

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL [PÓS-PAGO/PRÉ-PAGO]

São partes deste Contrato o CLIENTE, qualificado no Termo de Adesão ao Serviço e a BTMT LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 50.603.484/0001-31, com sede Avenida Paulista, 1.912, Bela Vista, São Paulo – SP, CEP: 01310-924 atuando para os fins do presente instrumento como Operadora de Rede Móvel Virtual Credenciada da DATORA MOBILE TELECOMUNICAÇÕES S/A, Prestadora Origem autorizatória do Serviço Móvel Pessoal nos Termos de Autorização do SMP-RRV Nºs 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, e nos termos da Resolução n. 550/2010, doravante denominada simplesmente “BORA”, mediante as cláusulas e condições previstas no presente instrumento. Para perfeito entendimento e interpretação deste instrumento, aplicam-se as seguintes definições:

- a) **Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL):** agência reguladora e fiscalizadora do Serviço Móvel Pessoal no Brasil;
- b) **Área de Cobertura:** área geográfica em que uma Estação Móvel pode ser atendida pelo equipamento rádio de uma Estação Rádio Base do SMP;
- c) **Área Geográfica da MVNO:** A área de atuação da Operadora de Telefonia Móvel Virtual será a mesma área nacional de abrangência da Prestadora Origem;
- d) **Área de Prestação:** área geográfica, composta por um conjunto de Áreas de Registro, delimitada no Termo de Autorização, na qual a Prestadora de SMP está autorizada a explorar o serviço;
- e) **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;

- 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) **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;
- h) **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;
- i) **Ativação de Estação Móvel:** procedimento que habilita uma Estação Móvel associada a um Código de Acesso, a operar na rede do SMP;
- j) **Chamada de Longa Distância:** chamada destinada a Código de Acesso associado à área geográfica externa à Área de Registro de origem da chamada;
- k) **Central de Relacionamento com o Cliente (CRC):** serviço oferecido pela BORA, mediante acesso telefônico, para facilitar a comunicação entre CLIENTE e BORA;
- l) **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;
- m) **Código de Seleção de Prestadora:** Identifica a prestadora do STFC, nas modalidades Longa Distância Nacional e Internacional;
- n) **Deslocamento:** valor cobrado por chamada recebida quando o CLIENTE estiver fora de sua área de Mobilidade. Divide-se em: Deslocamento 1 (DSL1): Corresponde ao valor devido pelo CLIENTE, tarifado por minuto, quando do recebimento de chamadas, normais ou a cobrar, quando estiver fora da sua Área de Mobilidade definida neste Contrato, mas dentro de sua área de numeração primária (deslocado em área cujo Código Nacional tenha o primeiro dígito igual ao de sua própria Área de Registro); Deslocamento 2 (DSL2): Corresponde ao valor devido pelo CLIENTE, tarifado por minuto, quando do recebimento de

chamadas, normais ou a cobrar, quando estiver fora da sua Área de Mobilidade definida neste Contrato e fora de sua área de numeração primária (deslocado em área cujo Código Nacional tenha o primeiro dígito diferente ao de sua própria Área de Registro);

o) **Estação Móvel (EM):** estação de telecomunicações do SMP que pode operar quando em movimento ou estacionada em lugar não especificado, regularmente habilitada na BORA e composta, no caso de tecnologia GSM, de um terminal móvel associado ao chip habilitado na BORA ou, no caso de outras tecnologias, de um terminal móvel regularmente habilitado na BORA;

p) **Estação Rádio Base (ERB):** estação de radiocomunicações de base do SMP, usada para radiocomunicação com estações móveis;

q) **Habilitação:** valor devido pelo CLIENTE em razão da ativação de sua estação móvel;

r) **Operadora de Telefonia Móvel Virtual Credenciada:** é a pessoa jurídica credenciada junto à Prestadora de Origem, apta a representá-la na prestação de Serviço Móvel Pessoal, nos termos da Resolução 550/2010 da Anatel;

s) **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, respeitado o quanto definido na regulamentação específica;

t) **Plano de Serviço:** conjunto de serviços, regras e características a qual o cliente deverá contratar para ter acesso ao SMP, homologados pela Prestadora Origem junto a Anatel, e sobre a qual podem ocorrer promoções e ofertas;

u) **Prestadora Origem:** é a Autorizada do Serviço Móvel Pessoal com a qual a Operadora de Telefonia Móvel Virtual (MVNO) possui relação para exploração de SMP por meio de Rede Virtual;

v) **Serviço Móvel Pessoal (SMP):** 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;

w) **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;

x) **SICS:** Sistema de Controle de Seriais;

y) **CHIP:** denominação atribuída ao SIM CARD da BORA que constitui uma placa de circuitos com a função de armazenar dados do CLIENTE, como aplicativos e seu código de autenticação na rede da Prestadora Origem.

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1. Este Contrato tem por objeto a prestação do SMP pela BORA através de um dos Planos de Serviço disponibilizados para contratação pelo CLIENTE.

1.2. A BORA prestará os serviços de que trata o presente instrumento dentro da Área de Cobertura da OPERADORA ORIGEM assegurando ao CLIENTE os padrões de qualidade definidos pelo Poder Público, desde que a **Estação Móvel (EM)** apresentada, pelo CLIENTE seja compatível com o serviço oferecido pela OPERADORA ORIGEM.

CLÁUSULA SEGUNDA - PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

2.1. Consideram-se vigentes as determinações do presente instrumento associado aos PLANOS DE SERVIÇO [PÓS PAGO/PRÉ-PAGO] ofertados pela BORA quando da contratação pelo CLIENTE. A contratação do plano de Serviço, por parte do CLIENTE, implicará na sua automática concordância com todas as condições de uso do Serviço, bem como com o teor do presente instrumento e seus eventuais aditivos, outros documentos relacionados a contratação dos serviços como Termos e Regulamentos, além das normas aplicáveis, tanto as que se encontrem em vigor quanto as que venham a ser editadas pela Anatel.

2.2. Caberá à BORA e/ou seus parceiros comerciais solicitar ao CLIENTE, previamente à ativação do Serviço seus dados pessoais e documentos que comprovem esses dados, entre eles:

- a) Nome completo e/ou razão social;
- b) Número do registro no Cadastro de Pessoa Física do Ministério da Fazenda (CPF/MF), no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda (CNPJ/MF) e/ou número do documento de identidade (RG).
- c) Outras informações cadastrais que possam ser necessárias ao correto provimento do serviço, como endereço de faturamento, e-mail de contato, número de telefone alternativo, ou ainda informações que venham a ser exigidas por órgãos competentes.

2.2.1. O CLIENTE é o único responsável pela veracidade dos dados e documentos fornecidos.

2.3. Para usufruir o CLIENTE deverá dispor de EM que possua certificação expedida ou aceita pela Anatel, compatível com a tecnologia adotada pela OPERADORA DE ORIGEM e por ela habilitado, bem como adquirir e ativar um Plano de Serviço em seu Código de Acesso.

2.4. A OPERADORA ORIGEM poderá deixar de proceder à ativação da EM ou suspender a prestação do SMP ao CLIENTE se:

I - For verificado qualquer desvio dos padrões e características técnicas da EM do CLIENTE estabelecidos pela Anatel;

II - O CLIENTE deixar de cumprir suas obrigações previstas, não só no presente instrumento, como em outros relativos a prestação do SMP, bem como na legislação aplicável;

III - O CLIENTE apresentar para ativação modelo de EM não certificado ou de certificação não aceita pela Anatel;

IV - O CLIENTE apresentar para ativação modelo de EM não compatível com os padrões tecnológicos adotados pela OPERADORA ORIGEM ou com qualquer característica técnica que impeça sua ativação;

V - A EM apresentada estiver incluída no SICS ou similar;

VI - A Portabilidade do Código de Acesso for recusada pela Operadora doadora;

VII - O CLIENTE não prover os dados cadastrais e documentos que os comprovem solicitados pela BORA;

VIII - A BORA ou a PRESTADORA ORIGEM detectar fraude de qualquer tipo, má fé ou comportamento de uso não compatível com o Plano de Serviço contratado pelo CLIENTE.

IX – O CLIENTE não cumprir os critérios de elegibilidade para contratação de um dos Planos de Serviço da BORA, incluindo, mas não se limitando, a análise de crédito.

[Para Pós-pago]

2.5. Os Planos de Serviço Pós-pago da BORA caracterizam-se pelo pagamento da Taxa de Habilitação e Assinatura, mediante a contratação, pelo CLIENTE, através dos canais de contratação oferecidos pela BORA e/ou seus parceiros comerciais, da franquia correspondente ao Plano escolhido, que é ativada no Código de Acesso da OPERADORA ORIGEM. Os serviços utilizados vão sendo abatidos da franquia na medida da utilização dos mesmos, nos termos do Plano de Serviço ao qual o CLIENTE encontrar-se vinculado, podendo ou não, de acordo com o Plano escolhido, haver possibilidade de uso excedente, ao qual será permitido o uso além da franquia contratada e cobrado posteriormente do CLIENTE pela CREDENCIADA.

[Para Pré-pago]

2.6 Os Planos de Serviço Pré-pago da BORA caracterizam-se pelo pagamento da Taxa de Habilitação e da contratação de Recargas, mediante a contratação, pelo CLIENTE, através dos canais de contratação oferecidos pela BORA e/ou seus parceiros comerciais, da franquia correspondente ao Plano escolhido, que é ativada no Código de Acesso da OPERADORA ORIGEM. Os serviços utilizados vão sendo abatidos da franquia na medida da utilização dos mesmos, nos termos do Plano de Serviço ao qual o CLIENTE encontrar-se vinculado.

2.6.1. A cobrança pelos serviços prestados pode ocorrer posteriormente a seu uso, em virtude de problemas ou dificuldades, de qualquer natureza, que prejudiquem o abatimento da franquia no momento de sua utilização, desde que comprovada a efetiva utilização do serviço pelo CLIENTE.

[Para Pós-pago]

2.7. Os Planos Pós-pago da BORA terão validade mensal ocorrendo a renovação sempre no dia 1º de cada mês às 00h00min.

2.8. A BORA poderá, a seu exclusivo critério, estabelecer prazo de permanência quando oferecer benefícios aos CLIENTES.

2.9. O Serviço poderá não permitir, por limitação técnica, operacional, ou a critério da BORA, a origem de chamadas para códigos não geográficos, tais como, mas não limitados, aos serviços 900, 0900 e 0500. O disposto no presente item aplica-se também às chamadas que impliquem descontos diferentes na franquia de comunicação previstos no Plano de Serviço.

2.9.1 Esta limitação não se aplica aos serviços de Emergência.

2.10. Desde que seu Plano de Serviço seja compatível, o CLIENTE poderá receber a prestação do SMP fora da sua Área de Registro ou da Área de Prestação de Serviço da OPERADORA ORIGEM, através da rede de outras prestadoras do serviço que possuam acordo de "Roaming" com a OPERADORA ORIGEM. Nesses casos, o CLIENTE estará sujeito a eventuais limitações técnicas e operacionais decorrentes de características da EM e diferenças entre tecnologias e radiofrequências utilizadas pelas Prestadoras, que podem restringir o uso de facilidades adicionais, serviços de valor adicionado, ou mesmo inviabilizar a oferta do Serviço Móvel Pessoal (SMP) na área visitada. O CLIENTE estará sujeito, ainda, às tarifas e preços estabelecidos para o serviço de "Roaming", incluindo tarifas de adicional de chamada e/ou deslocamento.

2.11. O CLIENTE fica ciente que, em caso de utilização do serviço em áreas de divisas interestaduais, ou ainda em limites de Áreas de Registro, a EM poderá captar sinais provenientes de estações rádio bases instaladas em outras áreas de registro ou pertencentes a outras Prestadoras nacionais e/ou estrangeiras.

2.12. O CLIENTE declara ter optado pelo Plano de Serviço descrito no Termo de Adesão do SMP ou documento equivalente que faz parte integrante e inseparável do presente Contrato.

2.13. A ativação do SMP pode ocorrer em até 24 (vinte e quatro) horas após sua contratação.

2.14. A BORA não se responsabiliza por qualquer conteúdo e/ou informação acessados pelo CLIENTE por meio dos serviços ora contratados, incluindo, mas não se limitando à sua legalidade, veracidade, utilidade e/ou qualidade.

CLÁUSULA TERCEIRA - FACILIDADES ADICIONAIS, SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO E SERVIÇOS SUPLEMENTARES

3.1. O CLIENTE poderá contratar facilidades adicionais, serviços de valor agregado (SVA) e/ou serviços suplementares, oferecidos pela BORA ou empresas terceiras e/ou contratadas, a depender do caso, mediante pagamento dos valores correspondentes, quando assim cabíveis, respeitadas as condições técnicas existentes.

CLÁUSULA QUARTA - CHAMADAS DE LONGA DISTÂNCIA

4.1. Para realização de Chamadas de Longa Distância Nacionais (LDN) ou internacionais (LDI), o CLIENTE poderá selecionar a Prestadora de STFC de sua opção, sendo 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.

4.2. Para realização de Chamadas de Longa Distância Nacionais (LDN) ou internacionais (LDI) que eventualmente estejam previstas nas franquias do Plano de Serviço contratado da BORA, o CLIENTE deverá usar o Código de Seleção de Prestadora 81 da OPERADORA ORIGEM.

CLÁUSULA QUINTA – CLIENTE FORA DA SUA ÁREA DE REGISTRO

5.1. Quando o CLIENTE estiver localizado fora de sua Área de Registro dentro da Área de Cobertura da OPERADORA ORIGEM (em “roaming nacional”) as

chamadas 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 responsabilidade do CLIENTE o pagamento desta chamada, de acordo com os valores definidos no Plano de Serviço contratado.

5.2. Caberá à OPERADORA ORIGEM encaminhar as chamadas ao CLIENTE quando estiver fora de sua Área de Registro dentro da Área de Cobertura da OPERADORA ORIGEM (em “roaming nacional”).

5.3. O serviço de roaming prestado pela BORA se limita ao “roaming nacional”, ou seja, dentro da Área de Cobertura da OPERADORA ORIGEM ou de operadoras nacionais que tenham acordo com esta. Não está disponível o serviço de “roaming internacional”, ou seja, fora do território nacional.

CLÁUSULA SEXTA – PREÇOS

6.1. Os valores a serem praticados e cobrados do CLIENTE serão aqueles determinados conforme o Plano de Serviço escolhido.

6.1.1. O valor pago pelo CLIENTE, inclusive quando da aquisição da franquia, dará direito a uma quantidade determinada de serviços que serão descontados da sua franquia à medida que forem sendo consumidos, até o final do consumo total da franquia, respeitado o prazo de validade estabelecido pela BORA para o Plano de Serviço contratado.

6.1.2. A não utilização total ou parcial das franquias contratadas não dá ao CLIENTE direito a nenhum ressarcimento dos valores pagos e/ou desconto em valores a vencer.

6.2 Os preços praticados pela BORA poderão ser reajustados anualmente a partir de uma data base independente da data de contratação, de acordo com a variação do IGP-DI/FGV (Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna da Fundação Getúlio Vargas).

6.2.1. Ocorrendo a extinção do IGP-DI/FGV ou por qualquer motivo tornar-se impraticável sua aplicação, os preços passarão, imediatamente, a ser corrigidos pelo IGPM/FGV (Índice Geral de Preços de Mercado da Fundação Getúlio Vargas) ou por qualquer indexador autorizado pela legislação, ficando a escolha a critério da BORA.

6.2.2. A BORA poderá deixar de praticar o reajuste referido, a seu exclusivo critério, não sendo essa liberalidade impeditivo para outros reajustes posteriores.

6.3. A BORA poderá, a seu exclusivo critério, criar promoções e ofertas que ofereçam descontos, quantidades adicionais de franquias, serviços adicionais ou quaisquer outros benefícios para os CLIENTES, e estes por sua vez, poderão aderir a estas ofertas e promoções desde que cumpram os critérios de elegibilidade estabelecidos pela BORA.

6.3.1. A vigência, os benefícios, critérios de elegibilidade e canais de contratação são definidos pela BORA e serão divulgados em instrumentos a parte. A adesão pelo CLIENTE implica na irrestrita concordância com todas as regras descritas em tais instrumentos.

[NOTA: É importante que a CREDENCIADA inclua no contrato outras condições relativas ao pagamento e valores, como prazos e canais para contestações, disponibilização de faturas, ciclos de faturamento, vencimentos disponíveis, regras para troca de vencimento, formas de pagamento aceitas, prazo de compensação bancária, juros e multas para clientes inadimplentes, unificação de documento de cobrança com mais de um Código de Acesso, unificação do documento de cobrança com outros serviços prestados pela CREDENCIADA, como SCM e STFC, cadastro de clientes nos sistemas de proteção de crédito - que só pode ser realizada a partir da rescisão do presente Contrato, etc]

CLÁUSULA SÉTIMA - DIREITOS DO CLIENTE

7.1. São direitos do CLIENTE, além daqueles estabelecidos na legislação aplicável, na Regulamentação do SMP e no TERMO DE ADESÃO DO CLIENTE:

7.1.1. Solicitar, no prazo máximo de 90 (noventa) dias da realização da chamada, relatório detalhado contendo as informações, de forma discriminada, conforme determinado na regulamentação do serviço, desde que o CLIENTE tenha cadastro atualizado junto à BORA e/ou seus parceiros comerciais.

7.1.2. Conhecimento prévio das alterações nas condições de prestação do Serviço contratado, podendo esta comunicação ocorrer através de qualquer um dos canais de contato com o CLIENTE.

7.1.3. Resposta às suas solicitações e reclamações pela BORA e/ou seus parceiros comerciais desde que realizadas nos canais disponibilizados para atendimento ao CLIENTE.

7.1.4. Ter à sua disposição recurso que lhe possibilite a verificação da franquía existente, bem como do prazo de validade, de forma gratuita.

7.1.5. Questionar os débitos contra ele lançados mediante contestação dirigida à BORA, dentro de 30 (trinta) dias contados da data do recebimento do relatório detalhado, desde que o CLIENTE tenha cadastro atualizado junto à BORA e que tal contestação seja realizada através de um dos canais de Atendimento ao CLIENTE disponibilizados pela BORA e/ou seus parceiros comerciais.

7.1.6 O CLIENTE poderá solicitar a qualquer momento a substituição do seu Chip e/ou do seu Código de Acesso, mediante pagamento de cobranças aplicáveis, sem que isso altere as condições do presente Contrato ou de outros instrumentos que regulam a prestação do SMP pela BORA.

7.1.6.1. Caso o CLIENTE solicite a troca do Código de Acesso para uma Área de Registro que a BORA não atue comercialmente, a BORA irá negar a troca do Código de Acesso e ficará a critério do CLIENTE manter o mesmo Código de Acesso ou rescindir o presente Contrato, o que não o desobriga das condições estabelecidas no momento da contratação, inclusive, mas não se limitando, ao prazo de permanência, se houver.

7.1.7. Solicitar a portabilidade numérica, de acordo com a regulamentação vigente.

CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

8.1. São obrigações do CLIENTE, além daquelas estabelecidas na legislação e na regulamentação do SMP:

8.1.1. Atualizar seu endereço e demais dados cadastrais, ficando a BORA e/ou seus parceiros comerciais eximidos de qualquer responsabilidade oriunda dessa obrigação.

8.1.2. Observar o presente instrumento e as normas legais e regulamentares aplicáveis à prestação do Serviço, inclusive no que se refere à sua segurança e a de terceiros.

8.1.3. Utilizar o serviço com observância das limitações impostas pelo presente instrumento, pela regulamentação do SMP e do Serviço contratado, bem como pela tecnologia adotada.

8.1.4. Prover EM segundo modelo certificado pela Anatel e compatível com a tecnologia adotada pela OPERADORA ORIGEM para a prestação do Serviço contratado, responsabilizando-se integralmente pela procedência e regularidade de aquisição.

8.1.5. Utilizar ou manter a EM e o Chip (caso aplicável) dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificados, não podendo efetuar alterações que venham a afetar sua operação.

8.1.6. Responsabilizar-se perante a BORA e/ou seus parceiros comerciais por qualquer perda ou danos a que der causa por infringência às condições estabelecidas no presente instrumento ou à disposição legal ou regulamentar, sem prejuízo de qualquer outra sanção aplicável.

8.1.7. Em caso de extravio, seja por furto, roubo, perda ou qualquer outro motivo que faça com que a EM e/ou o Chip saia da posse do CLIENTE, este deverá comunicar o evento à BORA e/ou seus parceiros comerciais através da CRC ou qualquer outro canal por esta disponibilizado, a fim de que seja procedido o bloqueio da EM e/ou do Chip, bem como do seu Código de Acesso, devendo, entretanto, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, apresentar à BORA e/ou seus parceiros comerciais o devido registro da ocorrência policial (BO) ou documento

que o substitua nos termos da legislação estadual competente, a fim de confirmar o bloqueio solicitado.

8.1.7.1. O CLIENTE fica ciente que a comunicação de furto, roubo, perda ou de qualquer outro motivo que faça com que a EM e/ou o Chip saia da posse do CLIENTE ocasionará a imediata inserção de sua estação móvel no SICS ou similar.

8.1.7.2. O CLIENTE será responsável por tarifas e encargos que incorram sobre a EM e/ou o Chip extraviado, furtado ou roubado, até o momento em que a BORA e/ou seus parceiros comerciais sejam comunicados.

8.1.7.3. Não obstante a solicitação de bloqueio mencionada no item 8.1.7, o Contrato permanecerá em pleno vigor.

8.1.7.4. O restabelecimento dos serviços, solicitado em razão do disposto no item 8.1.7, somente ocorrerá com a solicitação do CLIENTE, neste sentido, podendo a BORA 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.

8.1.8. Guardar o número de IMEI (Identificação Internacional de Equipamento Móvel) da sua EM, em local seguro e diverso da própria EM;

CLÁUSULA NONA - SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

[Para Pós-Pago]

9.1. A suspensão parcial da prestação do Serviço poderá ocorrer mediante inadimplência do CLIENTE após 15 dias do vencimento com bloqueio para chamadas originadas, mensagens originadas, serviços adicionais que importem débitos, navegação na velocidade máxima disponível na rede da OPERADORA ORIGEM, bem como para o recebimento de chamadas a cobrar permitindo o recebimento de chamadas e mensagens que não importem em débitos para o CLIENTE.

[Para Pré-Pago]

9.1. A suspensão parcial da prestação do Serviço poderá ocorrer após 15 dias do prazo de validade das recargas adquirida pelo CLIENTE com bloqueio para chamadas originadas, mensagens originadas, serviços adicionais que importem débitos, navegação na velocidade máxima disponível na rede da OPERADORA ORIGEM, bem como para o recebimento de chamadas a cobrar permitindo o recebimento de chamadas e mensagens que não importem em débitos para o CLIENTE.

9.2. Trinta dias após a suspensão parcial mencionada no item 9.1, o Serviço poderá ser suspenso totalmente, com bloqueio para a origem e recebimento de qualquer chamada, mensagem, navegação e serviços adicionais.

[Para Pós-pago]

9.2.1. A suspensão total do serviço também poderá ocorrer caso a forma de pagamento da Assinatura ocorra por cartão de crédito e na data de pagamento não seja possível debitar o valor devido no cartão de crédito informado pelo CLIENTE por qualquer motivo.

9.3. Trinta dias após a suspensão total do prazo estabelecido no item 9.2, poderá ocorrer a rescisão do presente Contrato, com o conseqüente cancelamento dos serviços, perda do Código de Acesso e perda de eventual saldo remanescente da franquia em favor da BORA.

9.4. Enquanto durarem os bloqueios mencionados nos itens 9.1 e 9.2, será permitido ao CLIENTE originar chamadas para:

I - Acesso de serviços públicos de emergência;

II - Central de Relacionamento com o Cliente (CRC);

[Para Pós-Pago]

9.5. Caso o CLIENTE regularize o débito antes do prazo de rescisão do Contrato, conforme item 9.3, o Código de Acesso será reativado em até 24 (vinte e quatro) horas da compensação da quitação do débito.

[Para Pré-Pago]

9.5. Caso o CLIENTE contrate uma recarga antes do prazo de rescisão do Contrato, conforme item 9.3, o Código de Acesso será reativado em até 24 (vinte e quatro) horas da compensação da recarga.

9.6. A prestação do Serviço Móvel Pessoal poderá ser suspensa caso o CLIENTE não atualize o cadastro com suas informações pessoais, nos termos dos itens 2.2 e 8.1.1, ou, ainda, caso seja verificada qualquer informação incorreta, incompleta ou inconsistente no cadastro, a qualquer tempo.

9.7. O CLIENTE adimplente poderá requerer à BORA a suspensão da prestação do serviço, sem ônus, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias mantendo seu Código de Acesso.

9.7.1. Este período em suspensão voluntária pelo CLIENTE não contará para o prazo de permanência se houver.

9.7.2. Caso o cliente não solicite o restabelecimento do serviço no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias a partir da solicitação de suspensão, a BORA poderá restabelecer o serviço automaticamente, sendo devido os valores cobrados a partir do restabelecimento.

CLÁUSULA DÉCIMA - INTERRUPÇÕES NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

10.1. A OPERADORA ORIGEM não será responsável por eventuais falhas, atrasos ou interrupções na prestação de seus serviços que sejam causados por caso fortuito ou força maior, devidamente justificados, 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 EM que não possua as configurações aprovadas pela OPERADORA ORIGEM junto ao seu fabricante e/ou a Anatel, ou por qualquer outra causa não imputável à OPERADORA ORIGEM.

10.2. O CLIENTE tem ciência de que o serviço poderá ser afetado ou temporariamente interrompido por razões técnicas, em função de reparos,

manutenção, substituição de equipamentos e problemas similares relacionados com as redes de telecomunicações.

10.3. O SMP é o serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo, que possibilita a comunicação entre estações móveis (celulares, modems, tablets, etc.) e de estações móveis para outras estações (telefones fixos, etc.), observado o disposto na regulamentação do SMP, e que está sujeito, em razão das características das ondas de rádio, a oscilações e/ou variações de sinal ou da velocidade de tráfego de dados, em razão de fenômenos atmosféricos, de condições topográficas, geográficas, climáticas, da velocidade de movimento, da distância do CLIENTE da estação rádio base (ERB), do número de clientes associados à mesma ERB, da estação móvel/modem usada(o) na conexão, ou de qualquer outro fator externo que porventura interfira no sinal, estando o CLIENTE ciente de possíveis interrupções ou interferências no serviço prestado em decorrência destes motivos.

10.4. A interrupção ou interferência no serviço prestado em decorrência dos motivos apresentados nas cláusulas 10.1, 10.2 e 10.3 não desobrigará o CLIENTE a cumprir as obrigações do presente Contrato.

10.5. A BORA poderá realizar a suspensão e/ou cancelamento do serviço quando constatados o uso indevido e/ou fraudulento, sendo dentre outros elementos, incluindo, mas não se limitando a:

- a) Comercialização, cessão, aluguel, sublocação, compartilhamento, disponibilização do serviço a terceiros a qualquer título, bem como utilização como meio de prestação de serviços onerosos ou gratuitos a terceiros ou fruição de lucro ou outro tipo de vantagem por meio de qualquer forma de revenda de minutos/serviços que possam caracterizar prestação de serviço que se confunda com o SMP.
- b) Utilização do Chip em equipamentos como GSM Box, Black Box, PABX e equipamentos similares potencializado o uso de minutos e serviços de maneira mecânica e/ou massiva;
- c) Envio de mensagens de maneira a prejudicar o bom funcionamento da rede, e/ou com intuito de lesar à terceiros e/ou a própria BORA e

OPERADORA ORIGEM, também de maneira mecânica e/ou massiva, ou ainda de maneira a desviar a finalidade adequada do Serviço Móvel Pessoal (SMP).

d) O uso religioso, político, ou qualquer tipo de propagação de spam, correntes, divulgação de candidatos ou propostas políticas, ou qualquer conteúdo eleitoral, mensagens e ligações genéricas, padrão e/ou repetitivas, sem cunho pessoal ou particular, dentre outras práticas voltadas para esta atuação;

e) O uso em atividades massivas de cobrança, atendimento em geral e contato massivo com clientes e/ou call center.

10.5.1. Após suspender ou cancelar o serviço por qualquer um desses motivos, a BORA poderá recusar a reativação das linhas ou novas contratações realizadas pelo mesmo CLIENTE.

10.6. Os elementos listados na cláusula 10.5 acima e outros que eventualmente ocorrerem serão caracterizados quando se observar quaisquer das hipóteses abaixo, isoladamente e/ou conjunto, elencadas, incluindo, mas não se limitando a:

a) Volume elevados de SMS enviados fora de um padrão razoável para o usuário;

b) Uso estático (sem mobilidade de EM);

c) Alto volume de chamadas originadas e desproporcionais ao recebimento de chamadas;

d) Alto volume de SMS enviados e desproporcionais ao número de recebimentos;

e) Volume não razoável de destinatários de chamadas e/ou SMS;

f) Quaisquer outros elementos que, independentemente da eventualidade, caracterizarem o uso indevido, fraudulento, massivo e/ou mecânico do Serviço Móvel Pessoal (SMP).

10.7. O CLIENTE declara ter consultado a Área de Cobertura da OPERADORA ORIGEM e dessa forma, qualquer interrupção do serviço por falta de cobertura na localidade do CLIENTE é responsabilidade somente deste.

10.8. A responsabilidade da OPERADORA ORIGEM em relação à interconexão com outras redes prestadoras de serviços de telecomunicações, está limitada ao disposto na legislação e na regulamentação correspondente, reconhecendo o CLIENTE a possibilidade de eventual oscilação na interconexão independente da vontade da OPERADORA ORIGEM OU DA BORA.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - EXTINÇÃO DO PLANO

11.1. A BORA reserva-se o direito de suspender a vigência e/ou deixar de oferecer, a qualquer tempo, Planos de Serviço, devendo, neste caso, comunicar com antecedência de 30 (trinta) dias tal medida aos CLIENTES afetados, colocando à disposição dos mesmos informações suficientes para auxiliá-los na opção por outro Plano de Serviço.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – RESCISÃO

12.1. Ocorrerá a rescisão do Contrato de Prestação do SMP nas seguintes hipóteses:

12.1.1. Passado o prazo descrito no item 9.3;

12.1.2. Caso ultrapassado o prazo previsto no item 8.1.7.4;

2.1.3. Se constatado que o CLIENTE:

I - Modificou indevidamente as características técnicas da EM com prejuízo ao SMP ou a terceiro;

II - Utilizou o serviço de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou à BORA, seus parceiros comerciais ou a OPERADORA ORIGEM;

III - Realizou repasse, revenda ou qualquer forma de cessão dos serviços prestados, pela BORA e/ou seus parceiros comerciais, a terceiros;

12.1.4. cancelamento ou recusa do processo de Portabilidade do Código de Acesso para a OPERADORA ORIGEM, nos termos da regulamentação vigente;

12.1.5. cessação, suspensão ou interrupção da prestação do SMP pela BORA, em decorrência da revogação ou suspensão da autorização deferida a PRESTADORA ORIGEM ou do Credenciamento deferido a BORA pelo Poder Público.

12.1.6. a pedido do CLIENTE ou através de portabilidade do seu Código de Acesso para outra Prestadora, a qualquer momento, observadas as obrigações presentes neste Contrato e outros documentos relacionados a prestação do SMP, incluindo, mas não se limitando, a eventuais prazos de permanência.

12.2. A rescisão do Contrato de Prestação do Serviço, nos termos dos itens 12.1.1, 12.1.2, 12.1.3, 12.1.4 e 12.1.5, implicará imediata interrupção da prestação do referido serviço e consequente desativação do Código de Acesso vinculado à EM do CLIENTE dentro de 24h, resultando em impedimento para originar e receber chamadas e mensagens, navegar, usufruir de qualquer serviço adicional, bem como perda do Código de Acesso atribuído à EM, ficando a BORA liberada para atribuir tal Código de Acesso a qualquer outra EM e/ou Chip programados para funcionar em sua rede após cumprida a quarentena obrigatória.

12.2.1. A rescisão do Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal, qualquer que seja o motivo, acarretará a perda da franquia válida ainda não utilizada.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE (CRC)

13.1. A BORA manterá uma Central de Relacionamento com o Cliente (CRC), que poderá ser contatada através dos canais disponibilizados ou por quaisquer outros meios, pela qual o CLIENTE poderá solicitar e ter acesso à informações sobre:

- I - Produtos e serviços oferecidos pela BORA;
- II- Endereços das Lojas Próprias e Revendedores, bem como tipos de atendimentos e serviços nestes realizados;
- III - Endereço do site da BORA na Internet;
- IV - Instalação e retirada de serviço(s);
- V - Eventuais falhas ocorridas;
- VI - Contestação de valores;

VII - Registro de reclamações referentes a estes produtos e serviços, de forma a facilitar a comunicação com seus CLIENTES;

VIII - Solicitar segunda via de sua conta, alterar dados de pagamento, consultar canais de recarga, de acordo com a forma de pagamento do Plano de Serviço contratado.

13.2. O Cliente deverá fazer uso apropriado da CRC da BORA e de seus parceiros comerciais, responsabilizando-se por eventual uso indevido do mesmo, que se caracteriza pela realização de trotes, chamadas “mudas”, ou práticas similares, em razão das quais o acesso ao CRC pode sofrer restrições, a exclusivo critério da BORA.

13.3. A CRC da BORA poderá ser acessada de qualquer número ao discar 0800 580 0838, podendo ser aplicadas tarifas pela Operadora do usuário chamador.

13.4. A CRC prestará atendimento humano quando solicitado pelo CLIENTE 24 horas ao dia e 7 dias por semana.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DISPOSIÇÕES GERAIS

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

14.2. 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 a de terceiros, bem como contribuir para que sejam mantidos, em boas condições, os bens e equipamentos utilizados na prestação do serviço.

14.3. A BORA poderá divulgar e comercializar em lista (impresa ou digital) informações constantes em seu cadastro relativas ao CLIENTE, desde que este tenha autorizado a divulgação de seu nome e Código de Acesso, no Termo de Adesão ao Serviço Móvel Pessoal ou, ainda, por autorização verbal via atendimento na CRC da BORA, a qualquer tempo.

14.4. Todos os avisos ao CLIENTE serão enviados via postal para o seu endereço constante no cadastro da BORA, ou através da imprensa ou por mensagem de texto ao seu Código de Acesso ou a número alternativo fornecido

pelo CLIENTE no cadastro da BORA ou por meio eletrônico (e-mail), ou ainda por qualquer outro meio de comunicação que venha a ser disponibilizado, podendo ser usado um ou mais meios.

14.4.1. O CLIENTE será responsável pela atualização de seu endereço e demais dados cadastrais, ficando a BORA e/ou seus parceiros comerciais eximidos de qualquer responsabilidade oriunda dessa obrigação.

14.5. 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.

14.6. A BORA 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.

14.7. Fica estabelecido, desde já, entre as Partes que a BORA poderá disponibilizar serviços e facilidades que agreguem novas tecnologias ou permitam a atualização do SMP.

14.8. O telefone da central de atendimento da ANATEL é 1331. Para atendimento de deficientes auditivos o número é 1332.

14.9. O presente Contrato vigorará por prazo indeterminado a partir da data de assinatura do Termo de Adesão, observados eventuais prazos de permanência.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DADOS DO CLIENTE

15.1. A BORA, seus parceiros comerciais e sua OPERADORA ORIGEM dispensarão tratamento sigiloso e confidencial aos dados e comunicações do CLIENTE, podendo disponibilizá-los às pessoas e nas situações a seguir descritas:

- a) Ao próprio CLIENTE;
- b) Ao representante legal do CLIENTE munido de Procuração específica para ter acesso a tais informações;
- c) A advogado ou agência especializada, contratado pela BORA e/ou seus parceiros comerciais, para os fins exclusivos de cobrança;
- d) A empresas parceiras da BORA desde que expressamente permitido pelo CLIENTE;

- e) Em decorrência de determinação de autoridade pública;
- f) A OPERADORA ORIGEM como autorizatória do SMP;
- g) A outras prestadoras de Serviços de Telecomunicações, para fins específicos da prestação destes serviços.

15.2. As Partes reconhecem que, em razão do presente Contrato, a BORA e sua OPERADORA ORIGEM realizarão o tratamento de dados pessoais do CLIENTE na extensão necessária para garantir a adequada prestação do SMP e, em geral, na forma prevista ou de qualquer forma autorizada na legislação aplicável.

15.3. A BORA e sua OPERADORA ORIGEM declaram e garantem que cumprem e que continuarão cumprindo toda e qualquer obrigação legal aplicável relacionada à privacidade e à proteção de dados pessoais em decorrência do exercício de suas atividades no contexto do Contrato, sendo certo que manterão em segurança todos e quaisquer dados pessoais a que tiverem acesso em virtude da relação estabelecida em decorrência do Contrato.

15.4. A BORA e sua OPERADORA ORIGEM garantem que as informações tratadas no âmbito do Contrato, especialmente os dados pessoais, estarão armazenadas em ambiente seguro, em servidores localizados no Brasil ou no exterior, valendo-se de políticas e tecnologias de segurança como criptografia, controles de acesso e certificações de segurança específicos, e somente poderão ser acessadas por pessoas qualificadas e autorizadas pela BORA e sua OPERADORA ORIGEM.

15.5. O CLIENTE é exclusivamente responsável pelas atividades de tratamento de dados pessoais por ele realizadas, bem como aquelas realizadas por terceiros em seu nome, inclusive quaisquer atividades que dependam do SMP para serem realizadas. Para fins de esclarecimento, as Partes concordam que a BORA, seus parceiros comerciais e sua OPERADORA ORIGEM não serão responsabilizadas, em nenhuma hipótese, por eventuais ações, omissões, instruções, falhas ou erros do CLIENTE, no contexto do tratamento de quaisquer dados pessoais com suporte no SMP prestado pela BORA e sua OPERADORA ORIGEM, bem como por quaisquer perdas consequenciais ou decorrentes do uso, direto ou indireto, pelas Partes, dos dados pessoais assim, devendo o



CLIENTE indenizar e manter a BORA, seus parceiros comerciais e sua OPERADORA ORIGEM isentas de qualquer responsabilidade nesse sentido.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – FORO

16.1. As partes elegem de comum acordo o Foro do domicílio de São Paulo, SP para dirimir toda e qualquer divergência decorrente do presente Contrato.