

## SUMÁRIO

### SUMÁRIO

|                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| TÍTULO I - CONSIDERAÇÕES INICIAIS .....                                                           | 2  |
| CAPÍTULO I – DAS DEFINIÇÕES.....                                                                  | 2  |
| TÍTULO II - DO SERVIÇO.....                                                                       | 6  |
| CAPÍTULO I - DO OBJETO .....                                                                      | 6  |
| CAPÍTULO II - DAS FORMAS DE ADESÃO E DA ATIVAÇÃO DO SERVIÇO.....                                  | 7  |
| TÍTULO III – DO PREÇO, DA COBRANÇA E DO PAGAMENTO.....                                            | 8  |
| CAPÍTULO I – PREÇO E PAGAMENTO .....                                                              | 8  |
| CAPÍTULO II – DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA.....                                                     | 11 |
| CAPÍTULO III - DA ALTERAÇÃO, EXTINÇÃO, SUBSTITUIÇÃO OU DESCONTINUIDADE DOS PLANOS DE SERVIÇO..... | 12 |
| TÍTULO IV – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS.....                                                          | 13 |
| CAPÍTULO I – CARACTERÍSTICAS.....                                                                 | 13 |
| TÍTULO V – DOS DIREITOS E DEVERES.....                                                            | 16 |
| CAPÍTULO I – DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE.....                                             | 16 |
| CAPÍTULO II – DOS DIREITOS E DEVERES DA PRESTADORA.....                                           | 20 |
| TÍTULO VI – DAS FORMAS DE COMUNICAÇÃO .....                                                       | 21 |
| CAPÍTULO I – DO CONTRATO E DAS FORMAS DE COMUNICAÇÃO.....                                         | 21 |
| CAPÍTULO II – DA INDISPONIBILIDADE E DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS .....                              | 22 |
| CAPÍTULO III – RESCISÃO DO CONTRATO.....                                                          | 23 |
| TÍTULO VII – DAS DIPOSIÇÕES GERAIS .....                                                          | 25 |
| CAPÍTULO I – DA CONFIDENCIALIDADE .....                                                           | 25 |
| CAPÍTULO II – DA PROTEÇÃO DE DADOS .....                                                          | 25 |
| CAPÍTULO III – DAS GARANTIAS ANTICORRUPÇÃO .....                                                  | 27 |
| CAPÍTULO IV - DA ASSINATURA E DEMAIS DISPOSIÇÕES.....                                             | 28 |

## CONTRATO DE ADESÃO AO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL NA MODALIDADE PÓS-PAGO

### 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.

Este Contrato será regido pelas cláusulas e condições a seguir acordadas e, no que couber, pela legislação e regulamentação aplicáveis.

### TÍTULO I - CONSIDERAÇÕES INICIAIS

#### CAPÍTULO I – DAS DEFINIÇÕES

#### CLÁUSULA 1 - DEFINIÇÕES

**1.1.** Para interpretação do presente 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 Prestação de Serviços, Ordem de Serviços 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.

**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 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 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.

**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.

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

**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, de Terminal de Uso Público ou de 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.

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

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

**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.

**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.

**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.

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

**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.

**ORDEM DE SERVIÇO (OS):** É o formulário preenchido pela PRESTADORA e/ou seus prepostos, com informações prestadas ao ASSINANTE no ato da visita, no qual constará, 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.

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

**MENSALIDADE:** contraprestação ao serviço prestado mensalmente, a ser pago pelo ASSINANTE.

**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.

**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:** 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.

**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 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.

**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 UNIFIQUE MÓVEL ou outra forma disponibilizada ao cliente.

**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.

**SUPORTE 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.

**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 aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente contrato. O Termo de Contratação 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.

## **TÍTULO II - DO SERVIÇO**

### **CAPÍTULO I - DO OBJETO**

#### **CLÁUSULA 2 - OBJETO**

**2.1.** Este instrumento tem por objeto regular os termos e condições em que se dará a prestação de SERVIÇO MÓVEL PESSOAL ao CLIENTE, na modalidade Pós-Pago, na Área de Prestação definida no Termo de Autorização do SMP que contemple a Área de Registro do Código de Acesso ora contratado, nos termos e condições a seguir estabelecidos e da legislação vigente, conforme discriminado no Termo de Contratação, Ordem de Serviço, Contrato de Prestação de Serviços, Termo de Portabilidade Numérica e Termo de Transferência de Titularidade.

**2.2.** 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.

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

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

**2.3.** 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.

**2.3.1.** 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).

**2.4.** 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.

**2.5.** 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.

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

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

**2.5.3.** 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.

**2.6.** 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.

**2.7.** 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.

## **CAPÍTULO II - DAS FORMAS DE ADESÃO E DA ATIVAÇÃO DO SERVIÇO**

### **CLÁUSULA 3 - DAS FORMAS DE ADESÃO**

**3.1.** A adesão ao serviço contratado 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.

**3.2.** 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, 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 habilitação do serviço;
- VI) Pagamento de mensalidades ou taxas relativas à assinatura do serviço prestado pela PRESTADORA.

### **CLÁUSULA 4 - ATIVAÇÃO DO SERVIÇO**

**4.1.** A PRESTADORA somente ativará Estações Móveis certificadas pela ANATEL, desde que tecnicamente compatíveis com a tecnologia do SMP adotada pela PRESTADORA.

**4.2.** A PRESTADORA poderá deixar de realizar a ativação da Estação Móvel, ou suspender a prestação do SMP ao ASSINANTE, se for verificado:

- I - Desvio dos padrões técnicos da Estação Móvel estabelecidos pela ANATEL;
- II - Descumprimento das obrigações contratuais pelo ASSINANTE;
- III - Apresentação para ativação de modelo de Estação Móvel não certificado ou de certificação não aceita pela ANATEL;
- IV - Apresentação para ativação de modelo de Estação não compatível com os padrões tecnológicos adotados pela PRESTADORA;
- IV - Recusa na portabilidade de Código de Acesso pela Operadora Doadora.

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

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

**4.4.1.** Caso o ASSINANTE não informe os dados pessoais e/ou não encaminhe os documentos solicitados, a PRESTADORA não realizará a ativação dos serviços.

**4.4.2.** O ASSINANTE se obriga a atualizar seus dados pessoais junto à PRESTADORA sempre que estes forem alterados, sob pena de suspensão da prestação dos serviços, sem compensação, até regularização das informações cadastrais.

**4.5.** A partir da ativação, o ASSINANTE terá direito ao uso do serviço contratado conforme descrito no Termo de Contratação, Contrato de Prestação de Serviços, Contrato de Permanência e/ou Ordem de Serviço, condicionando-se a utilizar o serviço em conformidade com a legislação e regulamentação aplicáveis, bem como com o disposto neste CONTRATO.

**4.6.** O ASSINANTE deverá efetuar o pagamento da taxa de habilitação do Chip, conforme tabela vigente de preços.

**4.6.1.** O pagamento da taxa de habilitação feito pelo ASSINANTE não será devolvido ao ASSINANTE em nenhuma hipótese nem parcialmente.

## **CLÁUSULA 5 - VIGÊNCIA**

**5.1.** O presente instrumento vigorará por prazo indeterminado a partir da assinatura ou do aceite digital do Termo de Contratação, Contrato de Permanência, Ordem de Serviço, Termo de Portabilidade e Termo de Transferência de Titularidade.

## **TÍTULO III – DO PREÇO, DA COBRANÇA E DO PAGAMENTO**

### **CAPÍTULO I – PREÇO E PAGAMENTO**

## **CLÁUSULA 6 - PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO**

**6.1.** O ASSINANTE pagará à PRESTADORA os valores correspondentes à Mensalidade referente à disponibilização dos Serviços, acrescida de eventuais taxas ou valores decorrentes de quaisquer serviços e/ou conteúdo adicionais adquiridos, conforme previamente informado (por telefone, correio eletrônico, SMS, Área do ASSINANTE, aplicativo “MINHA UNIFIQUE”, aplicativo de mensagem instantânea [WhatsApp ou outros] ou pessoalmente) no ato da solicitação de qualquer serviço.

**6.2.** Além da Mensalidade prevista na Cláusula 6.1, poderão ser cobrados do ASSINANTE, sem prejuízo de outras hipóteses, valores decorrentes de assinaturas, taxa habilitação, serviços suplementares e facilidades adicionais, de acordo com as opções feitas pelo ASSINANTE, independentemente de sua efetiva utilização no ciclo de cobrança.

**6.3.** O ASSINANTE é o único responsável pelo pagamento dos valores cobrados em função da prestação do SMP, independentemente de quem tenha usado seus dispositivos.

**6.4.** 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.

**6.4.1.** 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.

**6.5.** Cabe ao ASSINANTE certificar-se previamente dos preços praticados e das modalidades de pagamento, à época da contratação, pela PRESTADORA.

**6.6.** 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.

**6.7.** O valor da primeira Mensalidade será cobrado proporcionalmente (*pro rata die*) a partir da ativação do serviço.

**6.8.** A assinatura decorrente da prestação dos Serviços contratados, quando aplicável, será incluída na cobrança emitida mensalmente pela PRESTADORA, com data de fechamento anterior ao vencimento da fatura (cobrança pós-paga).

**6.8.1.** O ciclo de cobrança da assinatura será informado ao ASSINANTE no ato da contratação.

**6.9.** 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.

**6.9.1.** 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.

**6.9.1.1.** Na hipótese da Cláusula 6.9.1, 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.

**6.9.2.** 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.

**6.9.3.** A PRESTADORA emitirá o documento de cobrança dos serviços prestados ao ASSINANTE com antecedência mínima de 05 (cinco) dias da data de vencimento escolhida pelo ASSINANTE.

**6.9.3.1.** O não recebimento do documento de cobrança não isenta o ASSINANTE do devido pagamento.

**6.9.3.2.** Na hipótese de não recebimento do documento de cobrança, o ASSINANTE deverá contatar a PRESTADORA através de seus canais de atendimento, e esta 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.

**6.9.4.** 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

**6.10.** 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.

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

**6.12.** 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, dentre outros, devendo, para tanto:

I - Negociar previamente com o ASSINANTE os valores em aberto;

II - Emitir documento de cobrança separado em relação aos serviços anteriores a 90 (noventa) dias;

III - Não acrescentar encargos moratórios em relação aos serviços anteriores a 90 (noventa) dias;

IV - Possibilitar o parcelamento dos valores pelo número de meses correspondentes ao período de atraso na apresentação da cobrança.

**6.13.** 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.

**6.14.** As partes declaram que os valores mensais devidos pelo ASSINANTE à PRESTADORA são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo este CONTRATO ser considerado título executivo extrajudicial apto a ensejar a execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

**6.14.1.** O preço e a forma de cobrança de Chamadas de Longa Distância são de responsabilidade exclusiva da Prestadora escolhida pelo ASSINANTE no momento da realização da chamada.

**6.15.** 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.

**6.16.** O serviço poderá ser suspenso parcialmente por 30 (trinta) dias, após identificação e notificação de débito vencido, hipótese em que se permitirá ao ASSINANTE apenas a realização de chamadas a cobrar e o recebimento de chamadas que não importem em débitos para o ASSINANTE.

**6.16.1.** Após o prazo previsto na Cláusula 6.16, o serviço poderá ser suspenso totalmente, com bloqueio para o recebimento de chamadas, por mais 30 (trinta) dias.

**6.16.2.** Após o prazo previsto na Cláusula 6.16.1, o CONTRATO será rescindido pela PRESTADORA.

**6.17.** Durante as suspensões previstas na Cláusula 6 e subcláusulas, o ASSINANTE poderá originar chamadas para a PRESTADORA para aquisição e ativação de novos créditos e para acessar serviços públicos de emergência.

## **CLÁUSULA 7 - REAJUSTE DE PREÇOS**

**7.1.** 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.

**7.1.1.** O reajuste anual ocorrerá doze meses após a entrada em vigor de determinado plano (data de criação).

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

## **CLÁUSULA 8 - CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS**

**8.1.** O ASSINANTE tem o prazo de 3 (três) anos para, mediante requerimento, contestar junto à PRESTADORA débitos 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.

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

## **CLÁUSULA 9 - EXTRAVIO, FURTO OU ROUBO DO DISPOSITIVO MÓVEL**

**9.1.** O ASSINANTE é integralmente responsável pela guarda e pelo uso do(s) seu(s) dispositivo(s) móvel(is), inclusive nos casos de perda, extravio, furto ou roubo.

**9.2.** No caso de extravio, furto ou roubo do dispositivo móvel, a PRESTADORA, mediante solicitação do ASSINANTE, poderá realizar o bloqueio do dispositivo móvel ou do Chip e suspender a prestação do serviço.

**9.2.1.** Para que a PRESTADORA tome as providências previstas na Cláusula 14.2, o ASSINANTE deverá realizar sua identificação pessoal e informar o extravio, furto ou perda do dispositivo à PRESTADORA por meio dos canais de comunicação, indicando, ainda, o número IMEI de seu dispositivo e as informações relativas ao seu CHIP.

**9.2.2.** Para reativar o dispositivo bloqueado, o ASSINANTE deverá encaminhar solicitação escrita ou realizar contato com a PRESTADORA por meio que viabilize a confirmação de sua identidade e de seus dados cadastrais.

**9.3.** O ASSINANTE é responsável por todas as cobranças decorrentes da utilização do dispositivo perdido, extraviado, furtado ou roubado realizadas até o momento em que a PRESTADORA for comunicada do evento.

**9.4.** Caso o ASSINANTE solicite novo Chip para utilização do serviço após furto, roubo ou extravio, a PRESTADORA poderá realizar cobrança do novo Chip.

## **CAPÍTULO II – DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA**

### **CLÁUSULA 10 - DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA**

**10.1.** 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.

**10.2.** 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).

**10.2.1.** 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.

**10.2.2.** 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.

**10.3.** 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.

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

**10.5.** 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.

**10.6.** 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.

**10.7.** 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.

**10.8.** 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.

**10.9.** 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.

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

**10.11.** 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 ALTERAÇÃO, EXTINÇÃO, SUBSTITUIÇÃO OU DESCONTINUIDADE DOS PLANOS DE SERVIÇO**

#### **CLÁUSULA 11 - DA ALTERAÇÃO, EXTINÇÃO, SUBSTITUIÇÃO OU DESCONTINUIDADE DOS PLANOS DE SERVIÇO**

**11.1.** 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.

**11.1.1.** 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.

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

**11.1.3.** 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.

**11.1.4.** 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.

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

## **TÍTULO IV – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

### **CAPÍTULO I – CARACTERÍSTICAS**

#### **CLÁUSULA 12 - CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO SERVIÇO**

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

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

**12.2.1.** 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.

**12.3.** 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.

**12.4.** É vedado ao ASSINANTE utilizar-se de dispositivos GATEWAY.

**12.5.** 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.

**12.6.** 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.

**12.7.** 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.

**12.8.** 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.

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

**12.9.1.** 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.

**12.10.** 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.

### **CLÁUSULA 13 - UTILIZAÇÃO FORA DA ÁREA DE REGISTRO (“ROAMING”)**

**13.1.** 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.

**13.1.1.** 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.

**13.1.2.** 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.

### **CLÁUSULA 14 - PORTABILIDADE NUMÉRICA**

**14.1.** O ASSINANTE tem direito a Portabilidade Numérica, devendo sempre solicitá-la junto à Prestadora Receptora.

**14.1.1.** A Prestadora Receptora poderá cobrar pela Portabilidade Numérica, conforme dispõe a regulamentação vigente.

**14.1.2.** Para realização da Portabilidade Numérica, serão observados os requisitos, procedimentos e prazos definidos pela regulamentação vigente.

**14.2.** A Portabilidade Numérica implica o término da relação contratual com a Prestadora Doadora e celebração de novo contrato com a Prestadora Receptora.

**14.2.1.** O ASSINANTE declara concordar que a solicitação de Portabilidade Numérica para outra prestadora caracterizará o término da relação contratual com a PRESTADORA, autorizando-a a emitir respectivo



documento de cobrança e comprometendo-se a pagar integralmente o eventual saldo remanescente perante a PRESTADORA, incluindo as multas aplicáveis.

**14.3.** A solicitação de Portabilidade Numérica poderá ser negada nos seguintes casos:

I - Fornecimento de dados incorretos ou incompletos

II - Código de Acesso inexistente, não designado, temporário ou designado a terminais de uso público;

III - Existência de outra solicitação de Portabilidade Numérica em andamento para o Código de Acesso em questão.

**14.4.** A solicitação de Portabilidade Numérica poderá ser cancelada pelo ASSINANTE no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis contados da data da solicitação.

## **CLÁUSULA 15 - SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO**

**15.1.** O ASSINANTE poderá contratar Serviços de Valor Adicionado oferecidos pela PRESTADORA ou empresas parceiras, conforme o caso, mediante pagamento dos valores correspondentes e desde que respeitadas as condições técnicas existentes.

**15.1.1.** O pagamento pelos Serviços de Valor Adicionado deverá ser feito por meio de uma das modalidades indicadas pela PRESTADORA.

## **CLÁUSULA 16 - CESSÃO E TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE**

**16.1.** 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, inclusive em casos de alienação de controle, reestruturação societária, fusão, cisão ou incorporação.

**16.2.** O ASSINANTE não poderá ceder, comercializar, ceder, alugar, sublocar, compartilhar ou disponibilizar o serviço a terceiros, a qualquer título, bem como não poderá utilizá-lo como meio de prestação de serviços onerosos ou gratuitos a terceiros

**16.3.** O ASSINANTE poderá transferir a titularidade de seu CONTRATO, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários à contratação inicial dos Serviços, conforme disposto na regulamentação aplicável.

**16.3.1.** No caso de transferência de titularidade, o ASSINANTE e/ou Cessionário são responsáveis por quaisquer obrigações anteriores à data de transferência.

**16.3.2.** Nos casos de sucessão ou determinação judicial de transferência de titularidade, a transferência se dará mediante a apresentação de documentos que a determinem, respondendo o Cessionário pelos débitos e encargos do ASSINANTE anteriores à data da efetiva transferência.

**16.4.** O pedido de transferência de titularidade deverá ser realizado e formalizado pelo ASSINANTE juntamente com o Cessionário.

**16.5.** A transferência de titularidade será efetuada mediante o pagamento da taxa de transferência, de acordo com a tabela de preços vigente, aplicável a cada caso, no documento de cobrança seguinte à solicitação, bem como pelo fornecimento dos dados pessoais do novo titular.

**16.6.** A transferência de titularidade dependerá de anuência expressa da PRESTADORA, que ficará condicionada, cumulativamente:

I - À adimplência do ASSINANTE com todas as suas obrigações contratuais;

II - Ao atendimento das condições exigidas pela transferência;

III - Ao pagamento, pelo Cessionário, dos valores aplicáveis.

**16.7.** Na hipótese de também ser ASSINANTE da PRESTADORA, o Cessionário deverá estar em dia com suas obrigações contratuais para que se efetive a transferência solicitada.

## **CLÁUSULA 17 - MUDANÇA DE ÁREA DE REGISTRO**

**17.1.** É permitido ao ASSINANTE solicitar a mudança para outra Área de Registro, mediante:

I - Disponibilidade técnica na Área de Registro de interesse do ASSINANTE;

II - Mudança do Código de Acesso de acordo com a regulamentação de numeração;

III - Pagamento da taxa de transferência de Área de Registro, conforme tabela de preços vigente;

IV - Inexistência de pendências junto à PRESTADORA.

**17.2.** Na hipótese de mudança para outra Área de Registro, o ASSINANTE estará sujeito à mudança compulsória de Plano de Serviço, caso não haja, na Área de Registro de interesse, o mesmo Plano de Serviço utilizado na Área de Registro original.

## **TÍTULO V – DOS DIREITOS E DEVERES**

### **CAPÍTULO I – DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE**

## **CLÁUSULA 18 - DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE**

**18.1.** Em relação aos serviços previstos no presente instrumento, o ASSINANTE tem direito, sem prejuízo de outras previsões legais e regulamentares:

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

VI - À não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de suspensão por falta de pagamento 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;

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;

XXI - A 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;

**18.2.** São obrigações do ASSINANTE, além daquelas previstas na legislação e regulamentação vigentes:

I - Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações, fazendo uso apenas de equipamentos certificados e homologados pela ANATEL, em padrão compatível com a tecnologia disponibilizada pela PRESTADORA;

II - Comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por PRESTADORA de serviço de telecomunicações;

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

IV - Respeitar e preservar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral, bem como os bens da PRESTADORA;

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

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

VII - 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;

VIII - Comunicar imediatamente à PRESTADORA:

- a) O roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
- b) A transferência de titularidade do serviço e/ou da Área de Registro
- c) Qualquer alteração das informações cadastrais, tais como números de telefones, endereço eletrônico (e-mail), endereço físico, dentre outros.
- 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;
- e) Tudo o que se refira ao funcionamento dos serviços, como também quaisquer dúvidas referentes aos pagamentos e vencimentos das mensalidades

IX - Configurar seus sistemas de AntiSpam 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.

X - Assegurar a utilização adequada, inclusive por terceiros, dos serviços, redes e equipamentos contratados, comunicando à PRESTADORA qualquer eventual anormalidade dos serviços;

XI - Fornecer todas as informações solicitadas pela PRESTADORA necessárias à ativação do serviço;

XII - 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, estando o ASSINANTE ciente de que a ampliação ou redução da quantidade de acessos poderá exigir a revisão das condições previamente negociadas;

XIII - Não comercializar, ceder, locar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir o serviço a terceiros, sob pena de rescisão contratual;

XIV - 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;

XV - Isentar a PRESTADORA de responsabilidade por transações comerciais efetuadas de forma online, independentemente de quem as tenha feito e/ou do estabelecimento em que forem realizadas;

XVI - Isentar a PRESTADORA por danos que venham ocorrer aos seus dispositivos provocados por mau uso de software, hardware ou conexões indevidas;

XVII - 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;

XVIII - 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;

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

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

XXI - 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;

XXII - 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.

### **18.3. É expressamente vedado ao ASSINANTE:**

I - Proceder ou permitir que qualquer pessoa não autorizada promova qualquer alteração, ajuste, manutenção, manipulação ou acréscimo indevido nos serviços contratados junto à PRESTADORA;

II - Utilizar a rede da PRESTADORA para praticar ilícitos de ordem civil e penal, passíveis de registro de ocorrências perante a competente autoridade policial e das consequentes ações cíveis e criminais daí advindas;

III - Utilizar os serviços contratados para disponibilizar o terminal 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, incluindo, mas não se limitando 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-troia", "phishing" 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;

## **CAPÍTULO II – DOS DIREITOS E DEVERES DA PRESTADORA**

### **CLÁUSULA 19 - DIREITOS E DEVERES DA PRESTADORA**

**19.1.** São direitos da PRESTADORA, além daqueles previstos na legislação e regulamentação vigentes:

- 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 e na regulamentação aplicável;
- V - 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.

**19.2.** São obrigações da PRESTADORA, além daquelas previstas na legislação e regulamentação vigentes:

- I - Tornar disponíveis ao ASSINANTE, nos limites da área de cobertura, 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 deste CONTRATO, ressalvadas as hipóteses de interrupção previstas neste contrato;
- II - Manter a qualidade e a regularidade adequadas à natureza dos serviços prestados, observando os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e nos contratos celebrados com o ASSINANTE;
- III - Atender e responder às reclamações do ASSINANTE, mantendo um Centro de Atendimento telefônico, com discagem direta e gratuita;
- IV - Tornar disponíveis ao ASSINANTE, observado o prazo regulamentar, informações relativas a preços e condições de fruição do(s) Serviço(s), bem como suas alterações;
- V - Tornar disponíveis ao ASSINANTE informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede.
- VI - Não recusar atendimento a pessoas que detenham de equipamentos aptos a utilização do serviço, salvo nos casos de inviabilidade ou indisponibilidade técnica;
- VII - Não condicionar a oferta do(s) serviço(s) à aquisição de qualquer (quaisquer) outro(s) Serviço(s) ou facilidade(s), oferecido(s) por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou



condicionar vantagens ao assinante à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais, ainda que prestados por terceiros;

VIII - Não impedir, por contrato ou por outro meio, que o ASSINANTE seja atendido por outras prestadoras ou outros serviços de telecomunicações;

IX - Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

X - 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;

XI - Cumprir com as solicitações legais de autoridades judiciais e/ou policiais, inclusive prestando informações sigilosas, sem informar previamente o ASSINANTE, caso solicitado;

XII - Prestar à ANATEL, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes e à área de cobertura e aos valores aferidos pela prestadora em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da ANATEL o acesso às suas instalações ou à documentação quando solicitado;

XIII - Manter atualizados, junto à ANATEL, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso;

XIV - Manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço;

XV - Submeter-se à fiscalização exercida pela Anatel.

## **TÍTULO VI – DAS FORMAS DE COMUNICAÇÃO**

### **CAPÍTULO I – DO CONTRATO E DAS FORMAS DE COMUNICAÇÃO**

#### **CLÁUSULA 20 - DIVULGAÇÃO DO CONTRATO**

**20.1.** O presente CONTRATO estará disponível para consulta por meio do site [www.unifiquê.com.br](http://www.unifiquê.com.br).

#### **CLÁUSULA 21 - FORMAS DE COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO**

**21.1.** A comunicação entre a PRESTADORA e o ASSINANTE a respeito de produtos, cobrança, serviços e outras informações, pode ser feita por meio de correspondência física, correio eletrônico (e-mail), mensagem de texto (SMS), Central do Assinante, aplicativo Minha Unifiquê, aplicativo de mensagem instantânea (WhatsApp ou outros), contato telefônico ou presencial, ou outras formas ajustadas entre as partes.

**21.2.** 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, e-mail [cancelamento@redeunifiquê.com.br](mailto:cancelamento@redeunifiquê.com.br), no sítio eletrônico [www.unifiquê.com.br](http://www.unifiquê.com.br); e outras formas admitidas.

\*3380

**21.3.** O ASSINANTE poderá acompanhar o andamento de sua reclamação ou solicitação mediante telefonema à Central de Atendimento da UNIFIQUE, bastando, para tanto, informar o número de ordem da solicitação e/ou reclamação que lhe for indicado pela UNIFIQUE.

**21.4.** A UNIFIQUE informará ao ASSINANTE, nos prazos definidos pela regulamentação, sobre as providências adotadas em função de sua solicitação e/ou reclamação.

## **CAPÍTULO II – DA INDISPONIBILIDADE E DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS**

### **CLÁUSULA 22 - INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS**

**22.1.** O ASSINANTE declara estar ciente de que 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.

**22.2.** Além das hipóteses previstas neste contrato, na legislação e na regulamentação aplicável, o(s) serviço(s) poderá(ão) ser suspenso(s) pela PRESTADORA 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 os dispositivos do ASSINANTE não forem ou deixarem de ser 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 - Falhas decorrentes de atos ou omissões sobre os quais a PRESTADORA não possua controle direto ou indireto, atribuíveis ao ASSINANTE ou a terceiros;

XVI - Erros de manipulação ou operação dos equipamentos por si e, se aplicável, aos funcionários, prepostos e/ou contratados do ASSINANTE;

XVII - Erros de manipulação ou operação dos equipamentos por pessoas estranhas que obtenham acesso às dependências do ASSINANTE;

XVIII - Acidentes provocados pelo ASSINANTE ou terceiros;

XIX - 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;

XX - Sobrecargas, má utilização, falhas de funcionamento dos equipamentos utilizados pelo ASSINANTE para acessar, utilizar e comunicar-se com a rede de telecomunicação da PRESTADORA;

XXI - Caracterização e/ou indícios de fraude ou tráfego artificial;

XXII - Acidentes com equipamentos externos (incluindo antenas, ligações por fio metálico ou fibra-óptica, barreiras físicas e eletromagnéticas), causados por terceiros ou por chuvas intensas, granizo, raios e outros fenômenos atmosféricos;

XXIII - Outros atos não discriminados acima atribuídos exclusivamente ao ASSINANTE ou a terceiros.

**22.3.** O ASSINANTE isenta a PRESTADORA de quaisquer responsabilidades nos casos de interrupção dos serviços previstos na Cláusula 21.2, e outros tipos de limitações técnicas ou intercorrências alheias à vontade da PRESTADORA.

**22.4.** A PRESTADORA não será responsável por quaisquer danos em sentido amplo, incluindo, mas não se limitando a, dano direto ou indireto, prejuízos, lucro cessante, dano emergente, perda de chance e outros decorrentes de interrupções relacionadas aos eventos previstos na Cláusula 21.2.

**22.5.** A PRESTADORA não tem 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 por equipamentos do ASSINANTE.

**22.6.** 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.

## **CLÁUSULA 23 - SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DOS SERVIÇOS A PEDIDO DO ASSINANTE**

**23.1.** O ASSINANTE adimplente poderá requerer à PRESTADORA a suspensão temporária do(s) serviço(s), uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo seu código de acesso e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço na mesma Estação Móvel.

**23.1.1.** A solicitação de suspensão temporária de forma diversa da prevista na Cláusula 22.1 sujeita o ASSINANTE ao pagamento pela facilidade, a ser firmado pelas partes.

**23.1.2.** 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.

**23.1.3.** 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 previstos na Cláusula 22.1.

## **CAPÍTULO III – RESCISÃO DO CONTRATO**

## **CLÁUSULA 24 - DENÚNCIA, RESCISÃO E PENALIDADES**

**24.1.** Sem prejuízo de outras hipóteses previstas neste CONTRATO, o presente instrumento poderá ser rescindido:

**24.1.1.** A qualquer tempo, por iniciativa do ASSINANTE, mediante contato telefônico, comunicação através do e-mail [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.

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

I - Descumprimento de obrigações contratuais, inclusive inadimplemento, legais e/ou regulamentares relacionadas ao mau uso dos serviços pelo ASSINANTE;

II - Uso diverso daquele definido no contrato, bem como configuração não autorizada;

III - Instalação não autorizada de equipamentos nos meios de acesso aos serviços ou intervenção do ASSINANTE nos equipamentos da PRESTADORA;

IV - Recusa injustificada, pelo ASSINANTE, na entrega de documentos que comprovem os dados cadastrais informados;

V - Alteração da configuração de quaisquer equipamentos, sem a prévia e formal anuência da PRESTADORA;

VI - 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;

VII - Transferência ou cessão de direitos e/ou obrigações relacionadas ao presente contrato pelo ASSINANTE a terceiros, sem prévia anuência da PRESTADORA;

VIII - Prática de condutas que ofendam ou atentem contra a integridade moral e física dos colaboradores da PRESTADORA;

IX - Por morte, no caso de ASSINANTE pessoa natural; e

X - Falência, recuperação judicial, dissolução e/ou liquidação judicial e/ou extrajudicial no caso de pessoa jurídica.

**24.1.3.** A qualquer tempo, independentemente de notificação à outra parte:

I - Por distrato, em virtude de acordo mútuo das Partes;

II - Suspensão ou cassação de autorização concedida pelo Poder Público competente à PRESTADORA;

III - Em decorrência de atos do Poder Público ou de terceiros que impeçam a execução do presente contrato;

IV - Impedimento legal, judicial ou regulamentar de qualquer espécie;

V - 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.

VI - Perda superveniente de condições técnicas indispensáveis para a prestação do serviço e/ou na impossibilidade de prestação do serviço com qualidade mínima;

VII - Quando a prestação dos serviços se tornar inviável tecnicamente;

## **TÍTULO VII – DAS DIPOSIÇÕES GERAIS**

### **CAPÍTULO I – DA CONFIDENCIALIDADE**

#### **CLÁUSULA 25 - CONFIDENCIALIDADE**

**25.1.** As partes, por si, e, se aplicável, por seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, obrigam-se a manter sigilo sobre quaisquer INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, não podendo, sob qualquer pretexto, desculpa, omissão, culpa ou dolo, revelar, reproduzir, utilizar ou delas dar conhecimento a pessoas estranhas a essa contratação, salvo se houver consentimento expresso e conjunto das partes.

**25.1.1.** A obrigação prevista na Cláusula 24.1 permanecerá em vigor mesmo após a rescisão ou término do contrato, pelo prazo de 2 (dois) anos.

**25.2.** A obrigação de confidencialidade prevista na Cláusula 24.1 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, determinação, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo, executivo ou por autoridade policial que imponha tal revelação;

IV - Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, por seus prepostos e/ou fiscais.

### **CAPÍTULO II – DA PROTEÇÃO DE DADOS**

#### **CLÁUSULA 26 - PROTEÇÃO DE DADOS**

**26.1.** Durante a execução do presente CONTRATO, a PRESTADORA observará integralmente a legislação vigente sobre a privacidade e proteção de dados, sobretudo, mas não exclusivamente, a Lei n. 13.709/2018.

**26.2.** 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, motivo pelo qual as informações do ASSINANTE integrarão o banco de dados da PRESTADORA.

**26.2.1.** Os dados pessoais também poderão ser utilizados para:

I - 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;

II - Auditoria e elaboração de relatórios para análise de estatísticas;

III - Consulta das informações do ASSINANTE na base de dados dos sistemas de proteção ao crédito e inclusão de cadastro;

IV - Cumprimento de determinações judiciais, administrativas e/ou policiais;

V - Defesa dos interesses da PRESTADORA, com a utilização das informações do ASSINANTE, em processos administrativos, judiciais e arbitrais, se necessário;

VI - Elaboração de relatórios e indicadores para a Anatel;

VII - Estudo para lançamento de novos produtos, serviços, funcionalidades e melhorias no atendimento ao cliente e em suas plataformas, sites, aplicativos e sistemas;

VIII - Envio de comunicados, notificações, cobranças, avisos e afins a respeito dos serviços prestados;

IX - Investigação e medidas de prevenção de combate a ilícitos, fraudes, crimes, alterações indevidas nos cadastros, dentre outras hipóteses semelhantes;

X - Pesquisa de satisfação;

XI - Prevenção e/ou identificação de problemas técnicos e de segurança, bem como atividades ilegais, suspeitas ou fraudulentas;

XII - Proteção dos direitos e propriedades da PRESTADORA;

XIII - Outras finalidades que podem ser encontradas no portal da privacidade do site <https://unifique.com.br/portal-da-privacidade>, ou no aplicativo do respectivo produto adquirido.

**26.3.** Os dados pessoais do ASSINANTE poderão ser coletados, dentre outras formas, através:

I - 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;

II - De preenchimento de formulários em feiras, eventos, pitstops, loja física, rede social, site, landing page, dentre outros;

III - Da interferência de terceiros, quando a PRESTADORA contratar prestadores de serviço, indicadores e parceiros de negócio, ferramentas e plataformas de terceiros;

IV - Da celebração de contratos com a PRESTADORA;

**26.4.** 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. Como por exemplo, empresas de serviços técnicos; empresas de crédito e cobrança, empresas de soluções de crédito e prevenção à fraude.

**26.4.1.** 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.

**26.4.2.** 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.

**26.5.** O ASSINANTE declara estar ciente e concorda que seus dados pessoais poderão ser transferidos para o exterior no âmbito de relações travadas pela PRESTADORA com fornecedores estrangeiros.

**26.5.1.** Na hipótese de transferência de dados pessoais do ASSINANTE 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.

**26.6.** 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.



**26.7.** 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.

**26.8.** A PRESTADORA implementará 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.

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

**26.9.** Os dados pessoais do ASSINANTE serão tratados pela PRESTADORA pelo tempo necessário ao cumprimento das finalidades respectivas.

**26.9.1.** 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, o uso exclusivo da PRESTADORA, e a anonimização dos dados.

**26.10.** 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 – DAS GARANTIAS ANTICORRUPÇÃO**

#### **CLÁUSULA 27 - DECLARAÇÕES E GARANTIAS ANTICORRUPÇÃO**

**27.1.** 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.

**27.1.1.** 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.

**27.2.** 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.

**27.3.** 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 IV - DA ASSINATURA E DEMAIS DISPOSIÇÕES

### CLÁUSULA 28 - ACEITE DIGITAL E ASSINATURA ELETRÔNICA

**28.1.** 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.

**28.2.** O ASSINANTE tem ciência e reconhece que a ferramenta de aceite digital possui validade jurídica, declarando que:

I - Possui capacidade jurídica para realizar o processo de aceite digital, não podendo alegar posteriormente a oposição de assinatura;

II - 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.

**28.3.** 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.

### CLÁUSULA 29 - DISPOSIÇÕES GERAIS

**29.1.** 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), por meio do aplicativo Anatel Consumidor, 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 de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 09 às 17h nos seguintes endereços: SEDE: SAUS, Quadra 06, Blocos C, E, F, E e H, CEP 70.070-940, BRASÍLIA/DF.

**29.2.** As partes contratantes declaram que 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.

**29.3.** 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 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.

**29.4.** As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações a qualquer momento, sempre que a PRESTADORA as entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente contrato, bem como para adequar-se a alterações legais e da regulamentação expedida pela ANATEL.

**29.4.1.** Na hipótese de alteração deste CONTRATO, o ASSINANTE será comunicado pela PRESTADORA previamente, salvo se o prazo estabelecido não comportar aviso prévio, hipótese que a alteração será automaticamente aplicada.

**29.5.** 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.

**29.6.** 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.

**29.7.** 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.

**29.8.** A remuneração estabelecida na política comercial considera a carga tributária e contributiva incidente sobre o preço dos serviços no momento da contratação.

**29.8.1.** 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

**29.8.2.** 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.

**29.9.** 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.

**29.9.1.** 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.

**29.9.1.1.** 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.

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

**29.11.** 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 e às obrigações constantes nesta contratação e demais instrumentos e ela vinculados, em decorrência dos descontos, vantagens e benefícios lá previstos.

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

**29.13.** 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.

**29.14.** 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.

**29.15.** 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.

**29.16.** . 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.

### **CLÁUSULA 30 - FORO**

**30.1.** Para dirimir quaisquer conflitos, 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.

**30.2.** Este instrumento será devidamente registrado e arquivado no Ofício de Registros Cíveis das Pessoas Jurídicas e Títulos de Documentos da Comarca de Timbó, no Estado de Santa Catarina, e entrará em vigor na data de seu registro para todos os ASSINANTES que contratarem o serviço a partir desta data.

TIMBÓ – SC, 27 de julho de 2023

UNIFIQUE TELECOMUNICAÇÕES S.A.