CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES INOVA

PREÂMBULO

Este Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações é celebrado entre:

PRESTADORA: INOVA TELEINFORMATICA LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 13.140.182/0001-48, detentora da Outorga Anatel nº 53500.012883/2015-11, com sede na Rua Felipe Schimidt, nº 658, Centro, Catanduvas/SC, doravante denominada simplesmente PRESTADORA; e

ASSINANTE: Pessoa física ou jurídica, devidamente qualificada no Termo de Adesão, que constitui parte integrante e indissociável deste instrumento, doravante denominado simplesmente ASSINANTE.

As PARTES resolvem, de comum acordo, celebrar o presente contrato, que se regerá pelas cláusulas e condições a seguir estipuladas.

PARTE I – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E COMUNS

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS DEFINIÇÕES

1.1. Para fins deste contrato, aplicam-se as seguintes definições, válidas para todas as Partes e serviços contratados:

a) **Acesso:** É a conexão do ASSINANTE à rede de telecomunicações da PRESTADORA, através da qual este obtém o Serviço de Conexão à Internet (SCI). É o serviço contratado em si, já instalado e em pleno funcionamento.
b) **Aceite Digital:** Ferramenta online 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.
c) **ANATEL:** Agência Nacional de Telecomunicações, Órgão Regulador dos Serviços de Telecomunicações no Brasil.
d) **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.
e) **ASSINANTE:** Pessoa física ou jurídica que contrata os serviços decorrentes deste Contrato, devidamente qualificada no Termo de Adesão.
f) **Chip INOVA:** Denominação atribuída ao SIM CARD da INOVA que constitui uma placa de circuitos com a função de armazenar dados do ASSINANTE.
g) **Comodato:** É a cessão dos equipamentos de propriedade da PRESTADORA ao ASSINANTE, sem cobrança de aluguel, pelo período de vigência do contrato.
h) **Estação Móvel (EM):** O aparelho que possua certificação e homologação expedidas ou aceitas pela Anatel, com chip da **INOVA** de identificação do ASSINANTE ("Chip"), observados os limites de acesso do presente.
i) **FWA:** Tecnologia de banda larga móvel de alta velocidade.
j) **Gateway:** Concentrador de SIMCARD que dispara mensagens automaticamente.
k) **Franquia de Consumo:** Refere-se ao limite de volume de dados ou uso estabelecido em um Plano de Acesso, cuja ultrapassagem pode implicar em redução de velocidade ou cobrança adicional.
l) **Lei Geral de Telecomunicações (LGT):** Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que regula os serviços de telecomunicações no Brasil.
m) **LGPD:** Lei n. 13.709/2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais.

n) **Perda de Pacotes:** perda de pacotes (em inglês: Packet loss) ocorre quando um ou mais pacotes que navegam sobre uma rede de computadores falha em alcançar o destinatário, sendo um dos erros previstos na transmissão de dados.
o) **Ping:** Ping é o tempo que leva para um pacote de dados sair de um computador e ir para um servidor e seu retorno.
p) **PLANO DE ACESSO:** Designa o pacote de serviços contratado pelo ASSINANTE, podendo ser pré-pago ou pós-pago.
q) **PRESTADORA:** INOVA TELEINFORMATICA LTDA, pessoa jurídica de direito privado, que presta os serviços objeto deste contrato.
r) **REDUÇÃO DA VELOCIDADE OU INTERRUPÇÃO:** Condição do serviço em que a velocidade de navegação é diminuída ou o Acesso é temporariamente suspenso após o consumo total da Franquia de Consumo de um Plano de Acesso.
s) **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM):** É o serviço de telecomunicações de interesse coletivo, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia.
t) **Serviço de Valor Adicionado (SVA):** Atividade que acrescenta a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.
u) **Termo de Adesão:** Instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão a este contrato que determina o início de sua vigência.
v) **Tráfego Artificial:** Utilização inadequada dos recursos de telecomunicações que consiste na geração massiva de chamadas com a finalidade diversa de transmissão de voz.
w) **Velocidade:** Capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em bits por segundo (bps), medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica.
x) **VOIP (Voice Over Internet Protocol):** Tecnologia de roteamento de conversação humana usando a Internet ou qualquer outra rede de computadores baseada no Protocolo de Internet.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA FORMALIZAÇÃO E VIGÊNCIA DO CONTRATO

2.1. A adesão ao presente Contrato será formalizada e entrará em vigor somente após a confirmação da viabilidade técnica de instalação do serviço no endereço do ASSINANTE e a realização de um dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro: assinatura do Termo de Adesão, aceite eletrônico, assinatura da Ordem de Serviço de Instalação, confirmação via e-mail, pagamento parcial ou total da primeira mensalidade, ou fruição do serviço por período superior a 7 (sete) dias.

2.2. O presente Contrato entra em vigor na data de sua formalização e vigorará por prazo indeterminado, salvo se expressamente estabelecido de forma diversa no Termo de Adesão.

2.3. Da renovação e migração ao final da vigência

a) É vedada a renovação automática de qualquer Oferta que inclua um Prazo de Permanência (fidelidade).
b) Para Ofertas com prazo de vigência determinado e sem prazo de permanência, caso esteja previsto no Termo de Adesão e o ASSINANTE tenha consentido expressamente, o contrato poderá ser renovado automaticamente ou o ASSINANTE poderá ser migrado para uma nova Oferta, desde que a PRESTADORA o notifique com antecedência mínima de 30 (trinta) dias sobre o término da vigência e as consequências de não se manifestar.
c) Caso o ASSINANTE não se manifeste após a notificação, a migração só poderá ocorrer para uma oferta similar, sem prazo de permanência e com características e preço equivalentes, sendo vedada a migração automática para ofertas com atendimento exclusivamente digital.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA CONTRATAÇÃO, ALTERAÇÕES E RESCISÃO

3.1. O ASSINANTE poderá contratar os serviços de Comunicação Multimídia (SCM), Telefonia Móvel e Telefonia VOIP de forma conjunta ou separada. A modalidade de contratação e os serviços específicos serão detalhados no Termo de Adesão.

3.2. A PRESTADORA poderá introduzir modificações ou aditivos contratuais, mediante o devido registro em cartório, e compromete-se a divulgar no site oficial da PRESTADORA as novas versões.

3.3. Qualquer alteração nas condições contratuais, nos planos de serviço ou nos preços será comunicada ao ASSINANTE com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

3.4. Caso o ASSINANTE não concorde com as alterações contratuais propostas que gerem impacto negativo ou oneroso à sua utilização do serviço, poderá rescindir o contrato sem ônus adicionais, desde que comunique sua decisão dentro do prazo de 30 (trinta) dias a partir da comunicação da alteração.

3.5. A eventual anulação de um dos itens do presente instrumento não invalidará as demais regras.

3.6. O contrato poderá ser rescindido, a pedido do ASSINANTE a qualquer tempo ou por iniciativa da PRESTADORA ante o descumprimento comprovado das obrigações contratuais ou regulamentares.

3.7. Em conformidade com a regulamentação vigente, é garantido ao ASSINANTE o direito de solicitar a rescisão do contrato de forma automatizada, sem intervenção de atendente, por meio do Atendimento por Meio Digital e no primeiro menu do Atendimento Telefônico. A rescisão solicitada por estes meios terá seus efeitos após 2 (dois) dias úteis do pleito, sendo devido o pagamento pelos serviços usufruídos neste período.

CLÁUSULA QUARTA – DAS FORMAS DE PAGAMENTO E COBRANÇA

4.1. Em contraprestação pelos serviços contratados, o ASSINANTE obriga-se a pagar à PRESTADORA os valores mensais e demais encargos.

4.2. O pagamento dos serviços será realizado mensalmente, por meio de fatura discriminada.

4.3. O não recebimento da fatura não exime o ASSINANTE da obrigação de efetuar o pagamento.

4.4. A PRESTADORA enviará os documentos de cobrança através de entrega própria, correio comum ou eletrônico.

4.5. Os preços dos serviços poderão ser reajustados, observada a periodicidade mínima de 12 (doze) meses contados da data de contratação da oferta pelo ASSINANTE, de acordo com a variação do IGP-M ou outro índice que venha a substituí-lo.

4.6. É dever do ASSINANTE, caso não receba o documento de cobrança até 2 (dois) dias antes do vencimento, obter a segunda via por meio dos canais de autoatendimento, como a "Área do Cliente" disponível no site da PRESTADORA, ou solicitar através da Central de Atendimento.

CLÁUSULA QUINTA – DAS SANÇÕES E INDENIZAÇÕES

5.2. Caso o ASSINANTE não efetue o pagamento dos Serviços utilizados até a data do vencimento, será cobrada multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês.

5.2. Em caso de inadimplência, a PRESTADORA poderá suspender o provimento do serviço, observados os seguintes prazos e condições estabelecidos pelo Regulamento Geral de Direitos do Consumidor (RGC) da Anatel:

- **a)** A suspensão do serviço poderá ocorrer após **15 (quinze) dias** da data em que a PRESTADORA notificar o ASSINANTE quanto à existência do débito vencido.
- **b)** Para os serviços de Telefonia Móvel (SMP) e Telefonia Fixa (STFC), a suspensão garantirá, no mínimo, a possibilidade de originar chamadas a serviços de emergência. Para o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), a suspensão poderá ser integral.

c) Transcorridos **60 (sessenta) dias** do início da suspensão do serviço, a PRESTADORA poderá rescindir o contrato de prestação de serviço, mediante prévia notificação ao ASSINANTE. Após a rescisão, o débito poderá ser registrado em sistemas de proteção ao crédito.

5.3. Em contratos com prazo de permanência (fidelidade), caso o ASSINANTE solicite a rescisão antes do período mínimo, a PRESTADORA poderá cobrar uma multa proporcional ao valor do benefício concedido (como descontos na mensalidade ou na taxa de instalação) e ao tempo restante para o fim do prazo de permanência, conforme as regulamentações da ANATEL.

5.3.1. A migração para um plano ou velocidade inferior ao originalmente contratado sob fidelidade será entendida como desistência da opção de fidelidade, implicando em automática cobrança dos valores referentes aos benefícios estabelecidos.

5.3.2. As condições detalhadas sobre a fidelidade, benefícios e o cálculo da multa por rescisão antecipada estarão dispostas no "Termo de Permanência", que é um documento suplementar e parte integrante deste Contrato.

5.4. A PRESTADORA agendará a retirada dos equipamentos cedidos em comodato no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados da data de rescisão. Caso o ASSINANTE impossibilite a retirada na data agendada ou opte pela devolução e não a realize, a PRESTADORA emitirá uma cobrança pelo Valor de Mercado de cada item, conforme especificado e valorado no Termo de Adesão.

CLÁUSULA SEXTA – DO ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

6.1. O Atendimento Telefônico, em conformidade com as regras aplicáveis às Prestadoras de Pequeno Porte (PPP) conforme Art. 91 da Resolução nº 765/2023, será gratuito e funcionará, no mínimo, no período de 8 (oito) horas diárias, ininterruptamente, nos dias úteis. Para demandas de reparo por falhas no serviço, a PRESTADORA envidará os melhores esforços para atendimento célere.

6.2. Todo atendimento realizado gerará um número de protocolo, que será informado ao ASSINANTE no início do contato. Este número de protocolo, com a data e a hora do registro, será enviado por meio eletrônico (SMS, e-mail ou outro canal digital) em até 1 (um) dia do atendimento.

6.3. A PRESTADORA se compromete a responder às solicitações do ASSINANTE em um prazo máximo de 10 (dez) dias corridos e a resolver as reclamações em até 7 (sete) dias corridos, a contar do registro da demanda.

6.4. O ASSINANTE tem direito de acesso às gravações das interações com o Centro de Atendimento Telefônico, que devem ser mantidas pela PRESTADORA por, no mínimo, 6 (seis) meses, e disponibilizadas ao ASSINANTE em até 10 (dez) dias corridos após a solicitação.

6.5. A PRESTADORA se compromete a atender às solicitações de reparo por falhas no serviço, resolvendo-as em um prazo de, no máximo, 10 (dez) dias corridos, a partir da data do registro da solicitação. Para consumidores qualificados como Serviços de Utilidade Pública, Pronto-Socorro ou Posto de Saúde, as demandas de reparo serão atendidas em até 6 (seis) horas. No caso de suspensão do serviço por inadimplência, o restabelecimento do serviço ocorrerá em até 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir do conhecimento da efetiva quitação do débito.

6.6. A PRESTADORA deve manter os registros de reclamações e solicitações por no mínimo 2 (dois) anos.

6.7. O ASSINANTE adimplente pode requerer à PRESTADORA, sem ônus, a suspensão dos serviços 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. Durante este período, não será cobrada a mensalidade ou

qualquer outro valor referente aos serviços. O restabelecimento ocorrerá em até 24 horas a partir da solicitação.

6.8. Caso a demanda do ASSINANTE não seja resolvida nos canais de atendimento primários ou a resposta não seja satisfatória, o ASSINANTE poderá recorrer à Ouvidoria da PRESTADORA.

6.9. A Ouvidoria é um canal de comunicação de segunda instância, com autonomia decisória, que visa assegurar um tratamento específico e individual às demandas.

6.10. O prazo para tratamento e resposta das demandas recebidas pela Ouvidoria será de 10 (dez) dias corridos. As informações de acesso à Ouvidoria serão amplamente divulgadas nos canais de atendimento da PRESTADORA.

CLÁUSULA SÉTIMA – DOS DIREITOS E DEVERES GERAIS DAS PARTES

7.1. São direitos gerais do ASSINANTE, além dos previstos em lei:

- **a)** Acesso ao serviço contratado com os padrões de qualidade estabelecidos pela ANATEL.
- **b)** Liberdade de escolha do Plano de Serviço e da PRESTADORA.
- **c)** Informação adequada e clara sobre as condições de prestação do serviço, preços e formas de pagamento.
- **d)** Não ter o serviço suspenso sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito ou de descumprimento de deveres contratuais. O ASSINANTE tem direito a prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço.
- **e)** Acesso às gravações das interações com o Centro de Atendimento Telefônico, que devem ser mantidas pela PRESTADORA por, no mínimo, 6 (seis) meses, e disponibilizadas ao ASSINANTE em até 10 (dez) dias corridos após a solicitação.

7.2. São deveres gerais do ASSINANTE:

- **a)** Utilizar o serviço de forma adequada e efetuar o pagamento nos prazos.
- **b)** Preservar os bens e equipamentos da PRESTADORA.
- **c)** Manter os dados de acesso e senha em sigilo e não permitir que terceiros não autorizados se utilizem do serviço em seu nome, exceto nos casos permitidos no Plano de Acesso.
- **d)** Cooperar com a PRESTADORA na identificação e solução de falhas técnicas que demandem o acesso aos equipamentos ou informações internas do ASSINANTE.
- **e)** Não utilizar a rede da PRESTADORA para o envio de mensagens em massa (SPAM), atividades maliciosas, hospedagem de servidores de conteúdo ilegal ou qualquer outra conduta que comprometa a segurança, a estabilidade ou a integridade da rede da PRESTADORA ou de terceiros.
- **f)** Não utilizar a rede da PRESTADORA para a geração de **Tráfego Artificial** ou com o uso de *Gateway*.
- **g)** Manter a rede interna segura, sendo o único responsável por seus equipamentos, cabos e roteadores não cedidos em comodato. Fica vedada ao ASSINANTE qualquer alteração nas configurações dos equipamentos em Comodato, salvo com expressa autorização da PRESTADORA.
- **h)** Manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, bem como informar, de imediato, qualquer modificação verificada, especialmente o seu endereço para envio de documentos de cobrança e correspondências, de forma a não dificultar a comunicação entre as partes.
- **i)** Após a rescisão ou término do contrato, por qualquer motivo, zelar pelos equipamentos cedidos em comodato e permitir o acesso de técnico da PRESTADORA para sua retirada em data a ser agendada, conforme obrigação da PRESTADORA estipulada no Art. 82 da Resolução nº 765/2023. O ASSINANTE poderá, opcionalmente, realizar a devolução dos equipamentos em local indicado pela PRESTADORA.

7.3. São direitos gerais da PRESTADORA:

- **a)** Empregar equipamentos e infraestrutura de terceiros para a prestação dos serviços.

b) O direito de tratar os dados pessoais do ASSINANTE para as finalidades de prestação do serviço, faturamento, melhoria da qualidade, análise de crédito, e para cumprir com as obrigações legais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). A PRESTADORA também terá o direito de monitorar e gerenciar o tráfego de dados na rede para garantir a qualidade do serviço, segurança e o cumprimento das políticas de uso justo.
c) Conceder descontos e promoções, de forma isonômica, aos ASSINANTES.
d) Suspender ou rescindir o contrato, nos casos previstos neste instrumento e na legislação vigente.
e) Ter seus preços variados em função de características técnicas e de custos específicos.
f) O direito de ofertar, incluir e descontinuar Serviços de Valor Adicionado (SVA) ou outros serviços de terceiros nos pacotes e Planos de Acesso, desde que as alterações sejam comunicadas ao ASSINANTE com antecedência mínima de 30 (trinta) dias e que o ASSINANTE tenha a opção de rescindir o contrato sem ônus caso não concorde com a alteração.

7.4. São deveres gerais da PRESTADORA:

a) Prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação.
b) Utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel.
c) Informar o ASSINANTE sobre alterações de preços e condições do serviço com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

CLÁUSULA OITAVA – DA PORTABILIDADE NUMÉRICA DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA

8.1. O ASSINANTE tem o direito de solicitar a portabilidade numérica do seu código de acesso, nos termos da regulamentação específica da ANATEL.

8.2. O ASSINANTE tem o direito de solicitar a portabilidade numérica a qualquer tempo, respeitados os prazos e condições estabelecidos no Regulamento Geral de Portabilidade (RGP) e demais regulamentos da Anatel.

8.3. A PRESTADORA se compromete a colaborar com o processo de portabilidade numérica, fornecendo as informações necessárias para a sua efetividade.

CLÁUSULA NONA – DA PROTEÇÃO DE DADOS E POLÍTICA DE PRIVACIDADE

9.1. A PRESTADORA utiliza soluções e medidas técnicas de segurança compatíveis com os padrões internacionais e boas práticas do setor, com o objetivo de preservar a inviolabilidade dos dados, contra perdas acidentais ou ilegais, alteração, divulgação ou acesso não autorizados.

9.2. O ASSINANTE está ciente e anui que a PRESTADORA trate seus dados pessoais, nos termos da Política de Privacidade, acessível no Portal da Privacidade da PRESTADORA, a qual integra o presente Contrato.

9.3. A PRESTADORA poderá coletar, utilizar e armazenar, em relação ao ASSINANTE, dados cadastrais; das atividades realizadas online; da utilização dos serviços contratados; bancários e de cartão de crédito; de localização; sobre navegadores e dispositivos; de ligações e telefonia; e de consumo de franquia de internet; tudo conforme as finalidades explicitamente declaradas na Política de Privacidade.

9.4. A PRESTADORA poderá gravar as chamadas realizadas por seu setor de Atendimento, visando o monitoramento da qualidade dos serviços prestados nesse canal e atendimento a determinações judiciais ou autoridades públicas.

9.5. O ASSINANTE poderá exercer seus direitos previstos na LGPD, por meio dos canais de atendimento da PRESTADORA, para confirmação de tratamento de dados; direito de acesso;

correção de dados incompletos; anonimização; bloqueio ou eliminação de dados desnecessários; portabilidade; e revogação do consentimento, entre outros.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E DO FORO

10.1. O ASSINANTE declara ter conhecimento de que a PRESTADORA é uma Prestadora de Pequeno Porte (PPP), conforme a Resolução nº 614/2013 da ANATEL.

> **10.1.1.** A Prestadora informa os canais de contato com a Anatel: site oficial (www.anatel.gov.br) e o Centro de Atendimento Telefônico, acessível pelos números 1331 e 1332 (para pessoas com necessidades especiais de fala e audição).

10.2. Fica expressamente estabelecido que a abstenção do exercício de qualquer direito por uma das Partes não implica em Novação ou renúncia de direitos.

10.3. O foro do contrato é o 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.

PARTE II – SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)

As cláusulas e condições desta Parte aplicam-se exclusivamente ao Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e complementam, sem revogar, as **Disposições Gerais e Comuns da Parte I** do presente Contrato.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO DO SCM

1.1. O presente instrumento contratual tem por objeto a prestação, pela INOVA TELEINFORMATICA LTDA (doravante denominada PRESTADORA), ao ASSINANTE, do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), definido e regido pela Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações - LGT) e pela regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).

1.2. O SCM é um serviço de telecomunicações de interesse coletivo, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia.

1.3. O presente contrato tem por objeto a prestação do SCM, mediante a disponibilização de acesso à rede da PRESTADORA e a utilização dos equipamentos necessários à fruição do serviço, no(s) endereço(s) indicado(s) pelo ASSINANTE no Termo de Adesão.

1.4. O presente contrato poderá abranger a prestação de Serviços de Valor Adicionado (SVA), que complementam o SCM, conforme especificado no Termo de Adesão.

1.5. A prestação do SCM pela PRESTADORA é devidamente autorizada pela ANATEL, conforme Ato nº 6200, de 16 de dezembro de 2015, Outorga nº 53500.012883/2015-11.

1.6. O SCM será prestado pela PRESTADORA utilizando sua própria rede ou mediante a contratação de redes de terceiros, nas localidades onde houver viabilidade técnica para a prestação do serviço.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS CARACTERÍSTICAS DOS PLANOS SCM

2.1. Os PLANO DE ACESSO poderão ser pré-pagos ou pós-pagos, a critério da PRESTADORA. O ASSINANTE optará pela modalidade de serviço (residencial ou empresarial) e pelo Plano de Serviço de SCM, com as características e condições especificadas no Termo de Adesão.

2.2. Os planos de acesso poderão conter Franquia de Consumo, que consiste na diminuição da velocidade após o limite de consumo estabelecido. O limite será reiniciado no dia do vencimento da prestação do ASSINANTE.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA QUALIDADE DO SERVIÇO SCM

3.1. A qualidade do SCM será aferida conforme os padrões e metas estabelecidos pela ANATEL e as condições acordadas no Termo de Adesão.

3.2. A velocidade contratada será a velocidade nominal do Plano de Acesso, estando ciente o ASSINANTE de que a velocidade efetiva de acesso e transmissão de dados pode variar devido a diversos fatores técnicos, operacionais e ambientais, tais como:

- **a)** Condições da rede interna do ASSINANTE.
- **b)** Desempenho e configuração dos equipamentos do ASSINANTE (hardware e software).
- **c)** Número de usuários simultâneos na mesma rede ou célula de acesso.
- **d)** Distância do ponto de acesso do ASSINANTE à infraestrutura da PRESTADORA.
- **e)** Congestionamento de rede em horários de pico.
- **f)** Interferências eletromagnéticas e condições atmosféricas.
- **g)** Fatores geográficos, topográficos e obstáculos físicos.
- **h)** Manutenção e otimização da rede da PRESTADORA (programada ou emergencial).

3.3. A PRESTADORA realizará esforços razoáveis para garantir a velocidade e a disponibilidade do serviço conforme contratado, mas não garante velocidades mínimas em 100% do tempo devido aos fatores mencionados acima. As velocidades mínimas contratadas serão aquelas estabelecidas na regulamentação da ANATEL para o serviço.

CLÁUSULA QUARTA – DAS RESPONSABILIDADES E MANUTENÇÃO ESPECÍFICAS DO SCM

4.1. O ASSINANTE é responsável por providenciar e manter a infraestrutura elétrica adequada no local de instalação para o correto funcionamento dos equipamentos, bem como por quaisquer adaptações estruturais necessárias.

4.2. Em caso de necessidade de manutenção/conserto (assistência técnica) que implique o deslocamento de técnicos ao local de instalação, e constatado que a falha não era do serviço ou equipamento da PRESTADORA (a exemplo de problemas no computador, smart TV ou roteador particular do ASSINANTE), ou se o ASSINANTE não estiver presente no local agendado, poderá ser cobrada uma taxa de Visita Técnica Improdutiva conforme valor discriminado no Termo de Adesão.

4.3. O ASSINANTE deve permitir o acesso de técnicos autorizados pela PRESTADORA para manuseio, reparo ou configuração dos equipamentos que são parte da prestação do serviço SCM.

PARTE III – CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL

As cláusulas e condições desta Parte aplicam-se exclusivamente ao Serviço de Telefonia Móvel (SMP) e complementam, sem revogar, as **Disposições Gerais e Comuns da Parte I** do presente Contrato.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL

1.1. O presente instrumento tem por objeto a prestação do Serviço de Telefonia Móvel Pessoal (SMP) pela PRESTADORA ao ASSINANTE, com a disponibilização de linhas móveis, planos de voz e dados, serviços de mensagens (SMS) e serviços de valor adicionado, conforme os termos específicos do Plano de Serviço escolhido e detalhado no Termo de Adesão, que se torna parte integrante deste contrato.

1.2. A PRESTADORA deverá fornecer ao ASSINANTE, no mínimo, as seguintes informações sobre o Plano de Serviço contratado:

- **a)** a descrição detalhada do plano, incluindo os serviços inclusos, a franquia de dados, as tarifas aplicáveis, a área de cobertura e as condições de utilização.
- **b)** as restrições de uso do plano, como a limitação de velocidade após o consumo da franquia de dados, a cobrança de tarifas adicionais por serviços não inclusos e as condições de suspensão ou cancelamento do serviço.
- **c)** os canais de atendimento disponíveis para o ASSINANTE, incluindo o telefone da Central de Atendimento, o endereço eletrônico e o endereço físico da PRESTADORA.
- **d)** os procedimentos para registrar reclamações, solicitar informações e cancelar o serviço.
- **e)** as condições de portabilidade numérica, caso o ASSINANTE deseje migrar para outra operadora.

1.3. O ASSINANTE declara que teve acesso prévio a todas as características do Plano de Serviço Móvel escolhido, incluindo Velocidades, Franquias de Dados, modalidades de Ligações e Mensagens, bem como os benefícios e Serviços de Valor Adicionado.

1.4. Os Planos de Serviço Móvel poderão ter finalidade exclusivamente residencial e/ou comercial, não podendo o ASSINANTE utilizar o plano para finalidade diversa da contratada.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS CARACTERÍSTICAS DOS PLANOS DE SERVIÇO MÓVEL

2.1. O serviço de telefonia móvel é oferecido em diversos planos, que incluem, conforme o pacote escolhido no Termo de Adesão:

- **a)** a. Franquia de Dados: Quantidade de Megabytes (MB) ou Gigabytes (GB) para uso da internet móvel.
- **b)** b. Ligações: Ligações ilimitadas para números de telefone fixo e móvel de qualquer operadora do Brasil, ou franquia de minutos.
- **c)** c. WhatsApp: Uso ilimitado do aplicativo WhatsApp (exceto chamadas de vídeo), sem consumir a Franquia de Dados, ou condições de uso específicas.
- **d)** d. SMS: Quantidade de mensagens SMS inclusas, ou SMS ilimitado.
- **e)** e. Outros Serviços e Vantagens Inclusas: Benefícios adicionais que podem variar por plano, tais como aplicativos de leitura, plataformas de idiomas, serviços de streaming ou outros serviços de Valor Adicionado.

2.2. A utilização do serviço é restrita aos equipamentos devidamente homologados pela Anatel e habilitados pela PRESTADORA.

> **2.2.1.** A PRESTADORA poderá utilizar tecnologias diversas para a prestação do serviço móvel, incluindo a tecnologia FWA (Fixed Wireless Access), conforme a disponibilidade e viabilidade técnica na área de cobertura.

2.3. As Velocidades de transmissão de dados variam conforme a tecnologia utilizada e as características do aparelho do ASSINANTE.

2.4. REDUÇÃO DA VELOCIDADE OU INTERRUPÇÃO: Após atingir a totalidade da Franquia de Dados, a Velocidade de navegação poderá ser reduzida ou o Acesso à internet poderá ser interrompido, conforme as condições do plano.

2.5. A Velocidade de transmissão de dados também pode diminuir ou ser afetada por fatores como: Condições topográficas e de relevo; Velocidade de movimento e distância da Estação Rádio Base (ERB); Número de ASSINANTES que utilizarem ao mesmo tempo a cobertura; Disponibilidade e intensidade do sinal; Condições meteorológicas e/ou climáticas; Locais fechados; Interferências da transmissão do sinal da Estação Rádio Base (ERB) para a Estação Móvel (EM) do ASSINANTE; Condições de cobertura na localidade.

2.6. ÁREA DE COBERTURA: A PRESTADORA informa ao ASSINANTE que o mapa da área de cobertura do serviço consta no site https://inovateleinformatica.net.br.

2.7. A prestação do serviço Internet sob determinada tecnologia está condicionada à utilização de equipamento compatível e área de cobertura. Para navegar com a Velocidade 4G é necessário ter um aparelho, um chip, um Plano de Acesso e estar na cobertura 4G.

2.8. A PRESTADORA deverá garantir que o ASSINANTE possa realizar o desbloqueio do aparelho celular, caso este tenha sido adquirido junto à PRESTADORA, de forma gratuita e irrestrita.

2.9. É direito do ASSINANTE receber, gratuitamente, o relatório detalhado de chamadas (RDC) e o histórico de faturas dos últimos 6 (seis) meses, mediante solicitação à PRESTADORA.

PARTE IV – CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA VIA VOIP

As cláusulas e condições desta Parte aplicam-se exclusivamente aos Serviços de Telefonia via VOIP e complementam, sem revogar, as **Disposições Gerais e Comuns da Parte I** do presente Contrato.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA VIA VOIP

1.1. O presente instrumento tem por objeto a prestação de serviços de telefonia baseados na tecnologia "VOIP - Voice Over Internet Protocol" pela INOVA TELEINFORMATICA LTDA (doravante denominada PRESTADORA) ao ASSINANTE em âmbito nacional e internacional.

1.2. O Serviço de telefonia ora ofertado pela PRESTADORA poderá ser prestado nas seguintes modalidades:

- **a)** a. Serviço de Voz entre dois ou mais pontos privativos, mediante a tecnologia "VOIP" e através do protocolo SIP.
- **b)** b. Serviço de voz entre dois ou mais pontos que poderão ser encaminhados para a rede pública.

1.3. O Serviço "Siga-me" ou "Otimize" se prestado serão nos termos do Art. 61 da Lei Geral das Telecomunicações (LGT).

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS

2.1. O ASSINANTE, desde já, reconhece que o Serviço VOIP prestado pela PRESTADORA DEPENDE de acesso à Internet Banda Larga e que é sua responsabilidade providenciar e manter este provimento com ela ou junto a operadoras terceiras.

2.2. O ASSINANTE reconhece que o desempenho do serviço está sujeito à qualidade de sua conexão, sendo que a PRESTADORA recomenda a utilização de banda larga dedicada com velocidade simétrica e dimensionada de acordo com o volume estimado de ligações simultâneas.

2.3. Para a perfeita fruição do Serviço VOIP, a PRESTADORA recomenda que o acesso à internet tenha um Ping de no máximo 50 (cinquenta) milissegundos e Perda de Pacotes igual ou próximo de zero, conforme medidas de qualidade no acesso à internet.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS CARACTERÍSTICAS DOS PLANOS DE TELEFONIA VIA VOIP

3.1. O serviço de Telefonia VOIP é oferecido em diversos planos, cujas características específicas serão detalhadas no Termo de Adesão, incluindo:

- **a)** a. Modalidade do Plano: Pré-pago ou Pós-pago.
- **b)** b. Tráfego de Voz: Franquia de minutos para ligações locais, nacionais e/ou internacionais, ou minutos ilimitados.
- **c)** c. Destinos de Chamada: Especificação dos tipos de números para os quais as chamadas são permitidas.
- **d)** d. Recursos Adicionais: Serviços de valor adicionado inclusos ou opcionais.
- **e)** e. Custo por Minuto Excedente: Valores aplicáveis para o tráfego de voz que exceder a franquia de minutos.
- **f)** f. Qualidade da Voz: A qualidade das chamadas VOIP pode variar dependendo da velocidade e estabilidade da conexão de internet do ASSINANTE.
- **g)** g. Portabilidade Numérica: Possibilidade de portar o número de telefone existente.

3.2. As condições de uso, limites de tráfego de dados (se aplicável), e eventuais restrições geográficas ou tecnológicas serão as informadas no Termo de Adesão.

3.3. O ASSINANTE reconhece que o serviço VOIP requer um dispositivo (softphone ou hardware phone) compatível e devidamente configurado, sendo de sua responsabilidade a aquisição e manutenção desses dispositivos.