CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (SMP)

ZAFEX TELECOMUNICAÇÕES LTDA, com sede na Rua Monsenhor Guilherme Schimitz, 181, Sernamby, São Mateus Estado do ES, inscrita no CNPJ sob o n.º 24.952.347/0001-00 autorizada para comercialização do Serviço Móvel Pessoal, por meio de CONTRATADAS MNVA/MVNE credenciadas pela Anatel, e para toda pessoa física ou jurídica, doravante denominada como consumidor, prestará o Serviço Móvel Pessoal, doravante denominado apenas "**SMP**", ao "**CLIENTE**", em suas respectivas Áreas de Autorização e mediante adesão às cláusulas e condições estabelecidas neste Contrato, na forma da Regulamentação do **SMP** editada pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL.

CLIENTE/CONTRATENTE: Pessoa jurídica ou física devidamente qualificada no **TERMO DE CONTRATAÇÃO,** o qual fará parte integrante do presente instrumento.

1. DO OBJETO

Este Contrato tem por objeto a prestação do **SMP** através de Plano de Serviço "pré-pagos e pós-pago", na sua Área de Autorização.

1.1 O **SMP** é o serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo, que possibilita a comunicação entre estações móveis (celulares, *modens*, *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 na conexão, ou de qualquer outro fator externo que porventura interfira no sinal.

1.2 Para efeitos deste Contrato, denomina-se estação móvel a estação de telecomunicações do **SMP** e o chip de identificação do **CLIENTE** (SIM CARD), doravante denominado **ZAFEX**, que pode operar quando em movimento ou estacionada em lugar não especificado.

1.3 Entende-se por **CLIENTE** do Plano de Serviço pós-pago qualquer pessoa natural que utilize o **SMP** por meio do referido plano.

1.4 A celebração do presente Contrato não confere ao **CLIENTE** quaisquer direitos de propriedade sobre o código de acesso, que constitui bem público e escasso sob a administração da ANATEL, sendo assegurado o direto à portabilidade do mesmo nos termos da Resolução n.º 460, de 19 de março de 2007, expedida pela ANATEL.

"Registro nos termos do inciso VII do art. 127 da Lei nº 6.015/1973 - Facultativo com finalidade única de conservação."

2. DAS CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

2.1 As disposições previstas no presente Contrato regulam os Planos de Serviço da **ZAFEX**, em cada tecnologia disponibilizada, preservadas as condições aqui estabelecidas.

2.1.1 O **CLIENTE** declara conhecer as condições, prazos e preços referentes ao Plano de Serviço de sua opção, bem como ter consultado a área de cobertura da região em que será prestado o serviço **SMP**, contemplando os serviços de voz e de dados (internet móvel) antes da contratação do mesmo, através do Mapa de Cobertura da **ZAFEX**, conforme informações disponibilizadas em todos os canais de atendimento disponiveis e no site **www.zafex.com.br**, o Centro de Atendimento ao **CLIENTE**, pelo numero (27)4042-1790 e 0800 591 1770.

2.1.2 As informações atualizadas referentes aos endereços das Áreas de Atendimento, áreas de relacionamento e os códigos de acesso dos Centros de Atendimento estão disponíveis através do **www.zafex.com.br.**

2.1.3 A vigência da contratação do PLANO DE ACESSO escolhido será determinada no TERMO DE CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS/TERMO DE ADESÃO. A renovação, nos mesmos termos, será automática em caso de silêncio das partes. Caso o **CLIENTE** queira cancelar o serviço deverá notificar previamente a **ZAFEX** com trinta dias de antecedência do término do mesmo. O disposto nesse parágrafo não exclui outras formas de rescisão contratual previstas.

2.1.4 O **CLIENTE** pode optar, a seu critério, por benefícios técnicos e/ou contratuais oferecidos pela CONTRATADA em troca de fidelidade contratual. Tal opção não é obrigatória, podendo o **CLIENTE** aderir ao plano em suas condições normais de contratação sem fidelidade contratual.

2.1.5 No caso de desistência a **ZAFEX** poderá cobrar multa proporcional ao término do contrato e também sobre o benefício recebido. A multa também poderá ser cobrada caso o **CLIENTE** opte por alterar por plano com valor menor ao inicialmente contratado.

2.1.6 O **CLIENTE**, caso opte pelo benefício, firmará termo à parte, doravante denominado CONTRATO DE PERMANÊNCIA / TERMO DE FIDELIDADE. No mencionado termo constarão os valores das multas, que serão aplicadas em caso de desistência do **CLIENTE**, bem como sua forma de correção.

2.1.7 A fidelização (Contrato de Permanência) para pessoas físicas é de até 12 meses.

2.1.8 O prazo de fidelidade corporativo, para fidelização para pessoas jurídicas, é de livre negociação entre as partes. A **CLIENTE** declara que lhe foi garantida a possibilidade de contratar a permanência (fidelidade) no prazo de 12 (doze) meses, nos termos do previsto no § 1º do art. 57, da Resolução 632 da ANATEL.

2.1.9 Finalizado o prazo determinado, seja o plano para pessoa física ou pessoa jurídica, o **CLIENTE** declara estar ciente que não ficará mais sujeito ao prazo de

"Registro nos termos do inciso VII

fidelidade dos serviços, e que a concessão de outros benefícios ou mesmo a manutenção dos benefícios antes concedidos fica a critério de ambas as partes firmar NOVO CONTRATO DE PERMANÊNCIA/FIDELIDADE. Assim, com o fim da fidelidade, o **CLIENTE** está ciente que o plano voltará a ser cobrado em seu valor integral, inclusive com correção conforme TERMO de ADESÃO.

2.1.10 O CLIENTE reconhece que o serviço de SMP contratado poderá ser temporariamente afetado ou interrompido, total ou parcialmente, em razão de todas as condições que podem interferir nas ondas de rádio, da realização de reparos, da manutenção e/ou substituição de equipamentos relacionados ao serviço, das aplicações utilizadas e dos sites e conteúdos acessados, o que pode vir a afetar tanto o tráfego de voz, quanto de dados da internet móvel, não sendo a ZAFEX responsável por eventuais falhas, atrasos ou interrupções, inclusive nas situações de caso fortuito ou força maior, de atuação de outras prestadoras de serviços de telecomunicações interconectadas à rede ZAFEX, de imposições governamentais, de má utilização do serviço pelo CLIENTE ou de qualquer outro fato alheio à vontade ou controle da ZAFEX.

2.1.10.1 A interrupção da prestação do **SMP** nas condições anteriores não desobrigará o **CLIENTE** ao pagamento do serviço, sem prejuízo de que seja solicitado pelo **CLIENTE** o ressarcimento proporcional ao período de interrupção, desde que não tenha dado causa à mesma.

2.2 É facultado à ZAFEX, a qualquer tempo, deixar de comercializar qualquer Plano de Serviço Alternativo, nos termos da regulamentação do SMP, desde que comunique previamente ao CLIENTE. Fica a este garantido o prazo de 06 (seis) meses para optar pela migração para outro Plano de Serviço à sua escolha, atendidos os critérios tecnológicos. Caso o CLIENTE não opte por nenhum outro Plano de Serviço, este será automaticamente migrado para Plano de Serviço similar ao extinto.

2.2.1 O **CLIENTE** deverá aderir a qualquer dos Planos de Serviço ofertados pela **ZAFEX**, respeitadas as condições de acesso a cada um deles.

2.3 A ZAFEX poderá a seu exclusivo critério promover, de forma não discriminatória e temporária, promoções ou descontos que entender cabíveis, de modo a otimizar o uso do serviço, sem que isso possa caracterizar novação, mudança das condições originalmente contratadas ou infração às normas de defesa do consumidor.

2.4 A qualquer tempo, as condições da prestação do **SMP** poderão ser alteradas, por ato da autoridade competente, bem como os Planos de Serviço poderão ser descontinuados por iniciativa da **ZAFEX**, hipóteses nas quais o **CLIENTE** será previamente comunicado com 06 (seis) meses de antecedência, de acordo com o art.
27, § 3º, da Resolução n.º 477/2007 da ANATEL, respeitadas as formalidades e os limites impostos pela legislação pertinente.

"Registro nos termos do Inciso VII do art. 127 da Lei nº 6.015/1973 - Facultativo com finalidade única de conservação."

2.5 Havendo indícios de desvio nos padrões técnicos da estação móvel ou na utilização do serviço, bem como o descumprimento de obrigações estabelecidas neste Contrato e na legislação aplicável, a ZAFEX poderá recusar ou suspender a prestação do SMP.

2.6 Os valores referentes à utilização dos serviços de Longa Distância pelo **CLIENTE** serão cobrados conforme preços vigentes praticados pela operadora selecionada.

2.6.1 A operadora de Longa Distância é integralmente responsável pela determinação dos preços, bem como dos critérios e forma de cobrança dos valores mencionados no item anterior.

2.7 Os valores ora contratados somente se aplicam à área de registro da ZAFEX. Os serviços, tanto de voz como de dados, podem ser utilizados em *roaming* nacional e internacional. O **CLIENTE** deve consultar os preços e a cobertura do serviço em zafex.com.br.

2.7.1 O uso do serviço de *roaming* internacional está condicionado à pagamento excedente e cobertura da operadora do país de destino, com a qual a ZAFEX possua acordo, além de ser necessário que a estação móvel do **CLIENTE** tenha frequência compatível com a do país visitado.

2.7.2 O **CLIENTE** deve verificar se o serviço de *roaming* internacional possui cobertura e se está ativado antes de utilizá-lo. Para mais informações é possível ligar para (27)4042-1790 ou 0800 591 1770.

2.7.3 Para obter todas as informações necessárias à utilização do serviço de *roaming* internacional, o **CLIENTE** deve previamente consultar no site www.zafex.com.br.

3. DOS DIREITOS E DEVERES

3.1 É responsabilidade da **ZAFEX** prestar adequadamente o **SMP**, em conformidade com a legislação pertinente, em especial com a regulamentação do **SMP**, disponibilizando as informações referentes aos serviços e seus respectivos valores.

3.2 É responsabilidade do CLIENTE:

a) cumprir as obrigações fixadas neste Contrato e na legislação pertinente;

b) utilizar adequadamente o **SMP** por meio de estação móvel de frequência e padrão compatíveis com a tecnologia disponibilizada pela **ZAFEX**, de acordo com a opção efetuada pelo **CLIENTE**, em modelo cuja certificação haja sido expedida ou aceita pela ANATEL;

c) efetuar pontualmente o pagamento referente à prestação do **SMP**, através da fatura eletrônica disponível no site na Area do Cliente, app ou enviada por email eletrônico cadastro no sistema, devendo, em caso do não recebimento em até 05 (cinco) dias anteriores à data de seu vencimento, solicitar à **ZAFEX** outro documento que lhe permita efetuar o respectivo pagamento. O não recebimento do documento de cobrança

"Registro nos termos do inciso VII do art. 127 da Lei nº 6.015/1973 - Facultativo com finalidade única de conservação."

de forma eletrônica, seja por qualquer outro motivo, não exime o **CLIENTE** da responsabilidade pelo respectivo pagamento;

d) manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, bem como informar, de imediato, qualquer modificação verificada, especialmente o seu endereço de e-mail para envio eletrônico da fatura de cobrança e correspondências, de forma a não dificultar a comunicação entre as partes;

e) responder pela veracidade e correção das informações fornecidas, inclusive para efeitos de análise de crédito;

f) guardar o número de IMEI (Identificação Internacional de Equipamento Móvel) da sua estação móvel, em local seguro e diverso da própria estação;

g) apresentar, nos atos de habilitação, transferência de titularidade, transferência da área de registro e demais serviços, toda a documentação necessária, inclusive aquela que possibilite sua perfeita identificação e que comprove seu respectivo domicílio ou dos interessados;

h) a adequada utilização de sua estação móvel, sendo de sua inteira responsabilidade a aquisição e/ou a visualização de conteúdos impróprios por menores de idade que a utilizem, e

i) utilizar os serviços contratados junto à **ZAFEX** exclusivamente por meiodos acessos móveis contratados. É vedado ao **CLIENTE** disponibilizar ou permitir acesso ao **SMP** prestado pela **ZAFEX** por meio de outros acessos ou quaisquer outros meios de comunicação diferentes do contratado junto à **ZAFEX**.

3.3 Fica proibido instalar e fazer uso indevido do **ZAFEX** CHIP em qualquer outro aparelho ou estrutura diferente de estação móvel (celular).

3.3.1 Considera-se uso indevido quaisquer dos itens abaixo:

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 de equipamentos como GSM Box, Black Box, concentradores de chips com a finalidade de completamento de chamadas através de qualquer tipo de pabx ou equipamentos similares;

c) uso estático (sem mobilidade) do aparelho celular em cerca de 60% (sessenta por cento) do tráfego originado pelo **CLIENTE** e recebimento de ligações em proporção inferior a 33% (trinta e três por cento) do volume originado, por mês.

d) fruição de lucro ou outro tipo de vantagem por meio da revenda do Plano de Serviço contratado ou quaisquer atos que possam caracterizar prestação de serviço que se

"Registro nos termos do inciso VII do art. 127 da Lei nº 6.015/1973 - Facultativo com finalidade única

confunda com o **SMP**.

3.4 Para os casos em que for constatada qualquer violação às regras dispostas neste Contrato, a **ZAFEX** poderá a seu exclusivo critério suspender a utilização do acesso móvel e cancelar o serviço contratado, mediante comunicação prévia ao **CLIENTE** e a cobrança de multa de duas mensalidades do contrato, mais valores utilizados a mais.

3.5 São assegurados ao **CLIENTE** os direitos estabelecidos na regulamentação do **SMP** e na legislação vigente, tais como:

a) liberdade de escolha da operadora de Longa Distância para originar chamadas, observados os prazos e condições estabelecidos pela operadora, em conformidade com a regulamentação da ANATEL;

b) recebimento, mediante solicitação, do relatório detalhado dos serviços cobrados, referentes ao período de até 90 (noventa) dias imediatamente anteriores à sua solicitação;

c) transferência de titularidade do Contrato de **SMP**, condicionado ao cumprimento do procedimento definido pela **ZAFEX**;

d) solicitar a portabilidade numérica, de acordo com a regulamentação vigente.

e) inviolabilidade e sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e ressalvada a hipótese de disponibilização de informações, exclusivamente, para fins estatísticos.

4. DA FALTA DE PAGAMENTO

4.1 O não recebimento do documento de cobrança de forma eletrônica, seja por qualquer motivo, não exime o CLIENTE do pagamento pelos serviços prestados, devendo, nessa hipótese, entrar em contato com a ZAFEX para a solicitação de segunda via do documento de cobrança e para realizar o seupagamento.

4.2 O não pagamento do documento de cobrança até a data do seu vencimento acarretará as seguintes sanções:

a) aplicação de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso, devido uma única vez, a partir do dia seguinte ao do vencimento;

b) pagamento de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, *pro rata die*, calculados sobre o valor histórico em atraso e devidos do dia seguinte de vencimento até a data da efetiva liquidação do débito;

c) atualização monetária com base no IGP-DI ou outro índice que venha a substituí-lo, calculada sobre o valor total apurado, conforme as alíneas "a" e "b" acima.

4.3 Ainda no caso do não pagamento do documento de cobrança, além do disposto no item anterior, a ZAFEX poderá, mediante prévia comunicação e observadas as condições regulamentares:

"Registro nos termos do inciso VII do art. 127 da Lei nº 6.015/1973 - Facultativo com finalidade única de conservação."

a) após 15 (quinze) dias da data do vencimento do documento de cobrança, efetuar a suspensão parcial do provimento do serviço, que consistirá no bloqueio das ligações originadas, das chamadas recebidas e demais serviços prestados pela ZAFEX, que importem em débito para o CLIENTE, exceto serviços públicos de emergência;

b) após 30 (trinta) dias da data da suspensão parcial, efetuar suspensão total, com o bloqueio de todas as ligações originadas e recebidas e dos demais serviços prestados pela ZAFEX, e

c) após 45 (quarenta e cinco) dias da suspensão total, efetuar a desativação definitiva da estação móvel e a rescisão deste Contrato, com a consequente perda do código de acesso (número telefônico).

4.3.1 Independentemente da suspensão prevista no item 4.3, alínea "a", o **CLIENTE** continuará responsável pelo pagamento da assinatura e demais serviços contratados junto à **ZAFEX.**

4.3.2 Caso o **CLIENTE** inadimplente efetue o pagamento do débito antes da rescisão do Contrato, a **ZAFEX** reestabelecerá a prestação do serviço em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito.

4.4 Ocorrendo qualquer das hipóteses previstas nas alíneas "a" e "b", do item 4.3, a prestação do serviço somente será restabelecida após o efetivo pagamento do valor em atraso e dos respectivos encargos.

4.5 No caso de rescisão deste Contrato por não pagamento do documento de cobrança, a ZAFEX estará autorizada a enviar o nome do CLIENTE inadimplente para inscrição nos serviços de proteção ao crédito e demais cadastros semelhantes, mediante prévia notificação a ser realizada nos termos da regulamentação.

4.6 A quitação de valores devidos somente ocorrerá após a respectiva compensação bancária.

5. DO EXTRAVIO, FURTO OU ROUBO DA ESTAÇÃO MÓVEL

5.1 No caso de extravio, furto ou roubo da estação móvel, o **CLIENTE** deverá comunicar o fato, imediatamente, à Central de Atendimento da **ZAFEX**, indicando o númerode IMEI de seu aparelho, para a efetivação do bloqueio da estação móvel, bem como solicitar a suspensão do ZAFEX CHIP, de forma a impossibilitar o uso de seu aparelho e do seu chip por pessoa não autorizada, mediante observância dos procedimentos de identificação do **CLIENTE**, adotados pela **ZAFEX**.

5.2 Caso verificadas dúvidas ou incorreções na identificação do **CLIENTE**, a **ZAFEX** poderá restabelecer a prestação do serviço.

5.3 O CLIENTE será responsável por todos os valores decorrentes da utilização da estação móvel extraviada, furtada ou roubada, até o momento em que a ZAFEX

Registro nos termos do inciso VII do art. 127 da Lei nº 6.015/1973 - Facultativo com finalidade única de conservação."

seja comunicada do evento e na hipótese prevista no item 5.2.

6. DA VIGÊNCIA

6.1 O presente Contrato é celebrado por prazo determinado no **TERMO DE CONTRATAÇÃO SMP**.

7. DA RESCISÃO

7.1 Este Contrato poderá ser rescindido:

a) a qualquer tempo, a pedido do **CLIENTE**, mediante denúncia;

b) na hipótese do item 4.3 alínea "c";

c) por iniciativa da **ZAFEX**, ante o descumprimento por parte do **CLIENTE**, das obrigações contratuais, legais e/ou da regulamentação do **SMP**;

d) por morte do **CLIENTE**; ou

e) com a extinção da autorização da prestação do **SMP**.

7.2 A ZAFEX reserva-se ainda, ao direito de rescindir o presente Contrato, unilateralmente, caso seja constatada a utilização dos serviços prestados pela ZAFEX, para a prática de atos criminosos, notadamente emse tratando de crimes contra crianças e adolescentes previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente e demais legislações aplicáveis à espécie.

7.3 A rescisão deste instrumento não desonerará o CLIENTE do pagamento de encargos decorrentes da utilização do SMP.

8. CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

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

8.1.1 Para a contestação dos valores apresentados em qualquer documento de cobrança emitido pela **ZAFEX**, o **CLIENTE** deverá contatar a Central de Atendimento da **ZAFEX** para que esta adote as medidas necessárias.

8.1.2 A **ZAFEX** terá o prazo de até 30 (trinta) dias contados da contestação para responder ao questionamento do **CLIENTE**.

8.1.3 O **CLIENTE** receberá um número de ordem referente à contestação, o qual será necessário para que o **CLIENTE** acompanhe a solução da contestação.

"Registro nos termos do inciso VII do art. 127 da Lei nº 6.015/1973 - Facultativo com finalidade única de conservação."

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

8.2.1 Em caso de contestação parcial e na hipótese em que o documento de cobrança, objeto da contestação do **CLIENTE**, ainda não tiver sido quitado, a **ZAFEX** encaminhará para o **CLIENTE** um novo documento de cobrança tão somente com os valores incontroversos. Caso a contestação do **CLIENTE** seja posterior à data devencimento do documento de cobrança, os valores incontroversos serão acrescidos dos encargos previstos na cláusula quarta deste Contrato.

8.2.2 A apresentação da contestação parcial de débitos não suspende a fluência dos prazos estabelecidos relativos à suspensão do serviço caso existam débitos não contestados e não pagos na data de vencimento.

8.3 A **ZAFEX** contatará o **CLIENTE** ao término do processo de contestação, informando o mesmo acerca do resultado.

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

8.4 Sendo considerado procedente o questionamento do **CLIENTE** e, portanto, indevida a cobrança, a **ZAFEX** deverá:

a) devolver ao **CLIENTE**, preferencialmente por meio de crédito no documento de cobrança seguinte ou por outro meio disponível, a quantia indevida em dobro, acrescida dos encargos previstos neste Contrato, na hipótese da respectiva nota fiscal/fatura ter sido quitada pelo **CLIENTE**, ou

b) abster-se de cobrar a quantia contestada, caso o **CLIENTE** não tenha realizado seu pagamento.

8.4.1 Mesmo sendo devida a cobrança, a **ZAFEX** poderá, a seu exclusivo critério, abrir mão da mesma ou mesmo devolver valores já pagos, sendo certo que nestes casos não haverá a devolução da quantia paga em dobro.

8.5 Caso o questionamento do **CLIENTE** seja considerado, pela **ZAFEX**, como improcedente:

a) deverá ser informado ao **CLIENTE** o resultado da contestação;

b) nenhuma importância deverá ser devolvida, pela **ZAFEX**, ao **CLIENTE**, e

"Registro nos termos do inciso VII do art. 127 da Lei nº 6.015/1973 - Facultativo com finalidade única de conservação."

c) o **CLIENTE** deverá imediatamente quitar a quantia controversa, acrescida dos encargos previstos neste Contrato, caso não tenha realizado seu pagamento.

9. DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

9.1 A **ZAFEX** disponibilizará ao **CLIENTE** o acesso telefônico gratuito à Central de Atendimento que poderá ser contatada através do número 0800 591 1770. O **CLIENTE** poderá ainda contatar a Central de Atendimento da **ZAFEX** por meio do site www.zafex.com.br.

9.2 Todas as reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação apresentados pelo **CLIENTE** serão processados pela **ZAFEX** e atendidos no prazo regulamentar.

9.3 O **CLIENTE** receberá um número de protocolo que lhe será informado e possibilitará o acompanhamento de sua solicitação.

10. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1 Os valores cobrados pelos serviços prestados pela **ZAFEX** poderão ser reajustados a cada 12 (doze) meses, contados da data do lançamento comercial do plano de opção do **CLIENTE**, ou na menor periodicidade permitida em lei, de acordo com a variação do IGP-DI no período, ou outro índice que venha a substituí-lo.

10.2 A **ZAFEX** define como Valor de Referência Pessoal, para utilização do SMP, o montante equivalente a uma vez e meia o valor da franquia (o montante do VRP equivale a uma vez e meia o valor do pacote de minutos/franquia, pacotes, serviços, promoções ou mensalidade contratados) contratada no respectivo Plano de Serviço Alternativo escolhido pelo **CLIENTE**.

10.2.1 O Valor de Referência Pessoal poderá ser revisado a exclusivo critério da **ZAFEX**, mediante aviso prévio através de mudança na cláusula 10.2 deste Contrato.

10.2.2 Ultrapassado o Valor de Referência Pessoal estabelecido, acumulado com a utilização de qualquer tipo de serviço pelo acesso móvel, para fins de proteção do **CLIENTE** contra um débito em fatura muito superior ao planejado, fica a **ZAFEX** autorizada pelo **CLIENTE** a bloquear os serviços que impliquem em custo, para que não ocorra um aumento do débito. Comprovado o pagamento do valor devido, informado pela **ZAFEX**, o serviço será restabelecido. No momento em que o **CLIENTE** for informado sobre o valor devido a ser pago e concordar em realizar o pagamento, o serviço será restabelecido em confiança até a data de vencimento do débito apresentado, permanecendo desbloqueado com a comprovação do pagamento do mesmo.

10.2.3 A **ZAFEX** poderá informar ao **CLIENTE**, a qualquer tempo, os valores gastos além da franquia contratada. Essa comunicação poderá ser feita por meio de SMS, contato ativo, URA ou outro meio eficaz para que o **CLIENTE** tenha ciência dos valores

"Registro nos termos do inciso VII do art. 127 da Lei nº 6.015/1973 - Facultativo com finalidade única de conservação."

gastos.

10.3 A mudança definitiva da área de registro pelo **CLIENTE** poderá acarretar alteração do código de acesso por razões de ordem técnica, bem como poderá implicar necessidade de nova aquisição do serviço, sem que seja devida pela **ZAFEX** qualquer indenização ao **CLIENTE** a este título.

10.4 O **CLIENTE** fica obrigado ao pagamento da taxa relativa à substituição do seu código de acesso, quando por ele solicitada, mediante viabilidade técnica.

10.5 A **ZAFEX** poderá alterar o código de acesso das estações móveis do **CLIENTE**, quando tecnicamente necessário ou na forma da legislação vigente, mediante comunicação prévia de, no mínimo, 90 (noventa) dias corridos antes de sua efetivação.

10.6 **ZAFEX** poderá oferecer serviços adicionais, comunicar aos **CLIENTES** sobre novos produtos, serviços e promoções através do envio de mensagens de texto e/ou multimídia, caso o **CLIENTE** tenha dado seu expresso consentimento no Termo de Adesão ao Serviço.

10.6.1 Os serviços ofertados ao **CLIENTE** somente serão cobrados após aceite eletrônica através do portal do cliente ou através de termo de contratação.

10.7 A **ZAFEX** oferece, serviços de envio de mensagem que informa o número que entrou em contato com o **CLIENTE** enquanto a estação móvel estava indisponível. Esse serviço, denominado "Te Ligou", bem como quaisquer outros serviços pré-ativados oferecidos pela **ZAFEX**, poderão, a qualquer momento, ser contratados pelo **CLIENTE** por meio de solicitação efetuada através da Central de Atendimento.

10.8 O **CLIENTE** concorda com a ativação automática do serviço gratuito "Identificador Inteligente", que poderá, a qualquer tempo e gratuitamente, ser desativado através do **ZAFEX**.

10.9 Mediante autorização prévia do **CLIENTE**, a **ZAFEX** poderá debitar no documento de cobrança quaisquer valores referentes às obrigações de qualquer natureza por ele contraídas durante a vigência deste Contrato.

10.10 O termo de adesão entregue ao **CLIENTE** é parte integrante do presente Contrato e conterá o número, o nome e a descrição do Plano de Serviço, informações sobre os códigos de acesso e canais de atendimento ao **CLIENTE**.

10.11 Nenhuma ação ou omissão de quaisquer das partes em exigir o cumprimento de determinada cláusula ou obrigação deste Contrato será considerada novação ou renúncia.

10.12 A **ZAFEX** dispensará tratamento sigiloso e confidencial aos dados ecomunicações do **CLIENTE**, podendo disponibilizá-los em caso de determinação de autoridade competente.

10.13 Ao atingir a franquia de dados contratada, a navegação será interceptada

Registrado nos termos do inciso VII do art. 127 da Lei nº 6.015/1973 - Facultativo com finalidade única de conservação."

temporariamente e o **CLIENTE** deverá escolher entre: (i) contratar um pacote de dados adicional, para utilização até o final do ciclo de faturamento do mês em que se encontra, com custo extra; ou (ii) mudar seu plano de dados, contratando um superior, caso seja possível, com custo mensal distinto do anteriormente contratado.

10.13.1 A navegação sempre será restabelecida após o **CLIENTE** fazer sua opção, seja ela qual for. A interceptação tem apenas o objetivo de permitir ao **CLIENTE** optar pela forma mais adequada de continuar navegando, de acordo com seu perfil de utilização, oferecendo opções com características distintas. Para mais detalhes o **CLIENTE** deverá consultar o regulamento do seu plano.

10.14 O **CLIENTE** declara estar ciente de que o serviço de caixa postal é um serviço pré-ativado e ao acessar o *100 para ouvir seus recados ou receber a transcrição de suas mensagens de voz, será tarifado de acordo com a oferta vigente. Através da Central de Atendimento da **ZAFEX**, o **CLIENTE** poderá consultar o valor e a forma de cobrança do serviço, bem como solicitar a desativação do mesmo.

10.15 A **ZAFEX** esclarece que as cópias dos Termos de Contratação originais assinadas pelo **CLIENTE** no ato da contratação dos serviços são devidamente digitalizadas e armazenadas em arquivo digital, sendo devolvidas imediatamente ao **CLIENTE**

A **ZAFEX**, suas afiliadas, seus administradores, funcionários e eventuais subcontratados reconhecem que estão sujeitos à observância e cumprimento do Código de Ética da **ZAFEX** o qual prevê que todos os negócios da **ZAFEX**, incluindo o presente Contrato, pautam-se pelo desenvolvimento e crescimento sustentáveis, e pelo respeito e pela proteção dos direitos humanos, do direito do trabalho, dos princípios da proteção ambiental e da luta contra a todas as formas de corrupção, ao compromisso na luta na erradicação do trabalho infantil no do trabalho forçado ou compulsório, sempre à luz dos princípios do Pacto Global das Organizações das Nações Unidas. O Código de Ética **ZAFEX** prevê a necessidade de respeito: (i) a honestidade, a lealdade e a transparência para com os seus acionistas, clientes, parceiros, fornecedores, contratados, mercado, órgãos governamentais, comunidade e demais stakeholders / partes interessadas; (ii) os interesses da sociedade e das partes contratantes, acima dos interesses indivíduais de seus funcionários, representantes e prestadores de serviços; (iii) as normas de segurança e saúde nos locais de trabalho; (iv) o meio ambiente e a saúde pública, adotando-se, inclusive, uma abordagem preventiva aos problemas correlacionados. A **ZAFEX** também repudia e condena (a) qualquer ato que atente contra os direitos humanos, principalmente aqueles protegidos pela Constituição; (b) o trabalho infantil, ilegal ou escravo; (c) atos que impliquem ou resultem em torturas, físicas ou mentais; (d) atos que atentem contra a saúde e a segurança nos locais de trabalho, inclusive visando a evitar acidentes e danos à saúde; (e) atos que prejudiquem o direito de livre associação de seus empregados; (f) atos discriminatórios em suas relações de trabalho, inclusive na definição de remuneração, acesso a treinamento, promoções, demissões ou aposentadorias, seja em função de raça, nacionalidade, religião, orientação sexual, idade, deficiência física ou mental, filiação sindical, nem tampouco apoiará qualquer outra forma de discriminação ou assédio; (g) atos de corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e suborno. O Código de Ética **ZAFEX** se encontra disponível no sítio de internet da **ZAFEX**. Neste sentido, a **ZAFEX** declara que sua atuação e seus negócios, na medida do aplicável, observam e difundem em sua cadeia de negócios os princípios e valores acima

"Registro nos termos do inciso VII do art. 127 da Lei nº 6.015/1973 - Facultativo com finalidade única

mencionados, de modo ético e socialmente responsável observando e prezando, sempre, pelo cumprimento da lei de defesa da concorrência.

11. DO FORO

11.1 Para dirimir quaisquer questões oriundas da execução deste Contrato, fica eleito o foro do domicílio do **CLIENTE** ou outro foro dentre aqueles autorizados pela legislação aplicável.

São Mateus – ES, 07 de março de 2025.

ZAFEX TELECOMUNICAÇÕES LTDA
Elivelto Breger
CPF: 081.019.797-94
Procurador

ES CARTÓRIO 3º OFÍCIO TABELIONATO DE NOTAS DA COMARCA DE SÃO MATEUS
Praça São Benedito, 131 - Centro - São Mateus-ES - CEP: 29930-330 - Fone: (27) 3763-6712
Tabelião: Bel. João Bosco Pinto Martins

Reconheço por semelhança a firma de **ELIVELTO BREGER**. Em Testemunho da verdade. São Mateus-ES, 07/03/2025, 10:23:05

Bel. Lucas Pirola Martins - Escrevente. **Selo Digital: 024505.IKR2406.04894**. Emolumentos: R$ 4,10 Encargos: R$ 1,21 Total: R$ 5,31. Consulte autenticidade em www.tjes.jus.br

"Registro nos termos do inciso VII do art. 127 da Lei nº 6.015/1973 - Facultativo com finalidade única de conservação."

CARTÓRIO DO 1º OFÍCIO-REGISTRO DE TITULOS E DOCUMENTOS
Rua Manoel Andrade, 349, Centro, São Mateus-ES
CEP: 29930-045 - Tel: (27) 3763-2697

Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo
Selo Digital de Fiscalização
024497.ENU2408.01336 - Consulte autenticidade em www.tjes.jus.br
Emol:R$288,58 FUNEPJ:R$28,87 FADESPES:R$14,35
FUNEMP:R$14,35 FUNCRO:R$14,35 ISS:R$14,43 TOTAL:R$374,93

Protocolo Nº: 12972, em 26/02/2025, LIVRO A 20
Registrado sob nº 69 em 10/03/2025, LIVRO F.

São Mateus-ES, 10/03/2025.

Claudio Junio de O Patrício
Escrevente Substituto Autorizado