

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC)

DAS PARTES

Pelo presente, **MUNDO TELECOMUNICAÇÕES E INFORMÁTICA LTDA.**, empresa regularmente constituída, inscrita no CNPJ sob o n.º 07.403.266/001-24, sediada na Av. do Contorno, 2090 sala 501, Bairro Floresta, CEP 30.110-012, na cidade de Belo Horizonte, no Estado de Minas Gerais, neste ato representado por seu representante legal nos termos de seu Contrato Social, autorizada pela Anatel para Prestação do STFC pelo Ato n.º 7031 de 12 de agosto de 2014, doravante denominada **PRESTADORA**, coloca à disposição de seu **ASSINANTE**, após a assinatura do Termo de Adesão ou Aceitação Eletrônica deste contrato, o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), na forma da regulamentação do serviço editada pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, mediante as cláusulas e condições a seguir articuladas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO.

1.1. Constitui objeto deste instrumento tornar disponível ao **ASSINANTE**, pessoa física ou jurídica, o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), de interesse coletivo, o qual consiste na transmissão destinada à comunicação entre pontos fixos determinados, por intermédio de quaisquer meios tecnológicos, nas modalidades local e longa distância nacional, mediante pagamento de tarifas ou preços correspondentes.

1.1.1. O número que permite a identificação do **ASSINANTE** constitui um bem público, administrado pela ANATEL, e sua utilização não confere qualquer direito de propriedade sobre o mesmo.

1.1.2. Demais utilidades adicionais inerentes ao STFC, disponibilizadas pela **PRESTADORA**, poderão ser requeridas pelo **ASSINANTE**, a qualquer momento, e serão objeto de cobrança específica, através de documentos próprios, condicionando-se a ativação destas à existência de condições técnicas.

1.2. A prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC encontra-se sob a égide da Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 73, de 25 de Novembro de 1998; do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, aprovado pela Resolução ANATEL n.º 426, de 9 de dezembro de 2005 e das alterações advindas da Resolução n.º 432, de 23 de fevereiro de 2006, da Resolução n.º 567, de 24 de maio de 2011 e da Resolução n.º 615, de 7 de junho de 2013, do Regulamento dos Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 632, de 07 de março de 2014 e demais normas aplicáveis à espécie.

1.3. A prestação do STFC será realizada diretamente pela **OPERADORA**, que se encontra devidamente autorizada, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, com outorga STFC nos termos do Ato n.º 7031 de 12 de agosto de 2014, telefones de atendimento n.º (31) 2552-1919, disponibilizado o recebimento de ligações a cobrar, endereço eletrônico www.mundotelecom.com.br, e-mail suporte@mundotelecom.com.br, limitando sua oferta, contudo, a localidades tecnicamente viáveis.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO.

2.1. Após o cadastramento do **ASSINANTE**, e a partir da aceitação deste Contrato, o mesmo adquire o direito de utilizar o serviço, durante prazo indeterminado, na modalidade contratada, em conformidade com o Termo de Adesão, bem como à prestação de serviços de suporte técnico, assumindo a responsabilidade, civil e criminalmente, pela utilização dos serviços e demais obrigações decorrentes do presente.

2.1.1. Estando o imóvel do **ASSINANTE** dentro da área de cobertura, o prazo de instalação dos serviços, a **PRESTADORA** promoverá a instalação no prazo mínimo de 02 (dois) dias úteis, salvo estipulação em contrário mencionada na “Ordem de Serviço”, e máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que o **ASSINANTE** apresentar, quando necessário for, autorização do síndico do condomínio ou dos demais condôminos para a ligação dos sinais, ou, se for o caso, da data do término das obras civis. Não sendo necessárias autorizações nem a realização das obras, o prazo para a instalação começará a fluir da data da confirmação de disponibilidade técnica de instalação do serviço, desde que a **PRESTADORA** já se encontre ciente da assinatura do “Termo de Adesão” pelo **ASSINANTE**.

2.1.2. O prazo para ativação, constante do item 2.1.1, poderá ser estendido a período indeterminado na superveniência das seguintes condições: (i) o **ASSINANTE** não disponibilizar local ou estações adequadas para a ativação dos serviços; (ii) eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática; (iii) atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como na entrega dos equipamentos necessários; (iv) outras hipóteses em que não exista culpabilidade da **PRESTADORA**.

2.2. A **PRESTADORA** poderá, a seu critério, conceder ao **ASSINANTE** condição promocional para assinatura de seus serviços, incluindo, mas não se limitando, a descontos nas mensalidades, bonificações de horas e períodos de testes, dentre outras. As promoções nunca excederão ao prazo máximo de 12 (doze) meses, podendo vigor por prazo inferior caso haja estipulação em contrário nos respectivos anúncios ou lançamentos. Outrossim, a **PRESTADORA** reserva-se ao direito de alterar e retirar, a qualquer momento, quaisquer condições promocionais eventualmente disponibilizadas aos assinantes, porque delas não se originam direito adquirido, sem prejuízo das já concedidas até a sua cessação.

2.3. O **ASSINANTE** declara-se integralmente ciente de que, caso já tenha usufruído de qualquer condição promocional para assinar os serviços da **PRESTADORA**, a qualquer tempo anteriormente à celebração deste Contrato, não terá direito a usufruir novamente de condições promocionais para a contratação dos serviços, sendo certo que, nesta hipótese, todas as disposições relativas a condições promocionais não se aplicarão ao mesmo, salvo por mera liberalidade da **PRESTADORA**.

2.4. Para usufruir do serviço, o **ASSINANTE** deverá adquirir e manter em funcionamento os equipamentos necessários para a consecução perfeita dos serviços, devendo arcar com todos os custos envolvidos.

2.5. Se, a qualquer tempo e por qualquer motivo, o **ASSINANTE** deixar de ter os direitos de utilização dos meios de acesso ou ficar impossibilitado de utilizá-los, deverá informar imediatamente a **PRESTADORA**, por escrito, e-mail, carta, fax ou por telefone através da Central do Assinante, requerendo o cancelamento, sob pena de continuar obrigado a pagar o preço mensal do serviço.

2.6. O **ASSINANTE** deverá fornecer informações verdadeiras, atualizadas e completas a seu respeito, no ato de seu cadastramento. A **PRESTADORA** poderá, a qualquer tempo, verificar a veracidade das informações prestadas, e, sendo constatada qualquer irregularidade nos dados fornecidos, o **ASSINANTE** será notificado pela **PRESTADORA** para que providencie as devidas correções de suas informações prestadas anteriormente. A **PRESTADORA** poderá suspender o fornecimento do serviço até que o cadastro seja devidamente corrigido pelo **ASSINANTE**, sem interrupção dos pagamentos devidos.

2.7. O **ASSINANTE** autoriza a manutenção de seus dados cadastrais nos arquivos da **PRESTADORA**, que somente poderá utilizá-los para o fim pelo qual foram coletados, salvo mediante consentimento do usuário ou ordem judicial.

2.8. Após a ativação dos serviços objeto do presente instrumento, se necessário, dependendo do plano escolhido e descrito no Termo de Adesão, o **ASSINANTE** receberá da **PRESTADORA** seu código de acesso (número de telefone), o qual, em hipótese alguma, pode ser transferido a terceiros e/ou explorado para quaisquer fins comerciais econômicos, sob as penas da lei e deste contrato.

2.9. Toda e qualquer mudança nas instalações, configurações ou planos solicitados pelo **ASSINANTE**, incluindo a posterior **mudança de local da prestação do serviço**, fica desde já condicionada à existência de disponibilidade e viabilidade técnica no local da instalação do serviço.

2.10. É permitido ao **ASSINANTE** solicitar a transferência de endereço para a mesma cidade, desde que existam condições técnicas de instalação no novo endereço indicado. Caso deseje transferir a prestação do serviço para um endereço onde exista previsão para atendimento futuro do serviço, desde que tal previsão não exceda o prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias contados da data da solicitação pelo **ASSINANTE**, a prestação do serviço será suspensa por este período. Não cumprido o acima estabelecido, em qualquer das hipóteses, rescindir-se-á automaticamente o presente, sem ônus a qualquer das partes. Em caso de possibilidade da transferência, em qualquer das hipóteses, o **ASSINANTE** pagará a **PRESTADORA** a taxa de transferência vigente na ocasião.

2.11. É imprescindível a presença do **ASSINANTE** ou representante qualificado durante toda a instalação do serviço contratado no endereço indicado pelo **ASSINANTE**. O mesmo deverá indicar os locais de passagem dos cabos, de instalação dos equipamentos e indicação de dutos elétricos e/ou hidráulicos para evitar acidentes no momento da instalação. A **PRESTADORA** não se responsabiliza se, por indicação errônea do cliente, forem afetadas as instalações elétricas, hidráulicas, de telefonia ou outras que se encontrem instaladas no endereço indicado pelo **ASSINANTE**, ficando o mesmo responsável por toda a despesa de recuperação das instalações porventura danificadas, inclusive dos equipamentos de infraestrutura da **PRESTADORA**. Caso haja necessidade de passagem de cabos e/ou equipamentos por telhados, lajes ou outras coberturas, fica desde já a **PRESTADORA** isenta de responsabilidade por quebras, avarias ou outros danos causados aos mesmos.

2.12. É de inteira responsabilidade do **ASSINANTE** providenciar a instalação dos equipamentos necessários à proteção de rede, isentando, desde já, a **PRESTADORA** de quaisquer danos causados ao **ASSINANTE**, quaisquer que sejam as causas, se oriundos da não utilização ou da má utilização dos equipamentos ora mencionados.

CLÁUSULA QUARTA - DO SUPORTE TÉCNICO

4.1. A contratação do serviço inclui a prestação de serviço de suporte técnico 24 (vinte e quatro) horas por dia, em todos os dias da semana, salvo interrupções necessárias por ocasião de serviços de manutenção no sistema, falhas decorrentes da operação das empresas fornecedoras de energia elétrica e/ou das empresas **PRESTADORAS** de serviços de telecomunicações envolvidas direta ou indiretamente na prestação do serviço objeto do presente Contrato, caso fortuito e força maior, ou ainda, ações ou omissões de terceiros.

4.1.1. O **ASSINANTE**, antes de solicitar o reparo, deve certificar-se de que a dificuldade é devida a problemas na infraestrutura da **PRESTADORA**. Efetuada a visita pelos técnicos da **PRESTADORA** e constatado que o problema se encontra ou incute exclusivamente ao **ASSINANTE**, será cobrada Taxa de Visita em conformidade com a tabela de valores vigente à época.

4.1.2. A Taxa de Visita, em valor consonante com a tabela de valores vigente à época do ocorrido, também será cobrada nas hipóteses em que houver deslocamento improdutivo de técnico, em face de ausência do **ASSINANTE** ou acesso impossibilitado ou, também, nas visitas ensejadas por mau uso do equipamento/sistema e serviços adicionais ou, ainda, quando o **ASSINANTE** recusar-se a efetuar o procedimento de reparo orientado pelo suporte via telefone.

4.2. A **PRESTADORA** terá o prazo máximo de 72 (setenta e duas horas) contadas da reclamação feita pelo **ASSINANTE**, dirigida diretamente para a Central de Atendimento, para atendimento.

4.3. Os serviços de suporte técnico a serem prestados pela **PRESTADORA** terão somente o objetivo de auxiliar os **ASSINANTES** na solução de problemas relacionados ao acesso ao STFC e a esclarecimentos quanto ao cadastro.

4.4. A conduta do **ASSINANTE**, no seu contato com os atendentes do suporte técnico da **PRESTADORA** não será ameaçadora, obscena, difamatória, pejorativa, prejudicial ou injuriosa, nem discriminatória em relação à raça, cor, credo ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do Contrato, sem prejuízo de todas as demais medidas cabíveis.

4.5. A responsabilidade da **PRESTADORA** limita-se aos seus melhores esforços empreendidos com vistas ao atendimento satisfatório das perguntas e dúvidas do **ASSINANTE** referentes ao objeto deste contrato.

4.6. A **PRESTADORA** não se responsabiliza pela solução das referidas dúvidas e perguntas no momento da consulta ao serviço, envidando, no entanto, seus melhores esforços para tanto.

4.7. A **PRESTADORA** exime-se, ainda, de qualquer responsabilidade por custos, prejuízos e/ou danos causados ao **ASSINANTE** ou a terceiros pela não implementação, pela implementação parcial ou pela má implementação da solução oferecida às dúvidas e perguntas apresentadas e relacionadas aos serviços objeto deste contrato.

4.8. A **PRESTADORA** não se responsabiliza pelos serviços de instalação, manutenção, suporte técnico e outros serviços eventuais que se refiram aos equipamentos do **ASSINANTE** ou que forem direta ou indiretamente utilizados por terceiros fornecedores de meios.

4.9. A **PRESTADORA** não garante prestação de suporte quando os equipamentos do **ASSINANTE** não forem compatíveis ou conhecidos pela **PRESTADORA** ou não possuam os requisitos mínimos necessários para garantir o padrão de qualidade e o desempenho adequado do serviço prestado.

CLÁUSULA SEXTA – DOS DIREITOS E DEVERES DA PRESTADORA

6.1 – A presente relação jurídica se rege pelos princípios, garantias, direitos e deveres dispostos na Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997, bem como são deveres da **PRESTADORA**, dentre outros, os previstos na legislação específica, nos contratos de concessão ou permissão e termos de autorização e nos artigos 14 a 22 do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC.

6.2 – Prestar o STFC segundo os parâmetros de qualidade dispostos no Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 632/2014.

6.3 – Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento, 24 (vinte e quatro) horas por dia, em todos os dias da semana, de forma a possibilitar eventuais reclamações relativas aos serviços contratados.

6.2. Cumprirá à **PRESTADORA** respeitar a privacidade do **ASSINANTE**, de modo que se comprometa a não rastrear e divulgar informações relativas à utilização do acesso, salvo em decorrência de ordem judicial ou de obrigação prevista em lei.

6.3. A **PRESTADORA** se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas afeitas ao **ASSINANTE**, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos canais telefônicos objetos deste Contrato.

6.4. A **PRESTADORA** fornecerá ao **ASSINANTE** um código de acesso, o qual poderá ser modificado apenas para viabilizar pedido de mudança de endereço, hipótese na qual, havendo viabilidade técnica, a **PRESTADORA** atenderá o pedido de substituição do código de acesso, facultando-se a cobrança por tal alteração e restringindo a uma alteração por triênio. Outrossim, é assegurado ao **ASSINANTE** o direito à portabilidade de seu código de acesso, conforme as condições definidas nas normas aplicáveis à espécie.

6.5. Ademais, a **PRESTADORA** se compromete a disponibilizar acesso gratuito aos serviços públicos de emergência definidos na regulamentação.

6.5. Este contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

6.6. O **ASSINANTE** tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, a qualquer tempo, serem afetados ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos/operacionais, em razão de reparos ou manutenções necessárias à prestação dos serviços, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à **PRESTADORA** qualquer ônus ou penalidade advindas de tais eventualidades.

6.6.1. Salvo os casos explanados no item 6.6. acima, cabe à **PRESTADORA** conceder crédito proporcional ao valor da assinatura, nos casos de interrupção do provimento do

Serviço cuja causa seja decorrente de sua exclusiva responsabilidade, considerando todo o período de interrupção, na forma da Regulamentação vigente.

CLÁUSULA SÉTIMA – DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

7.1. Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, especialmente em seus artigos 12 e 13, além dos seguintes:

7.1.1. Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos pactuados no presente instrumento e no Termo de Adesão.

7.1.2. Utilizar adequadamente os serviços e equipamentos relativos aos serviços ora contratados, comunicando à **PRESTADORA** qualquer eventual anormalidade observada.

7.1.3. Providenciar, no imóvel indicado, local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **PRESTADORA**.

7.1.4. Somente conectar à rede externa da **PRESTADORA**, terminais que obedeçam aos padrões e características técnicas estabelecidas nas demais disposições regulamentares.

7.1.5. Manter sempre atualizados seus dados cadastrais perante a **PRESTADORA**.

7.1.6. Permitir às pessoas designadas pela **PRESTADORA** o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços de comunicação multimídia.

7.1.7. Providenciar terminais (aparelhos, equipamentos, cabos e fiação) certificados pela ANATEL;

7.1.8. Obedecer aos ditames legais no que tange a proteção elétrica e individual em redes de telecomunicação e de energia elétrica, em especial a NBR 14306 e a NBR 5410, pois destas depende, sobretudo, a segurança pessoal, da instalação e dos equipamentos a ela conectados;

7.2 – Nos termos do Artigo 11 do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, combinado com o Artigo 3º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução n.º 632 da ANATEL, o **ASSINANTE** tem direito:

7.2.1 - ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

7.2.2 - à liberdade de escolha da **PRESTADORA** e do Plano de Serviço;

7.2.3 - 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;

7.2.4 - 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;

7.2.5 - 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;

7.2.6 - à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela PRESTADORA;

7.2.7 - à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela PRESTADORA;

7.2.8 - à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista;

7.2.9 - à resposta eficiente e tempestiva, pela PRESTADORA, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

7.2.10 - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a PRESTADORA, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

7.2.11 - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

7.2.12 - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a PRESTADORA;

7.2.13 - 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;

7.2.14 - a obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;

7.2.15 - 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;

7.2.16 - de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

7.2.17 - 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;

7.2.18 - ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso; (Retificação publicada no DOU de 7/7/2014);

7.2.19 - a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e,

7.2.20 - a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

7.2.21 - de ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, sem qualquer ônus, o acesso a comodidades ou utilidades oferecidas;

7.2.22 - obter, sem ônus, mediante solicitação, a não divulgação do código de acesso (número) que lhe foi designado em relação de assinantes e no serviço de informação de código de acesso de assinantes do STFC;

7.2.23 - obter, de forma onerosa, mediante solicitação, a substituição do Número que lhe foi designado, quando tecnicamente viável;

7.2.24 - ter bloqueado, mediante solicitação, o acesso a facilidades, comodidades ou utilidades oferecidas, bem como a serviços de valor adicionado;

7.2.25 - à portabilidade do seu Número, observadas as disposições da regulamentação vigente.

7.2.26 - à interceptação pela PRESTADORA na modalidade local, sem ônus, das chamadas dirigidas ao antigo código de acesso e a informação de seu novo código,

observados os prazos previstos no Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC;

7.3. É facultado ao **ASSINANTE** alterar a escolha do(s) planos contratados. Sobre eventuais alterações poderão incidir custos adicionais de implantação e/ou ativação vigentes na oportunidade.

7.4. O **ASSINANTE** compromete-se a observar o “**Termo de Uso do Serviço**” previsto na Cláusula Nona deste Contrato.

7.5. O **ASSINANTE** é o único responsável (I) pela obtenção e apresentação à **PRESTADORA** de todas as autorizações eventualmente necessárias à execução deste Contrato que digam respeito ao próprio **ASSINANTE** e/ou às suas instalações, (II) pela obtenção e disponibilização de equipamentos que possibilitem a prestação do Serviço, e (III) por eventuais danos causados a qualquer pessoa, inclusive à **PRESTADORA**, e/ou despesas incorridas em função de quaisquer ajustes efetuados nas instalações do **ASSINANTE** para a execução deste Contrato.

7.6. O **ASSINANTE** deverá atender a todos os requisitos e configurações mínimas necessárias definidas pela **PRESTADORA**, de acordo com o tipo de serviço prestado para proporcionar o recebimento com o padrão de qualidade adequado do serviço contratado.

7.7. O **ASSINANTE** concorda que a prestação do Serviço é de natureza individual, ficando ciente de que não poderá 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.

CLÁUSULA OITAVA – DOS PLANOS DE SERVIÇO

8.1. A **PRESTADORA** exercerá o serviço em prol do **ASSINANTE** de acordo com Plano de Serviço por ele aderido, de livre escolha dentre aqueles disponibilizados, o qual fará parte integrante e indissolúvel deste instrumento para quaisquer fins de Direito.

8.1.1. O Plano de Serviço é o documento que descreve as condições da prestação de serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação.

8.2. O **ASSINANTE** adimplente poderá migrar para outros Planos de Serviço ofertados pela **PRESTADORA**, a qualquer época, observados os critérios objetivos estabelecidos.

CLÁUSULA NONA – DO TERMO DE USO DO SERVIÇO.

9.1. É defeso ao **ASSINANTE** utilizar o serviço para:

a) Transmitir ou divulgar material ilegal, difamatório, ameaçador, obsceno, prejudicial, injurioso ou praticar atos que possam ser considerados discriminatórios em relação a qualquer raça, cor, credo ou nacionalidade;

b) Atentar contra o direito de personalidade e intimidade de terceiros divulgando informações, sons ou imagens que causem, ou possam causar, qualquer espécie de constrangimento ou danos à reputação de referidas pessoas;

- c) Armazenar, compartilhar, difundir, transmitir ou colocar à disposição de terceiros quaisquer informações, imagens, desenhos, fotografias, gráficos, gravações de imagem ou de som que violem segredo industrial ou de comunicação;
- d) Transmitir arquivos, mensagens ou qualquer outro material cujo conteúdo viole direitos de propriedade intelectual da **PRESTADORA** ou de terceiros;
- e) Obter informações a respeito de terceiros, sem anuência do seu titular;
- f) Transmitir, dolosa ou culposamente, dados que possam prejudicar os programas e/ou os equipamentos da **PRESTADORA** ou de terceiros;
- g) Tentar violar sistemas de segurança de informação da **PRESTADORA** ou de terceiros, ou tentar obter acesso não autorizado.
- h) Enviar publicidade ou comunicados de qualquer classe com finalidade de vendas ou outra de natureza comercial a uma pluralidade de pessoas sem a prévia solicitação ou o consentimento destas.
- i) Fins ilegais mediante transmissão ou obtenção de material em desacordo com a legislação brasileira, materiais que atentem contra a ordem pública, ou ainda, que caracterizem prática tipificada como crime, ou material relacionado ao tráfico de drogas, pirataria e pedofilia.
- j) A divulgação de imagens e idéias cujo conteúdo seja considerado socialmente condenável ou atente contra valores éticos, morais ou religiosos, assim como aqueles que ponham em risco a saúde ou a integridade física do **ASSINANTE** ou de terceiros.
- k) Compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado, ficando a **PRESTADORA** autorizada a inspecionar periodicamente as instalações do **ASSINANTE**, sem prévio aviso, a fim de manter o bom funcionamento do sistema.

9.2. O **ASSINANTE** responderá criminal e civilmente por quaisquer danos causados a terceiros ou a própria **PRESTADORA**, pelo descumprimento desta cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA – DOS PREÇOS E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

10.1 - Pelos serviços objeto do presente instrumento, as partes pactuam, em conformidade com o negócio jurídico perfeito e acabado, que o **ASSINANTE** remunerará a **PRESTADORA** nos valores e condições de pagamento ajustados no “Termo de Adesão”.

10.2 - Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia avençada, o **ASSINANTE** será obrigado ao pagamento de: “(i) multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada, segundo a variação do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna da Fundação Getúlio Vargas IGP-DI, ou outro índice que o substitua, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; e (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados “pro rata die”, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.”

10.3 - O valor da mensalidade, prevista no item 10.1 e especificada no “Termo de Adesão”, será reajustado segundo a periodicidade mínima admitida em lei com base na variação do IST, ou no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação,

por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.

10.4 - Para a cobrança dos valores, a **PRESTADORA** poderá providenciar emissão de carnê, boleto bancário ou outra forma de cobrança, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do **ASSINANTE** nos órgãos restritivos de crédito, tais como SERASA e SPC.

10.5 - O não recebimento da cobrança pelo **ASSINANTE** não o isenta do devido pagamento. Neste caso, o **ASSINANTE** deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a **PRESTADORA**, por intermédio de sua Central de Atendimento ((31) 2552-1919, disponibilizado o recebimento de ligações a cobrar, endereço eletrônico www.mundotelecom.com.br, e-mail suporte@mundotelecom.com.br com), para que seja orientado em como proceder ao depósito dos valores.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA FORMA DE COBRANÇA

11.1. Com exceção dos Planos de Serviço Pré-Pago, cujas regras encontram-se definidas na Cláusula Décima Quinta abaixo, a cobrança será realizada após prestação do Serviço, contabilizada a partir da data de ativação do acesso.

11.2. Os documentos de cobrança relativos ao Serviço prestado serão apresentados ao **ASSINANTE**, no endereço por ele indicado, com a periodicidade mínima de 30 (trinta) dias, preservando-se sua privacidade, com pelo menos 3 (três) dias de antecedência da data escolhida para vencimento.

11.3. Outros valores poderão ser incluídos no documento de cobrança do Serviço mediante autorização do **ASSINANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

12.1. O **ASSINANTE** tem prazo de 120 (cento e vinte) dias, contados da data de vencimento do documento de cobrança, para contestação de débito perante a **PRESTADORA**, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste instrumento.

12.2. Havendo contestação de débito antes do pagamento do documento de cobrança, será emitida uma fatura separada para quitação dos valores não contestados.

12.3. A contestação recebida será objeto de apuração pela **PRESTADORA** para verificação da sua procedência e adoção das seguintes providências:

a) Uma vez pertinente a contestação, o **ASSINANTE** que já tenha efetuado o pagamento da quantia cobrada indevidamente tem direito à devolução do valor excedente pago, acrescido de encargos de mora (multa e juros) e atualização monetária. Esses valores serão creditados no documento de cobrança subsequente.

b) Caso contrário, na hipótese de contestação improcedente, os valores cujas cobranças tenham sido suspensas, serão incluídos no documento de cobrança subsequente, acrescidos de encargos de mora (multa e juros) e atualização monetária.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA SUSPENSÃO E DA INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

13.1 - O atraso no pagamento em período superior a 15 (quinze) dias após o vencimento, poderá implicar, a critério da **PRESTADORA**, na suspensão do provimento do serviço.

13.2. A **PRESTADORA** restabelecerá o provimento do Serviço, em até 48 (quarenta e oito) horas após a comprovação do pagamento do débito, caso o presente Contrato ainda não tenha sido rescindido.

13.3. Já na hipótese de interrupção na prestação do STFC por falhas de sua responsabilidade, a **PRESTADORA** concederá descontos nos valores mensais devidos pelo **ASSINANTE**, cujas causas não decorram de caso fortuito ou força maior, nem sejam atribuíveis ao **ASSINANTE** ou a terceiros.

13.4. Ocorrendo o disposto na cláusula 13.3 acima, caberá ao **ASSINANTE** desconto proporcional ao valor da assinatura, considerando-se todo o período de interrupção.

13.5. Inobstante, a **PRESTADORA** poderá realizar interrupções programadas no STFC, motivadas por razões de ordem técnica (reparação, modificação, modernização ou manutenção de equipamentos, meios e rede de telecomunicações) e por razões de segurança das instalações (impedir danos ou prejuízos aos meios, equipamentos e redes de telecomunicações), casos nos quais a **PRESTADORA** não será obrigada a conceder o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior.

13.6. Ademais, o STFC poderá ficar indisponível quando as instalações ou a rede interna do **ASSINANTE** não forem compatíveis com as especificações técnicas exigidas ou puderem causar danos à rede de suporte do STFC e caso o **ASSINANTE** se utilize de equipamentos terminais sem certificação expedida ou aceita pela Anatel.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO

14.1 - O presente contrato vigorará por prazo indeterminado a contar da data do ingresso do **ASSINANTE** no sistema, que ocorrerá com a instalação e disponibilização do serviço ora contratado.

14.1.1. O presente Contrato poderá ser rescindido:

a) A pedido do **ASSINANTE**, a qualquer tempo, sem prejuízo da exigibilidade dos débitos gerados até 24 (vinte e quatro) horas após a solicitação de desativação do acesso disponibilizado para fruição do Serviço;

b) Pela **PRESTADORA** em razão do não pagamento dos débitos referentes à prestação do Serviço, observados os prazos regulamentares;

c) Pela **PRESTADORA**, sem prejuízo das demais providências cabíveis, a qualquer tempo e sem notificação prévia, se o **ASSINANTE** descumprir quaisquer obrigações ou deveres por ele assumidas neste instrumento ou decorrentes de Leis ou Resoluções.

d) O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito pela **PRESTADORA**, caso seja cancelada a autorização a ela outorgada pela Autarquia Federal competente, ou por motivos de força maior que inviabilizem técnica ou financeiramente a prestação do serviço, como a superveniência de inviabilidade técnica no local requerido, o não recebimento de *link* da **PRESTADORA** de telecomunicações ou a impossibilidade financeira da prestação do serviço.

14.2. Em qualquer das hipóteses descritas, não caberá restituição da Tarifa de Habilitação paga pelo **ASSINANTE**.

14.3. Rescindido o presente Contrato, por inadimplência, a **PRESTADORA** poderá incluir o registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, desde que notifique previamente o **ASSINANTE** por escrito.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA PRESTAÇÃO DO STFC NA FORMA PRÉ-PAGO

15.1. Os Planos de Serviço na forma pré-paga, mediante a aquisição de créditos vinculados a terminal do **ASSINANTE**, se caracterizam pelo adimplemento antecipado, mediante inserção de créditos a serem utilizados em suas chamadas e por sua não portabilidade, devendo ser consumidos exclusivamente no terminal pelo qual foram adquiridos.

15.1.1. Conforme determina a Anatel, os créditos pré-pagos vinculados ao terminal do **ASSINANTE** devem ser cumulativos e possuírem validade de 5 (cinco) anos, contados a partir da sua ativação.

15.1.2. A partir da ativação (ato do registro da aquisição) junto a **PRESTADORA** ou na primeira utilização, os créditos deverão permanecer disponíveis para uso do **ASSINANTE** por 6 (seis) meses. Findo esse prazo, o crédito remanescente deve permanecer à disposição do **ASSINANTE**, que poderá, no prazo de validade, mencionado no item anterior, requerer a reativação para uso ou devolver o saldo remanescente.

15.1.3. Os Planos de Serviço na forma pré-paga prescindem de emissão do respectivo documento de cobrança.

15.2. Na hipótese de haver solicitação do **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** deve tornar disponível, em até 7 (sete) dias, demonstrativo de prestação do serviço pré-pago, contendo: (a) o número do cartão de crédito pré-pago não vinculado ou do terminal com crédito pré-pago vinculado; (b) a quantidade e o valor dos créditos adquiridos; (c) o valor do crédito disponível para utilização; (d) número de destino, data, hora, valor e duração das chamadas cobradas; (e) as eventuais facilidades adicionais utilizadas; (f) eventuais descontos concedidos; e (g) o destaque do ICMS.

15.3. Não se aplicam ao **ASSINANTE** do Serviço na forma pré-paga as regras atinentes à cobrança constantes deste instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA ANATEL

16.1 – As informações regulatórias e legislativas da prestação do STFC podem ser extraídas no site <<http://www.anatel.gov.br>>, ou pelas centrais de atendimento da ANATEL pelos n.os. 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

16.2.1 – Sede - Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H - CEP: 70.070-940 - Brasília – DF - Pabx: (55 61) 2312-2000;

16.2.2 - Correspondência Atendimento ao Usuário: Assessoria de Relações com o Usuário – ARU - SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940 - Fax Atendimento ao Usuário: (55 61) 2312-2264.

16.2.3 - Atendimento Documental – Biblioteca - SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1. A **PRESTADORA** poderá, a qualquer tempo, e a seu exclusivo critério, ceder ou transferir, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes do presente contrato.

17.2. Para realizar chamadas interurbanas para telefones fixos e celulares, a partir de seu acesso de telefone fixo contratado junto a **PRESTADORA**, o **ASSINANTE** não deverá discar o código CSP para longa distância. A chamada deverá ser realizada da seguinte forma: 0 + DDD + Número.

17.3. O presente contrato encontra-se registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Brumadinho/MG, e entrará em vigor da data de seu registro para todos os **ASSINANTES**.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DO FORO

18.1. O Contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil e as partes elegem, para dirimir quaisquer controvérsias dele decorrentes, o foro da comarca da cidade onde foi contratado o serviço, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Mário Campos, 01 de outubro de 2025.

Assinatura Eletrônica

PRESTADORA