

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL – SMP PRÉ-PAGO

São PARTES deste Contrato, o CLIENTE, qualificado no Termo de Adesão de Serviço Móvel Pessoal, e a DATORA MOBILE TELECOMUNICAÇÕES S/A., pessoa jurídica de direito privado, com sede na Alameda Oscar Niemeyer, 119, Sala 1502, Cep: 34006-056, Nova Lima/MG, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 18.384.930/0001-51 e filiais nos estados de São Paulo (CNPJ/MF nº 18.384.930/0003-13 - Rua Iguatemi, 151, 29º andar, CEP 01451-011, São Paulo), Rio de Janeiro (CNPJ/MF nº 18.384.930/0002-32

- Rua Professor Souza, 371, Sala 1, Saquarema, CEP 28990-000), Rio Grande do Sul e Goiás, doravante denominada simplesmente ARQIA, e quando ambos forem referidos em conjunto, serão denominados PARTES.

CLÁUSULA UM – OBJETO E DEFINIÇÕES

1.1. O presente Contrato tem por objeto a prestação de Serviço Móvel Pessoal (“SMP-RRV”) ao CLIENTE, na modalidade Pré-Pago, na Área de Prestação definida nos Termos de Autorização do SMP-RRV N.os 47/48/49-2011/PVCP/SPV – ANATEL, através do Atos N.º 4.275, 4.276 e 4.277, publicados no DOU de 26/03/2014 - que contemple a Área de Registro do código de acesso contratado, nos termos e condições a seguir estabelecidos e da legislação vigente.

1.2. Para o perfeito entendimento e interpretação deste Contrato, aplicam-se as seguintes definições:

a) Adicional por Chamada – AD: valor fixo cobrado pela Operadora de SMP, por chamada recebida ou originada, quando o CLIENTE estiver localizado fora de sua Área de Mobilidade;

b) Área de Mobilidade: área geográfica definida no Plano de Serviço, cujos limites não podem ser inferiores aos de uma Área de Registro, que serve de referência para cobrança do AD;

c) Área de Registro - AR: área geográfica contínua, definida pela ANATEL, onde é prestado o SMP, tendo o mesmo limite geográfico de uma Área de Tarifação, onde a estação móvel do SMP é registrada;

d) Área de Prestação: área geográfica, composta por um conjunto de Áreas de Registro, delimitada no Termo de Autorização, na qual a ARQIA está autorizada a explorar o serviço;

e) Área de Tarifação – AT: área específica, geograficamente contínua, formada por um conjunto de municípios, agrupados segundo critérios sócio-geoeconômicos, e contidos em uma mesma unidade da Federação, utilizada como base para definição de sistemas de tarifação;

f) Áreas de Sombra: parte de uma área de cobertura onde a intensidade do sinal é significativamente reduzida, degradando ou mesmo impossibilitando a comunicação;

- g) Assinatura: valor fixo mensal devido pelo CLIENTE por ter ao seu dispor o SMP nas condições previstas no Plano de Serviço ao qual, por opção, está vinculado;
- h) Ativação de Terminal: procedimento que habilita um Terminal associado a um Código de Acesso, a operar;
- i) Chamada de Longa Distância: chamada destinada a Código de Acesso associado à área geográfica externa à Área de Registro de origem da chamada;
- j) Central de Relacionamento com o Cliente: serviço oferecido gratuitamente pela ARQIA, mediante acesso telefônico ou eletrônico para facilitar a comunicação entre CLIENTE e ARQIA;
- k) Código de Acesso: conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em Plano de Numeração, que permite a identificação do CLIENTE, de terminal de uso público ou de serviço a ele vinculado;
- l) Código de Seleção de Prestadora – CSP: identifica a prestadora do STFC, nas modalidades Longa Distância Nacional e Internacional;
- m) Deslocamento: valor cobrado por chamada recebida quando o CLIENTE estiver fora de sua Área de Mobilidade;
- n) Terminal: estação de telecomunicações do SMP que pode operar quando em movimento ou estacionado, regularmente habilitado na ARQIA e composto de um terminal móvel associado a um SIM CARD habilitado na ARQIA;
- o) Habilitação: valor devido pelo CLIENTE em razão da ativação do seu Terminal;
- p) Portabilidade do Código de Acesso: facilidade que possibilita ao Usuário de serviços de telecomunicações manter um Código de Acesso a ele designado, independentemente de prestadora de serviço de telecomunicações ou de Área de Prestação do serviço;
- q) Serviço Móvel Pessoal por Meio de Rede Virtual (SMP-RRV): serviço de telecomunicações móvel terrestre, de interesse coletivo, prestado em regime privado, que possibilita a comunicação entre Estações Móveis e de Estações Móveis para outras Estações, observando o disposto na regulamentação pertinente;
- r) Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC: serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados,

utilizando processos de telefonia;

s) ARQIA CHIP: denominação atribuída ao SIM CARD da ARQIA que constitui uma placa de circuitos com a função de armazenar os dados necessários para a autenticação do CLIENTE na rede da ARQIA, e podendo conter serviços tais como aplicativos e agenda pessoal.

CLÁUSULA DOIS – HABILITAÇÃO

2.1. A ARQIA somente habilitará Terminal que seja certificado pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL e desde que tecnicamente compatível com a tecnologia adotada pela ARQIA.

2.1.2. A ARQIA poderá deixar de proceder à habilitação do Terminal ou suspender a prestação do serviço ao CLIENTE, se for verificado qualquer desvio dos padrões técnicos do Terminal estabelecidos pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, bem como se o CLIENTE deixar de cumprir com suas obrigações contratuais.

2.1.3. Na hipótese em que o Terminal a ser habilitado, não seja fornecido pela própria ARQIA, será de inteira e exclusiva responsabilidade do CLIENTE a origem e a forma de aquisição dele.

2.2. A solicitação do serviço e da habilitação do Terminal será efetuada na presença do CLIENTE ou de seu representante legal constituído através de instrumento de procuração, ou por qualquer outro meio que venha a ser oferecido pela ARQIA, tal como, mas não limitado a, Internet, e desde que nas condições especificadas pela ARQIA.

2.3. A cessão, transferência ou extinção, por qualquer forma, deste Contrato não gera para o CLIENTE o direito ao reembolso ou ressarcimento da tarifa de Habilitação paga.

CLÁUSULA TRÊS – DO TERMINAL

3.1. A ARQIA designará o código de acesso do Terminal do CLIENTE, de acordo com sua Área de Registro.

3.2. A ARQIA poderá alterar o número designado, comunicando o fato, juntamente com o novo número, com antecedência de 90 (noventa) dias de sua efetivação, disponibilizando a interceptação, sempre que expressamente solicitado pelo CLIENTE, das chamadas dirigidas ao antigo Código de Acesso e fornecendo a informação do novo código, pelo prazo de 60 (sessenta) dias.

3.2.1. Ao CLIENTE também é facultado solicitar a substituição do seu Código de Acesso, estando tal

solicitação sujeita à viabilidade técnica, bem como se reservando a ARQIA o direito de cobrar por esta alteração.

3.2.2. No caso de mudança do seu Código de Acesso, o CLIENTE poderá solicitar a interceptação das chamadas dirigidas ao antigo código e o fornecimento da informação de seu novo código, pelo prazo de 60 (sessenta) dias, desde que solicitada exclusivamente no momento da solicitação de substituição do seu Código de Acesso.

3.3. Em caso de extravio, seja por furto, roubo, perda ou qualquer outro motivo que faça com que o Terminal e/ou o ARQIA Chip saia da posse do CLIENTE, este deverá comunicar o evento à ARQIA através da Central de Relacionamento ou qualquer outro canal por esta disponibilizado, a fim de que seja procedido o bloqueio do Terminal e/ou do ARQIA Chip, bem como do seu Código de Acesso, devendo, entretanto, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, apresentar à ARQIA o devido registro da ocorrência policial ou documento que o substitua nos termos da legislação estadual competente, a fim de confirmar o bloqueio solicitado.

3.3.1 O CLIENTE será responsável por tarifas e encargos que incorram sobre o Terminal e/ou ARQIA Chip extraviado, furtado ou roubado, até o momento em que a ARQIA seja comunicada.

3.4. Não obstante a solicitação de bloqueio mencionada no item 3.3, o Contrato permanecerá em pleno vigor.

3.5. O restabelecimento dos serviços, solicitado em razão do disposto no item 3.3, somente ocorrerá com a solicitação do CLIENTE, neste sentido, podendo a ARQIA dar por rescindido o Contrato, caso o pedido de reativação dos serviços não seja solicitado no prazo de 120 (cento e vinte) dias contados do bloqueio.

CLÁUSULA QUATRO – PLANO DE SERVIÇO

4.1. O CLIENTE tem direito de receber os serviços objeto deste Contrato de acordo com o plano de serviço básico, podendo optar por planos de serviços alternativos que vierem a ser disponibilizados pela ARQIA, nos termos da legislação vigente.

4.1.1. O CLIENTE declara ter optado pelo plano de serviço descrito no Termo de Adesão de Serviço Móvel Pessoal, ou documento equivalente que faz parte integrante e inseparável do presente Contrato.

4.2.1. No caso de desistência dos benefícios antes do final do prazo de permanência determinado, conforme disposto no item 4.2 acima, fica o CLIENTE sujeito à aplicação das penalidades previamente estabelecidas.

4.3. O CLIENTE poderá, por sua livre opção, vincular-se ao plano de serviço básico ou qualquer outro plano de serviço alternativo que estiver sendo ofertado à época.

4.4. A ARQIA reserva-se o direito de suspender a vigência e/ou deixar de oferecer, a qualquer tempo, qualquer plano de serviço alternativo, devendo, neste caso, comunicar, com antecedência, tal medida aos CLIENTES afetados, colocando à disposição deles as informações que forem suficientes para auxiliá-los na opção por outro plano de serviço.

4.4.1. A opção deverá ser exercida até 6 (seis) meses após a comunicação da ARQIA, sob pena de vinculação automática ao plano de serviço básico.

4.4.2. O serviço de SMS, de qualquer tipo, não está disponível nos planos pré pagos comercializados na loja online da ARQIA. Esse serviço pode ser contratado somente nos planos pós pagos, via central de vendas pelos telefones 0800-887-0887 ou 11 91809-9999.

CLÁUSULA CINCO – FACILIDADES ADICIONAIS, SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO E SERVIÇOS SUPLEMENTARES

5.1. O CLIENTE poderá contratar facilidades adicionais, serviços de valor agregado e/ou serviços suplementares oferecidos pela ARQIA, mediante pagamento dos valores correspondentes, quando assim cabíveis.

CLÁUSULA SEIS – PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

6.1. A ARQIA prestará os serviços de que trata o presente Contrato dentro da sua Área de Prestação, assegurando ao CLIENTE os padrões de qualidade definidos pelo Poder Público, desde que o Terminal apresentado pelo CLIENTE seja compatível com o serviço disponibilizado pela ARQIA na Área de Cobertura onde se encontrar o Terminal, mediante a cobrança periódica dos serviços prestados e demais encargos em conta.

6.1.1. A ARQIA não será responsável por eventuais falhas, atrasos ou interrupções na prestação de seus serviços que sejam causados por caso fortuito ou de força maior, bem como, por limitações impostas por outras operadoras de serviços de telecomunicações interconectadas ou interligadas à sua rede, por má utilização comprovada do serviço pelo CLIENTE, por decisão do CLIENTE em habilitar o Terminal que não possua as configurações aprovadas pela ARQIA ou por qualquer outra causa não imputável à ARQIA.

6.2. O CLIENTE tem ciência de que o serviço poderá apresentar degradação de cobertura de sinal ou

indisponibilidade momentânea, por razões técnicas, em função de reparos, manutenção, substituição de equipamentos e problemas similares relacionados com as redes de telecomunicações, estando sua precisão e tempo de resposta condicionados a fatores técnicos, geográficos e meteorológicos.

6.2.1. A intensidade do sinal poderá ser significativamente reduzida em virtude da presença de Áreas de Sombra, que correspondem a obstáculos físicos (montanhas, prédios, etc.) e fenômenos naturais (tempestades, raios, etc.).

6.3. O CLIENTE deverá manter o Terminal dentro das especificações técnicas que foram certificadas pelo Poder Público.

6.4. O CLIENTE poderá solicitar, mediante o pagamento do valor estabelecido pela ARQIA, a troca da Área de Registro, dentro da Área de Prestação da ARQIA, desde que existam condições técnicas para tanto, a critério da ARQIA.

6.5. A ARQIA, mediante solicitação do CLIENTE, poderá disponibilizar controle da utilização mensal dos serviços, de acordo com as condições estabelecidas em documento a ser firmado quando da solicitação.

CLÁUSULA SETE - PRESTAÇÃO DE SERVIÇO FORA DA ÁREA DE REGISTRO (ROAMING)

7.1. Desde que seu plano de serviço seja compatível, o CLIENTE poderá receber a prestação do serviço objeto do presente Contrato fora da sua Área de Registro ou da Área de Prestação da ARQIA, através da rede de outras prestadoras do serviço que possuam acordo de roaming com a ARQIA. Nesses casos, o CLIENTE estará sujeito às condições técnicas, operacionais, de tarifas e de preços estabelecidas para o serviço, decorrentes de originação ou recebimento das chamadas e serão lançadas em sua conta todas as despesas relacionadas ao uso do SMP, incluindo o adicional por chamada e/ou deslocamento, respeitado o disposto na Cláusula 7.2 do presente Contrato.

7.2. O CLIENTE fica ciente que, em caso de utilização do serviço em zona de fronteira com países limítrofes ou em áreas de divisas interestaduais, ou ainda em limites de Áreas de Registro, o Terminal poderá captar sinais provenientes de estações rádio bases instaladas em outras Áreas de Registro ou pertencentes a outras prestadoras nacionais e/ou estrangeiras. Nesses casos, será de responsabilidade do CLIENTE o pagamento das tarifas de originação das chamadas correspondentes.

CLÁUSULA OITO – CHAMADAS DE LONGA DISTÂNCIA

8.1 Para a realização de chamadas de Longa Distância, nacionais ou internacionais, o CLIENTE deverá

selecionar a Prestadora de STFC de sua opção, a cada chamada por ele originada.

8.2. Será de exclusiva responsabilidade da Prestadora de STFC a prestação do serviço de Longa Distância (nacional ou internacional), bem como a definição e cobrança dos valores respectivos.

CLÁUSULA NOVE – DO PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

9.1. Os valores a serem praticados e cobrados do CLIENTE serão aqueles determinados conforme o Plano de Serviço Pré-Pago escolhido.

9.1.1. O valor pago pelo CLIENTE, inclusive quando da recarga, dará direito a uma quantidade determinada de créditos que serão debitados de seu saldo à medida que forem sendo consumidos, até o final do saldo total, respeitado o prazo de validade estabelecido pela ARQIA no respectivo plano de serviços.

9.1.2. Na realização de chamadas de Longa Distância, o consumo de créditos disponíveis será realizado de acordo com os preços e tarifas praticados pela Prestadora de Longa Distância selecionada, no momento da realização da chamada.

9.2. Quando o CLIENTE estiver localizado fora de sua Área de Registro (em roaming) as chamadas de Longa Distância, nacional ou internacional, recebidas serão tratadas como compostas por duas chamadas distintas, a saber:

I) a primeira chamada tem origem no usuário chamador e destino na Área de Registro do CLIENTE, cabendo seu pagamento ao usuário chamador;

II) a segunda chamada tem origem na Área de Registro do CLIENTE e destino no local em que este se encontra, sendo de sua responsabilidade o pagamento desta chamada.

9.2.1. Caberá à ARQIA encaminhar as chamadas ao CLIENTE quando estiver fora de sua Área de Registro (em Roaming).

9.3. A ARQIA poderá, a seu único e exclusivo critério, oferecer, temporariamente, descontos e promoções em valores ou percentuais que entender cabíveis, sem que isso possa caracterizar novação ou mudança das condições originalmente contratadas ou interpretadas como infringentes à legislação que protege os direitos do consumidor.

9.5. Todos e quaisquer novos tributos, contribuições, taxas, tarifas ou encargos que venham a ser

instituídos, a qualquer tempo, bem como a majoração dos então vigentes, poderão ser automaticamente repassados ao preço dos serviços.

CLÁUSULA DEZ – RELATÓRIO DETALHADO

10.1. No prazo de até 90 (noventa) dias a contar da data do fechamento de utilização dos serviços, poderá o CLIENTE solicitar a emissão de relatório detalhado dos serviços faturados, sem custo adicional, podendo a ARQIA disponibilizar tal relatório detalhado através da Internet ou qualquer outro meio eletrônico.

CLÁUSULA ONZE - CONTESTAÇÃO DE VALORES

11.1. É facultado ao CLIENTE questionar os débitos contra ele lançados, pertinentes aos serviços prestados, mediante contestação por escrita dirigida à ARQIA, no prazo de 3 anos a partir da data da cobrança considerada indevida. A Arqia deverá responder no prazo de até 30 dias do recebimento da contestação.

CLÁUSULA DOZE – SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

12.1. A suspensão parcial da prestação do serviço Pré-Pago ocorrerá 15 dias após a notificação do término de validade dos créditos.

12.2. Transcorridos 30 dias do início da suspensão parcial mencionado no item 12.1, o Serviço Pré-Pago será suspenso totalmente, com bloqueio para originação e recebimento de qualquer chamada e uso de qualquer serviço.

12.3. Esgotado o prazo estabelecido no item 12.2 da suspensão total dos serviços, após 30 dias ocorrerá a rescisão do Contrato, com o conseqüente cancelamento dos serviços, perda do Código de Acesso e perda, em favor da ARQIA, de eventual saldo remanescente de créditos.

12.4. Enquanto durarem os bloqueios mencionados nos itens 12.1. e 12.2., será permitido ao CLIENTE originar chamadas para: (i) acesso de serviços públicos de emergência; (ii) Central de Relacionamento com o Cliente; e (iii) ativação de novos créditos.

12.5. A prestação do Serviço Móvel Pessoal Pré-Pago poderá ser suspensa caso o CLIENTE não atualize o cadastro com suas informações pessoais, nos termos do presente contrato ou, ainda, caso seja verificada qualquer informação incorreta, incompleta ou inconsistente no cadastro, a qualquer tempo.

CLÁUSULA TREZE – CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

13.1. A ARQIA manterá uma Central de Relacionamento com o CLIENTE, que poderá ser contatada através do número 0800-8871599, bem como pelo endereço eletrônico atendimento@arqia.com.br

13.2. O endereço da Anatel é SAUS Quadra 6, Blocos E e H, CEP 70.070-940, Brasília/DF e o endereço eletrônico é www.anatel.gov.br/biblioteca, onde o cliente poderá encontrar cópia integral da regulamentação vigente.

13.3. O telefone da Central de Atendimento da Anatel é 1331. Para atendimento de deficientes auditivos o número é 1332.

CLÁUSULA QUATORZE - PRAZO DE VIGÊNCIA

14.1. Este Contrato vigorará por prazo indeterminado a partir da data de assinatura do Termo de Adesão, observados os eventuais prazos de permanência contratados, conforme regulamentação vigente.

CLÁUSULA QUINZE – RESCISÃO

15.1. Constituem hipóteses de rescisão deste Contrato:

a) a pedido do CLIENTE, por qualquer meio oferecido pela ARQIA, a qualquer tempo;
b) a inobservância das PARTES no cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais estipuladas neste instrumento;
c) por iniciativa da ARQIA, ante o comprovado descumprimento, por parte do CLIENTE, das obrigações contratuais, legais e/ou regulamentares, com a cobrança dos débitos pendentes decorrentes deste Contrato, tais como, mas não se limitando a:

I) utilização inadequada ou modificações indevidas nas características técnicas do Terminal por parte do CLIENTE;

II) uso fraudulento e ilícito do Terminal, com intenção de lesar terceiros ou a própria ARQIA;

II) recusa do CLIENTE em sanar irregularidades;

IV) cessão ou transferência deste Contrato sem a observância das disposições estabelecidas na Cláusula Quatorze, sem prejuízo de indenização devida à ARQIA.

d) insolvência civil, requerimento de falência ou recuperação judicial de qualquer das PARTES;

e) cessação, suspensão ou interrupção da prestação do SMP pela ARQIA, em decorrência da revogação ou suspensão da autorização que lhe foi deferida pelo Poder Público.

15.1.1. Em qualquer hipótese, a rescisão não prejudicará a exigibilidade dos encargos decorrentes do presente Contrato.

CLÁUSULA DEZESSEIS - DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1. A adesão ao presente Contrato implica na aceitação, pelo CLIENTE, das normas que regulam a prestação do SMP-RRV, inclusive suas alterações supervenientes.

16.2. O CLIENTE deverá observar os termos deste Contrato, as normas legais e regulamentares relacionados à fruição dos serviços, inclusive no que se refere à sua segurança e à segurança de terceiros, bem como contribuir para que sejam mantidos, em boas condições, os bens e equipamentos utilizados na prestação do serviço. 16.3. O CLIENTE será responsável pela atualização de seu endereço e demais dados cadastrais, ficando a ARQIA eximida de qualquer responsabilidade oriunda dessa obrigação.

16.4. A falta ou atraso, por qualquer das PARTES, no exercício de qualquer direito não importará renúncia ou novação nem afetará o exercício de tal direito.

16.5. A ARQIA e o CLIENTE, bem como seus sucessores e cessionários, submetem-se às condições do presente Contrato e a elas se vinculam para que assim se produzam os jurídicos e legais efeitos.

16.6. Fica estabelecido, desde já, entre as PARTES que a ARQIA poderá disponibilizar serviços e facilidades que agreguem novas tecnologias ou permitam a atualização do SMP, podendo o CLIENTE, a qualquer momento, solicitar o cancelamento de tais serviços.

16.7. É vedada e terminantemente proibida a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento dos serviços disponibilizados pela ARQIA.

CLÁUSULA DEZESSETE – FORO

17.1. As PARTES elegem de comum acordo o Foro Central da Comarca da Capital do Estado onde foi realizada a presente contratação, em lugar de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir toda e qualquer divergência decorrente do presente Contrato.

Este Contrato encontra-se registrado e microfilmado sob o nº 1.301.724, no 9º Cartório de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo.