

**J. SAFRA TELECOMUNICAÇÕES LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 23.890.831/0001-81, autorizatária do Serviço Móvel Pessoal, na modalidade RV-SMP, sediada à Avenida Paulista, n.º 2.100, Bela Vista, Município de São Paulo, SP, neste ato devidamente representada na forma de seus atos constitutivos, doravante simplesmente denominada “**CINCO**”; e, de outro lado, o **USUÁRIO**, devidamente qualificado no Termo de Contratação (“Anexo II”) firmado com a **CINCO**, doravante simplesmente denominado “**USUÁRIO**”,

(**CINCO** e **USUÁRIO** denominados, em conjunto, como “Partes” e, individualmente, como “Parte”).

### CONSIDERANDO QUE:

- (i) o **USUÁRIO** se dedica, dentre outras atividades, à prestação de serviços, por meio eletrônico, de pagamento ou rastreamento às pessoas jurídicas e/ou pessoas naturais, a partir do uso de equipamentos próprios; e
- (ii) o **USUÁRIO** deseja contratar da **CINCO**, o Serviço Móvel Pessoal – SMP, na modalidade M2M (*machine-to-machine*), por meio de rede virtual, para viabilizar a prestação dos seus serviços aos seus próprios clientes;

RESOLVEM celebrar o presente Contrato de Prestação de Serviço Móvel Pessoal – M2M (“Contrato”), que será regido pelos seguintes termos e condições:

### 1. OBJETO

1.1. O objeto do presente Contrato é a prestação, pela **CINCO** ao **USUÁRIO**, do Serviço Móvel Pessoal (“SMP”) por meio de rede virtual, exclusivamente para o tráfego de dados, na modalidade M2M (*machine-to-machine*), de acordo com o Plano de Dados M2M escolhido pelo **USUÁRIO** no Termo de Contratação (Cláusula 1.2.), com o fim de viabilizar a comunicação de dados das estações móveis do **USUÁRIO** com um ponto de acesso da rede interna, observada a regulamentação do SMP (“Serviço ou Serviços”).

1.2. Para os fins deste Contrato, a estação móvel fornecida pela **CINCO** ao **USUÁRIO** consiste no chip de identificação (“SIM Card”), a título de venda, que será instalado em equipamento do **USUÁRIO**, o qual deverá estar devidamente homologado junto à ANATEL, podendo operar em movimento ou estacionado em lugar não especificado, observados os limites de acesso previstos no presente Contrato.

1.3. São partes integrantes e indissociáveis do presente Contrato os seguintes anexos:

- 1.3.1. Anexo I – Plano de Dados M2M (“Anexo I”) – Documento que descreve as condições de prestação dos serviços de dados M2M, quanto às suas características, ao seu acesso, utilização, facilidades, preços associados, regras e critérios de sua aplicação (“Plano de Dados M2M”);
- 1.3.2. Anexo II – Termo de Contratação (“Anexo II”) – Termo onde estão previstas as condições comerciais de cada contratação realizada pelo **USUÁRIO** (“Termo de Contratação”);
- 1.3.3. Anexo III – Contrato de Permanência (“Anexo III”) – Contrato onde se prevê a concessão de determinados benefícios comerciais ao **USUÁRIO**, em razão de seu compromisso em permanecer como cliente da **CINCO** por um prazo certo e determinado (“Contrato de Permanência”);

## 2. HABILITAÇÃO DO USUÁRIO E CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. A ativação dos Serviços ocorrerá:

- (i) após a aprovação pela **CINCO** do Termo de Contratação assinado pelo **USUÁRIO**; e
- (ii) mediante a habilitação do SIM Card, sendo atribuído a cada SIM Card habilitado um Código de Acesso.

2.1.1. Após o cumprimento das etapas mencionadas na Cláusula 2.1., o **USUÁRIO** estará devidamente habilitado.

2.2. O **USUÁRIO** declara que, antes da assinatura de cada Termo de Contratação, consultou as condições, prazos e preços referentes a cada um dos Planos de Dados M2M ofertados pela **CINCO**, bem como a (i) área de cobertura dos serviços de dados; (ii) tecnologias disponíveis em cada localidade; e (iii) limitações decorrentes da existência de eventuais áreas de sombra e disponibilidade de rede, conforme informações disponibilizadas no site da **CINCO** ([www.cinco.com.br](http://www.cinco.com.br)) e/ou nos canais de atendimento da **CINCO** e que está de acordo com tais condições.

2.3. A **CINCO** prestará os Serviços segundo os padrões de qualidade exigidos pela ANATEL e em conformidade com a legislação e regulamentação aplicáveis, especialmente as Resoluções ANATEL (i) n.º 477, de 7 de agosto de 2007 (“Regulamento SMP”); (ii) n.º 550, de 22 de novembro de 2010 (“Regulamento RV-SMP”) e (iii) n.º 632, de 07 de março de 2014 (“Regulamento de Gestão de Clientes”).

2.4. O **USUÁRIO** está ciente de que o SMP, por sua natureza, está sujeito a oscilações e/ou variações de sinal ou da velocidade de tráfego de dados, em razão de características das ondas de rádio, fenômenos atmosféricos, condições topográficas, geográficas, climáticas, da velocidade de movimento, da distância do acesso utilizado da Estação Rádio Base (“ERB”) com os SIM Cards do **USUÁRIO**, da localização do **USUÁRIO** em ambiente interno ou externo, do número de usuários associados à mesma ERB, da estação móvel usada na conexão, da realização de reparos, da manutenção e/ou substituição de equipamentos relacionados aos Serviços, das aplicações utilizadas e dos sites e conteúdos acessados, da disponibilidade das redes de telecomunicações da **CINCO** ou de terceiros, dentre outros fatores que podem interferir na qualidade do sinal.

2.5. Os Serviços poderão ser afetados ou temporariamente interrompidos em razão dos fatores previstos na Cláusula 2.4., não sendo a **CINCO** responsável por quaisquer falhas, atrasos ou interrupções na prestação dos Serviços em decorrência de tais fatores, sendo que nessas hipóteses não serão devidos quaisquer abatimentos ao **USUÁRIO**.

2.6. A **CINCO** não será responsável por falhas ou interrupções dos Serviços decorrentes: (i) de caso fortuito ou força maior; (ii) atuação de outras prestadoras de serviços de telecomunicações interconectadas às redes da **CINCO** ou às redes de operadoras de SMP utilizadas pela **CINCO**; (iii) imposições governamentais; e (iv) má utilização dos Serviços ou dos SIM Cards pelo **USUÁRIO**.

2.7. A interrupção dos Serviços nas situações previstas nas Cláusulas 2.4. e/ou 2.6. não desobrigará o **USUÁRIO** da realização dos pagamentos pelos Serviços.

2.8. Após atingir a franquia de dados contratada, o **USUÁRIO** pagará pela conexão de dados excedentes, nos termos do Plano de Dados M2M e do Termo de Contratação.

2.9. Caso a **CINCO** identifique qualquer utilização da franquia de dados pelo **USUÁRIO** em desconformidade com as previsões deste Contrato, com a legislação ou com a regulamentação

aplicáveis, a **CINCO** poderá limitar a capacidade de envio de dados do **USUÁRIO** ou exercer seu direito de rescindir motivadamente o presente Contrato, previsto na Cláusula 16 deste Contrato.

2.10. O **USUÁRIO** está ciente de que os serviços prestados pela **CINCO**, para o Plano de Dados M2M, se referem exclusivamente ao tráfego de dados na modalidade M2M, não sendo possível a utilização dos SIM Cards para prestação de serviços de voz, SMS (*Short Message Service*) ou comunicação via CSD (*Circuit Switched Data*).

### 3. PLANOS DE DADOS M2M

3.1. A **CINCO** poderá manter diversos Planos de Dados M2M, bem como criar novos planos, modificar e/ou extinguir Planos de Dados existentes a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, comunicando ao **USUÁRIO** com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sem prejuízo dos direitos assegurados ao **USUÁRIO** pelo presente Contrato, pela legislação e regulamentação aplicáveis.

3.2. Durante a vigência do Contrato, o **USUÁRIO** poderá migrar do Plano de Dados M2M contratado para outro plano ofertado pela **CINCO**, observado, se for o caso, o Prazo de Permanência eventualmente em vigor. No caso de migração, o novo Plano de Dados M2M escolhido pelo **USUÁRIO** passará a ser a integrar o presente Contrato, como Anexo I, para os devidos fins.

### 4. COMPROMISSO DE PERMANÊNCIA MÍNIMA

4.1. Os Planos de Dados M2M disponibilizados pela **CINCO** podem oferecer determinados benefícios, cuja concessão é condicionada ao compromisso do **USUÁRIO** de permanecer vinculado ao Contrato por um prazo mínimo (“Prazo de Permanência”). Caso o **USUÁRIO** aceite a concessão de Benefícios Comerciais pela **CINCO**, as Partes assinarão um Contrato de Permanência, que passará a integrar este Contrato como Anexo III e que conterà, no mínimo, (i) o Prazo de Permanência Mínima aplicável, (ii) os Benefícios Comerciais concedidos ao **USUÁRIO** e válidos exclusivamente durante o Prazo de Permanência Mínima e (iii) as penalidades aplicáveis ao **USUÁRIO** em caso de rescisão deste Contrato antes do fim do Prazo de Permanência Mínima (“Contrato de Permanência”).

### 5. USO DOS SERVIÇOS FORA DA ÁREA DE REGISTRO

5.1. Observado o previsto no Plano de Dados M2M, o **USUÁRIO** poderá utilizar os Serviços em deslocamento fora da sua Área de Registro.

5.2. A depender da localidade, o **USUÁRIO** poderá estar na condição de **USUÁRIO** visitante (“*Roaming*”), se na localidade inexistir cobertura da rede virtual da **CINCO** e houver acordo da **CINCO** para o atendimento por meio das redes de outras operadoras de serviços de telecomunicações. Nesta hipótese, o **USUÁRIO** estará sujeito às condições técnico-operacionais das redes de tais operadoras e ao pagamento dos valores previstos no respectivo Plano de Dados M2M.

5.2.1. Se a utilização dos Serviços em *Roaming* não estiver contemplada no Plano de Dados M2M ou ultrapassar a franquia contratada pelo **USUÁRIO**, a utilização dos Serviços em *Roaming* será faturada fora da franquia do Plano de Dados M2M e tratada em oferta própria.

5.2.2. A utilização dos Serviços em *Roaming* é válida apenas para o território nacional.

5.2.3. A utilização dos Serviços em *Roaming* internacional dependerá de acordos firmados entre a **CINCO** e operadoras de outros países e sua disponibilidade e preços aplicáveis serão sempre informados

ao **USUÁRIO**, quando solicitado. A utilização dos Serviços em *Roaming* internacional será cobrada do **USUÁRIO** na fatura imediatamente posteriormente à respectiva utilização.

## 6. SANÇÕES PELO USO INDEVIDO DOS SERVIÇOS E/OU DO SIM CARD

6.1. Entre outras atividades em desconformidade com o presente Contrato e/ou com a legislação e a regulamentação aplicáveis, será considerado uso indevido dos Serviços pelo **USUÁRIO**:

- i) comercialização, cessão, aluguel, sublocação, compartilhamento, disponibilização dos Serviços a terceiros a qualquer título, bem como utilização dos Serviços para a prestação a terceiros de outros serviços que possam ser confundidos com o SMP (ressalvado o uso do SMP como insumo para a prestação de serviço diverso); e
- ii) utilização de equipamentos como GSM Box, Black Box e equipamentos similares.

6.2. Caso a **CINCO** identifique que o **USUÁRIO** está fazendo qualquer uso indevido dos Serviços, a **CINCO** poderá (i) suspender os serviços de forma imediata, mediante o envio de comunicação e/ou (ii) limitar a capacidade de envio de dados do **USUÁRIO**, mediante comunicação escrita ao **USUÁRIO** com aviso prévio de 10 (dez) dias; ou (iii) rescindir motivadamente o presente Contrato, conforme previsão da alínea “a”, da Cláusula 16.1.

6.3. Havendo indícios de desvio na utilização dos Serviços ou dos SIM Cards, bem como o descumprimento de obrigações estabelecidas neste Contrato e na legislação aplicável, a **CINCO** poderá recusar ou suspender a prestação dos Serviços para os SIM Cards em que for verificado o desvio, mediante comunicação escrita ao **USUÁRIO** com antecedência de 10 (dez) dias.

## 7. CONDIÇÕES DE ALTERAÇÃO DO CÓDIGO DE ACESSO

7.1. O presente Contrato não transfere ao **USUÁRIO** a propriedade sobre qualquer Código de Acesso, que se trata de bem público e escasso, sob a administração da ANATEL.

7.2. A **CINCO** assegura ao **USUÁRIO** o direito à portabilidade dos Códigos de Acesso, nos termos da Resolução n.º 460, de 19 de março de 2007, da ANATEL.

7.3. O **USUÁRIO**, a qualquer tempo, poderá solicitar a substituição de seus Códigos de Acesso, seja de forma parcial ou integral.

7.3.1. Havendo o pedido formal do **USUÁRIO** para a substituição de seus Códigos de Acesso, a **CINCO** apurará a viabilidade técnica do pedido. Sendo o pedido viável, será cobrado do **USUÁRIO** o valor de R\$ 10,00 (dez reais) para cada Código de Acesso substituído, cujos valores serão lançados na fatura do mês subsequente ao do pedido.

7.4. Observado o disposto no Capítulo VI, do Título V, do Regulamento SMP, a **CINCO** poderá alterar os Códigos de Acesso dos SIM Cards do **USUÁRIO** uma vez a cada triênio de vigência do Contrato, mediante comunicação prévia ao **USUÁRIO** com antecedência mínima de 90 (noventa) dias.

7.5. A mudança definitiva da Área de Registro do **USUÁRIO** poderá implicar na (i) alteração dos Códigos de Acesso por motivos técnicos, e (ii) na necessidade de migração para outro Plano de Dados M2M, independentemente do pagamento de qualquer penalidade e/ou indenização pela **CINCO** ao **USUÁRIO**, em razão dos eventos previstos nesta Cláusula.

## 8. FURTO, ROUBO E EXTRAVIO DE SIM CARDS

8.1. O **USUÁRIO**, na qualidade de proprietário dos SIM Cards, é exclusiva e integralmente responsável por sua guarda, conservação e utilização.

8.2. No caso de extravio, furto ou roubo de qualquer SIM Card, a **CINCO** bloqueará o SIM Card e suspenderá a prestação dos Serviços desde que o **USUÁRIO**: (i) comunique o fato à **CINCO**, indicando o ICCID ou o número de lista associado ao respectivo SIM Card; e (ii) observe os procedimentos de identificação do **USUÁRIO** adotados pela **CINCO**, os quais serão informados ao **USUÁRIO** no momento da referida comunicação.

8.2.1. Caso não seja possível a confirmação dos dados requeridos pela **CINCO**, de acordo com o procedimento de identificação do **USUÁRIO** previsto na Cláusula 8.2., no momento da solicitação do bloqueio pelo **USUÁRIO**, a **CINCO** poderá se recusar a proceder com a suspensão da prestação de serviços e bloqueio do SIM Card.

8.3. O **USUÁRIO** será responsável pelo pagamento de todos os valores decorrentes da utilização dos Serviços por meio de SIM Card furtado, roubado ou extraviado até o momento em que a **CINCO** seja comunicada do respectivo evento, nos termos da Cláusula 8.2., através de um de seus canais de atendimento.

8.4. O **USUÁRIO** poderá requerer a reativação de SIM Card, cujo extravio tenha sido comunicado à **CINCO**, sendo que o respectivo pedido somente será atendido se (i) formalizado por escrito pelo **USUÁRIO** à **CINCO** ou (ii) por meio de contato telefônico do **USUÁRIO** com a Central de Atendimento da **CINCO**, mediante confirmação dos dados cadastrais do **USUÁRIO** e encaminhamento da documentação pertinente requisitada.

## 9. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DAS PARTES

9.1. Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Contrato, na legislação e na regulamentação aplicável, inclusive ao RSMP, RRV-SMP e RGC (respectivamente, Resoluções n.º 477, 550 e 632, da ANATEL), a **CINCO** obriga-se a:

- i) solucionar as reclamações do **USUÁRIO** referentes a quaisquer falhas na prestação dos Serviços, na forma e nos prazos devidamente ajustados pelas Partes em documento próprio;
- ii) enviar ou entregar ao **USUÁRIO** cópia do presente Contrato, do Plano de Dados M2M e do Contrato de Permanência, se aplicável;
- iii) prestar os Serviços, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, desde a data da sua ativação, até o término deste Contrato, exceto nos casos de interrupção, degradação ou suspensão dos Serviços;
- iv) garantir o sigilo das comunicações do **USUÁRIO**, dos seus dados cadastrais e informações, inclusive informações de cobrança e registros de conexão, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto, o qual só será afastado na forma da lei; e
- v) armazenar os dados cadastrais e registros de conexão do **USUÁRIO** na forma e prazo estabelecidos pela legislação e regulamentação aplicáveis.

9.2. Sem prejuízos dos demais direitos previstos neste Contrato, na legislação e na regulamentação aplicáveis, são direitos do **USUÁRIO** aqueles previstos no artigo 6º, do Regulamento SMP e no artigo 3º, do RGC.

9.3. O **USUÁRIO** adimplente poderá requerer à **CINCO**, uma única vez, sem ônus, a cada período de 12 (doze) meses, a suspensão temporária dos Serviços, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte dias).

9.3.1. Se todos os requisitos para a suspensão temporária estiverem presentes, a **CINCO** atenderá à solicitação de suspensão temporária do **USUÁRIO** no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

9.4. Durante o prazo de suspensão dos Serviços a pedido do **USUÁRIO**:

- i) a **CINCO** não cobrará quaisquer valores referentes aos Serviços;
- ii) o Prazo de Permanência Mínima em vigor, se houver, também ficará suspenso;
- iii) o **USUÁRIO** poderá solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento dos Serviços, sem qualquer custo; e
- iv) a **CINCO** atenderá a solicitação de restabelecimento dos Serviços em 24 (vinte e quatro) horas.

9.5. Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Contrato, na legislação e na regulamentação aplicável, inclusive no Regulamento SMP, no Regulamento RV-SMP e no RGC, o **USUÁRIO** obriga-se a:

- i) utilizar os Serviços somente por meio dos SIM Cards fornecidos pela **CINCO**;
- ii) indenizar a **CINCO** todas as perdas e danos a que der causa em razão de (a) descumprimento de disposições legais, regulamentares ou contratuais, sem prejuízo da aplicabilidade das sanções previstas na Cláusula 6 e/ou (b) incorreção das informações fornecidas, inclusive para fins de análise de crédito pela **CINCO**;
- iii) apresentar toda a documentação solicitada pela **CINCO**, inclusive a comprovação de sua identificação e domicílio, para fins de habilitação, transferência de titularidade, transferência da Área de Registro e demais atividades que demandem a apresentação de documentos;
- iv) manter atualizados os seus dados cadastrais, especialmente o seu endereço para envio de documentos de cobrança e correspondências;
- v) ser exclusiva e integralmente responsável pela aquisição e/ou a visualização de conteúdos impróprios por menores de idade que utilizem os Serviços, bem como por qualquer outra forma de utilização ilícita dos Serviços;
- vi) não instalar e/ou utilizar os SIM Cards em qualquer equipamento não certificado e homologado pela ANATEL ou que não seja compatível com a tecnologia disponibilizada pela **CINCO** para o respectivo Plano de Dados M2M;
- vii) dar a destinação final ambientalmente adequada, nos termos da legislação aplicável, aos SIM Cards que, porventura, sejam descartados e
- viii) indenizar a **CINCO** por todas as perdas e danos a que der causa, inclusive fiscais, em razão de (a) descumprimento de disposições legais, regulamentares, contratuais ou ainda, por utilização em desacordo com o previsto, sem prejuízo da aplicabilidade das sanções previstas na Cláusula 6 e/ou (b) incorreção das informações fornecidas, inclusive para fins de análise de crédito pela **CINCO**.

## 10. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

10.1. A **CINCO** disponibilizará ao **USUÁRIO** as seguintes formas de atendimento:

- i) O acesso telefônico à Central de Atendimento, através do número 0800-175-5555;

- ii) Os meios alternativos à Central de Atendimento, utilizados exclusivamente para o atendimento a deficientes auditivos; e
- iii) O site da **CINCO**, através do endereço eletrônico **www.cinco.com.br**, onde estarão disponíveis informações que permitam o atendimento ao **USUÁRIO**.

10.2. Todas as reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão, suspensão e informações apresentados pelo **USUÁRIO** serão processados pela **CINCO** e atendidos nos prazos previstos pela regulamentação aplicável.

10.2.1. Quando da abertura de qualquer solicitação ou reclamação, será informado ao **USUÁRIO** um número de protocolo, para fins de acompanhamento, nos termos da resolução vigente.

## 11. PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

11.1. Em contraprestação aos Serviços prestados pela **CINCO**, o **USUÁRIO** pagará mensalmente no mês subsequente, até o dia indicado no Termo de Contratação, os valores previstos no Plano de Dados M2M (“Cláusula 8 - Preços”), mediante a disponibilização do respectivo documento de cobrança pela **CINCO** com, no mínimo, 5 (cinco) dias de antecedência da data do vencimento (“Documento de Cobrança”).

11.1.1. O **USUÁRIO** poderá ser cobrado, uma única vez, pelo(s) SIM Card(s) recebido(s), no valor de R\$ 10,00 (dez reais) para cada SIM Card contratado e recebido, sendo o pagamento exigível no primeiro Documento de Cobrança subsequente ao ato do seu recebimento.

11.1.2. As condições comerciais quanto a eventual cobrança dos SIM CARDS pela **CINCO** ao **USUÁRIO** estará disciplinada no Termo de Contratação (Anexo II).

11.1.3. Em caráter de exceção, poderá o **USUÁRIO** realizar o pagamento da fatura mensal através de depósito bancário, desde que haja concordância prévia e expressa da **CINCO** para a adoção de tal procedimento. Os dados bancários da **CINCO** serão informados no Termo de Contratação ou através de mensagem eletrônica direcionada ao correio eletrônico dos administradores do Contrato, qualificados no Anexo II.

11.1.4. Em caso de perda, extravio ou dano ocasionado ao SIM CARD por má utilização por parte do **USUÁRIO**, ou por terceiro a quem tenha confiado o uso, a reposição do mesmo poderá ser cobrada, sendo o valor de referência o mesmo utilizado para a aquisição do SIM Card, valor este que está descrito na cláusula 11.1.1 e no Termo de Contratação.

11.1.5. Nos casos em que o **USUÁRIO** tenha sido vítima de furto ou roubo, não haverá a cobrança da taxa de reposição do SIM Card, desde que seja apresentado no ato do pedido de reposição o Boletim de Ocorrência, devidamente elaborado e assinado pela Autoridade Policial competente.

11.2. Na hipótese de atraso no pagamento de qualquer valor devido, a **CINCO** poderá cobrar do **USUÁRIO** o pagamento de multa não compensatória de 2% (dois por cento) e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, *pro rata tempore*, ambos calculados sobre o valor total em atraso corrigido de acordo com a variação positiva do IGP-M/FGV, desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento (“Encargos Moratórios”).

11.3. O valor dos Encargos Moratórios, quando devidos, será incluído no Documento de Cobrança emitido pela **CINCO** no mês subsequente ao término do período de apuração de tal valor dos Encargos Moratórios.

11.4. Os Preços poderão ser reajustados pela **CINCO** a cada período de 12 (doze) meses, ou menor período que venha a ser permitido por lei, contados da data de início da comercialização do Plano de Dados M2M, com base na variação positiva do IGP-DI/FGV acumulada no respectivo período.

11.5. Se o **USUÁRIO** não realizar o pagamento do valor devido em até 15 (quinze) dias, contados da data do recebimento de comunicação enviada pela **CINCO**, informando a existência de débito, a **CINCO** poderá reduzir a velocidade contratada no Plano de Dados durante a prestação dos Serviços.

11.6. Se o **USUÁRIO** não realizar o pagamento do débito dentro de 30 (trinta) dias contados do início da redução da velocidade contratada, nos termos da Cláusula 11.5. acima, a **CINCO** poderá suspender totalmente a prestação dos Serviços, nos termos do art. 93, da Resolução n.º 632/2014, da ANATEL.

11.7. A **CINCO** reestabelecerá a prestação dos Serviços em até 24 (vinte e quatro) horas do conhecimento da efetivação do pagamento integral do débito pelo **USUÁRIO**, desde que a quitação ocorra antes da rescisão do Contrato.

## 12. CONTESTAÇÃO DE VALORES

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

12.1.1. Para a contestação dos valores apresentados em qualquer documento de cobrança emitido pela **CINCO**, o **USUÁRIO** deverá contatar a Central de Atendimento, para que seja informado sobre os procedimentos necessários para tal solicitação.

12.1.2. A **CINCO** terá o prazo de até 30 (trinta) dias contados da contestação para responder ao questionamento do **USUÁRIO**.

12.1.3. O **USUÁRIO** receberá um número de protocolo referente à contestação, o qual será necessário para que o **USUÁRIO** acompanhe o desenvolvimento da análise do valor contestado.

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

12.3. Em caso de contestação parcial e na hipótese em que o documento de cobrança, objeto da contestação do **USUÁRIO** ainda não tiver sido quitado, a **CINCO** encaminhará ao **USUÁRIO** um novo documento de cobrança com os valores incontroversos.

12.4. Caso a contestação do **USUÁRIO** seja posterior à data de vencimento do documento de cobrança, os valores incontroversos serão acrescidos dos encargos previstos na Cláusula 11.2.

12.5. A apresentação da contestação parcial de débitos não suspende os prazos relativos à suspensão do serviço, caso existam débitos não contestados e não pagos na data de vencimento.

12.6. A **CINCO** contatará o **USUÁRIO** ao término do processo de contestação, informando o mesmo acerca do resultado.



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

12.8. Sendo procedente a contestação apresentada pelo **USUÁRIO** e, portanto, indevida a cobrança, a **CINCO** deverá:

- i) devolver ao **USUÁRIO**, preferencialmente por meio de crédito no documento de cobrança seguinte ou por outro meio disponível, a quantia indevida em dobro, acrescida dos encargos previstos neste Contrato, na hipótese da respectiva nota fiscal/fatura ter sido quitada pelo **USUÁRIO**, ou
- ii) abster-se de cobrar a quantia contestada, caso o **USUÁRIO** não tenha realizado seu pagamento.

12.9. Mesmo sendo devida a cobrança, a **CINCO** poderá, a seu exclusivo critério, isentar o **USUÁRIO** ou mesmo devolver valores já pagos, sendo certo que nestes casos não haverá a devolução da quantia paga em dobro.

12.10. Caso o questionamento do **USUÁRIO** seja considerado como improcedente, deverá a **CINCO**:

- i) informar ao **USUÁRIO** a improcedência da contestação;
- ii) abster-se da devolução de qualquer importância ao **USUÁRIO**;
- iii) encaminhar um novo Documento de Cobrança, com o respectivo valor contestado, acrescido dos encargos previstos neste Contrato, caso não tenha sido realizado seu pagamento.

## 13. DEVOUÇÃO DE VALORES

13.1. Caso o **USUÁRIO** efetue o pagamento de qualquer quantia cobrada indevidamente, a **CINCO** devolverá ao **USUÁRIO** o valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, corrigido monetariamente pela variação positiva do IGMP/FGV e acrescido de juros de 1% (um por cento) ao mês, *pro rata die*, desde a data do desembolso pelo **USUÁRIO** até a data da devolução pela **CINCO**.

13.2. O **USUÁRIO** poderá optar por receber a devolução dos valores pagos indevidamente por meio de:

- i) compensação, mediante desconto no Documento de Cobrança emitido pela **CINCO** no mês seguinte à data da identificação da cobrança indevida ou do decurso do prazo de resposta previsto na Cláusula 12.3., respeitado o ciclo de faturamento ou;
- ii) créditos para utilização de quaisquer serviços e/ou facilidades disponibilizados pela **CINCO**, com validade mínima de 90 (noventa) dias, considerando o prazo máximo de 30 (trinta) dias para devolução, contado da data da identificação da cobrança indevida ou do decurso do prazo previsto na Cláusula 12.3. ou;
- iii) devolução do valor referente ao pagamento em duplicidade via sistema bancário, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da data da identificação da cobrança indevida ou do decurso do prazo previsto na Cláusula 12.3..

## 14. RESPONSABILIDADE DAS PARTES

14.1. A responsabilidade de uma das Partes perante a outra está limitada aos danos emergentes diretos causados em decorrência do cumprimento ou descumprimento do presente Contrato. Em nenhuma

hipótese, uma Parte indenizará a outra por quaisquer danos indiretos, lucros cessantes ou danos extrapatrimoniais.

14.2. Sem prejuízo do disposto na Cláusula 2.6, a **CINCO** não será responsável perante o **USUÁRIO** e terceiros por:

- i) impossibilidade do cumprimento das obrigações estabelecidas pelo presente Contrato decorrente de quaisquer atos de terceiros, inclusive de órgãos governamentais ou regulatórios, ou do **USUÁRIO**; e/ou
- ii) alteração, perda ou destruição dos arquivos de dados, programas, procedimentos, ou informações do **USUÁRIO** causados por acidente, meios ou equipamentos fraudulentos ou qualquer outro método não autorizado pela **CINCO** empregado pelo **USUÁRIO**.

14.3. A **CINCO** não tem controle e não assume qualquer responsabilidade pelas informações e/ou conteúdos transmitidos e/ou publicados pelo **USUÁRIO** por meio da utilização dos Serviços, tampouco qualquer obrigação de monitorar, censurar ou editar tais informações e conteúdos.

14.4. O **USUÁRIO** reconhece e concorda expressamente que a **CINCO** não será responsável por quaisquer perdas ou danos incorridos pelo **USUÁRIO** ou por terceiros, decorrentes das informações e/ou conteúdos transmitidos e/ou publicados pelo **USUÁRIO**.

## 15. PRAZO E VIGÊNCIA

15.1. O presente Contrato entrará em vigor na data da comunicação ao **USUÁRIO** da aprovação do Termo de Contratação pela **CINCO** e vigorará por prazo indeterminado, observado o Prazo de Permanência Mínima, se aplicável.

## 16. TÉRMINO DO CONTRATO

16.1. Este Contrato poderá ser terminado, por qualquer das Partes, mediante comunicação à outra Parte, nos seguintes casos:

- i) se uma das Partes descumprir quaisquer disposições do presente Contrato;
- ii) em caso de decretação de falência, apresentação de pedido de autofalência, recuperação judicial ou extrajudicial, dissolução ou liquidação da outra Parte;
- iii) em razão de determinação legal, judicial ou regulamentar que impeça a continuidade da prestação dos Serviços;
- iv) em razão da extinção da autorização da **CINCO** para prestação do Serviço Móvel Pessoal por Rede Virtual;
- v) em razão de inviabilidade técnica superveniente da continuidade da prestação dos Serviços; e
- vi) na hipótese de caso fortuito ou de força maior que impeça qualquer das Partes de cumprir com as disposições do presente Contrato por mais de 60 (sessenta) dias.

16.2. Este Contrato poderá ser terminado pelo **USUÁRIO** a qualquer momento, mediante solicitação à **CINCO** através de qualquer um dos canais de atendimento disponíveis, observando-se o cumprimento de obrigações decorrentes deste Contrato ou do Contrato de Permanência, se aplicável.

16.3. Este Contrato poderá ser terminado pela **CINCO**, caso o **USUÁRIO** deixe de pagar qualquer valor devido por um prazo superior a 75 (setenta e cinco) dias contados da data do vencimento do

Documento de Cobrança, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito.

16.3.1. Rescindido o presente Contrato na forma da Cláusula 16.3 acima, a **CINCO** encaminhará ao **USUÁRIO**, em conformidade com a regulamentação vigente, a notificação da rescisão.

16.4. Em caso de término deste Contrato, por qualquer motivo, a **CINCO**, após o prazo regulamentar definido pela ANATEL, desativará definitivamente os SIM Cards, com a consequente perda, pelo **USUÁRIO**, dos Códigos de Acesso.

16.5. O **USUÁRIO** realizará o pagamento de todos os valores devidos em razão da prestação dos Serviços até a data de término do Contrato. Caso não seja possível apurar todos os valores em aberto, o **USUÁRIO** pagará a **CINCO** qualquer saldo remanescente em até 30 (trinta) dias contados do envio do Documento de Cobrança referente à rescisão.

## 17. DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1. Este Contrato constitui o acordo integral entre as Partes com relação às matérias aqui previstas e substitui todos e quaisquer contratos ou acordos anteriores entre as Partes em relação às mesmas matérias, estabelecendo os direitos, deveres e obrigações da **CINCO** e do **USUÁRIO** como Partes independentes.

17.2. Este Contrato não cria uma relação de emprego, agência ou representação comercial, sociedade, associação, *joint venture*, parceria ou qualquer outra relação formal de negócios entre a **CINCO** e o **USUÁRIO**.

17.3. A **CINCO** poderá introduzir modificações nas condições deste Contrato, mediante comunicação prévia e por escrito ao **USUÁRIO**, através de informações ou mensagens constantes das faturas ou através de divulgação de tais alterações no próprio site da **CINCO** ([www.cinco.com.br](http://www.cinco.com.br)).

17.4. Caso o **USUÁRIO** não concorde com as modificações contratuais comunicadas na forma da Cláusula 17.3. acima, no prazo de 10 (dez) dias contados da data de recebimento de tal comunicação, o **USUÁRIO** pode exercer o direito de rescindir o presente Contrato, mediante solicitação por escrito ou por meio de contato com a Central de Atendimento da **CINCO**.

17.5. Este Contrato poderá ser modificado por solicitação de órgãos governamentais ou regulatórios ou, ainda, diante de alterações da legislação e da regulamentação aplicáveis ao SMP, bem como ao RV-SMP, e que tenham reflexo sobre a forma de sua prestação, preservando-se as condições comerciais firmadas.

17.6. As Partes obrigam-se, durante a vigência deste Contrato, a respeitar:

- i) a legislação que dispõe sobre a legislação trabalhista e a legislação ambiental em vigor no Brasil, declarando que (a) não foram condenados definitivamente na esfera judicial ou administrativa por: (a.1) questões trabalhistas envolvendo trabalho em condição análoga a de escravo e/ou trabalho infantil, ou (a.2) crime contra o meio ambiente; e (b) suas atividades e propriedades estão em conformidade com a legislação ambiental brasileira;
- ii) a legislação que dispõe sobre o combate à corrupção (especialmente a lei 12.846/2013), declarando que não foram condenados definitivamente na esfera judicial ou administrativa por práticas listadas no artigo 5º da lei 12.846/2013.

17.7. Sem prejuízo das demais disposições deste Contrato, o **USUÁRIO** poderá considerar antecipadamente encerrado este Contrato se verificar a superveniência de decisão definitiva, contra a qual não caiba recursos, de sentença judicial ou administrativa reconhecendo a prática, pela **CINCO**, dos atos elencados nos itens i) e ii) da cláusula 17.6 acima.

## 18. FORO

18.1. O presente Contrato será regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil. As Partes elegem o foro do domicílio do **USUÁRIO** como o único competente para resolver quaisquer litígios oriundos do Contrato, renunciando a qualquer outro, independente o quão privilegiado seja.

E, por estarem justas e acordadas, assinam as Partes nesta data o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor, na presença de duas testemunhas.

E, por estarem justas e acordadas, assinam as Partes nesta data o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor, na presença de duas testemunhas.