

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL PÓS-PAGO

**POUZZI LTDA**, com sede na AVENIDA PORTUGUAL, NUMERO 1148, SALA 2501, SETOR MARISTA, GOIANIA, GOIÁS, inscrita no CNPJ sob o n.º 61.122.903/0001-30 autorizada para comercialização do Serviço Móvel Pessoal, através da prestadora de serviços PLAYTEC, prestará o Serviço Móvel Pessoal, com nome comercial de FAN ou FAN TELECOM, 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.

### 1. DO OBJETO

- 1.1 Este Contrato tem por objeto a prestação do **SMP** pela **PLAYTEC**, através de Plano de Serviço “pós-pago”, na sua Área de Autorização.
- 1.2 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 na conexão, ou de qualquer outro fator externo que porventura interfira no sinal.
- 1.3 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 FAN MOBILE, que pode operar quando em movimento ou estacionada em lugar não especificado.
- 1.4 Entende-se por **CLIENTE** do Plano de Serviço pós-pago qualquer pessoa natural que utilize o **SMP** por meio do referido plano.
- 1.5 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 direito à portabilidade do mesmo nos termos da Resolução n.º 460, de 19 de março de 2007, expedida pela ANATEL.

### 2. DAS CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- 2.1 As disposições previstas no presente Contrato regulam os Planos de Serviço da **FAN**, 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 **FAN**, conforme informações disponibilizadas em todos os canais de atendimento **FAN**, o Centro de Atendimento ao **CLIENTE**, pelo número 4003-7634.

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 da central 4003-7634.

2.1.3 Não haverá cobrança de multa rescisória quando houver comunicado por escrito com prazo de antecedência de 90 dias, ficando a **FAN** obrigada a prestar o serviço e ao CONTRATANTE a pagar pelo aviso prévio independentemente do uso do serviço ou de solicitar a portabilidade das linhas para qualquer outra operadora, o não pagamento do aviso prévio ensejará a inclusão do cnpj no cadastro de proteção ao crédito e cobrança jurídica.

2.1.4 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 **FAN** 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 **FAN**, de imposições governamentais, de má utilização do serviço pelo **CLIENTE** ou de qualquer outro fato alheio à vontade ou controle da **POUZZI LTDA**

2.1.4.1 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 **FAN**, 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 **FAN**, respeitadas as condições de acesso a cada um deles.

2.3 A **FAN** 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 **FAN**, 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.

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 FAN 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 do **POUZZI LTDA**. 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 4003-7634.

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 **FAN** 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 está ativado antes de utilizá-lo. Para mais informações é possível ligar para 4003-7634 da estação móvel. Para obter todas as informações necessárias à utilização do serviço de *roaming* internacional, o **CLIENTE** deve previamente consultar o Guia de Viagens no site [www.fantelecom.com](http://www.fantelecom.com)

### 3. DOS DIREITOS E DEVERES

3.1 É responsabilidade da PLAYTEC LTDA 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 **FAN**, 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 [https://ixc.FAN.in/central\\_assinante\\_web/login](https://ixc.FAN.in/central_assinante_web/login) 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 **FAN** outro documento que lhe permita efetuar o respectivo pagamento. O não recebimento do documento de cobrança 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 **FAN** exclusivamente por meio dos acessos móveis contratados. É vedado ao **CLIENTE** disponibilizar ou permitir acesso ao **SMP** prestado pela **FAN** por meio de outros acessos ou quaisquer outros meios de comunicação diferentes do contratado junto à **FAN**  
**EIRELI.**

3.3 Fica proibido instalar e fazer uso indevido do FAN MOBILE 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, e
- 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 confunda com o **SMP**.

3.4 Para os casos em que for constatada qualquer violação às regras dispostas neste Contrato, a **FAN** 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 **PLAYTEC**;
- d) solicitar a portabilidade numérica, de acordo com a regulamentação vigente, e
- 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 FAN para a solicitação de segunda via do documento de cobrança e para realizar o seu pagamento.**

**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; e**
- 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 FAN poderá, mediante prévia comunicação e observadas as condições regulamentares:**

- 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 FAN, 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 FAN, 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 **POUZZI LTDA**

4.3.2 Caso o **CLIENTE** inadimplente efetue o pagamento do débito antes da rescisão do Contrato, a **FAN** restabelecerá 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 FAN 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 **FAN**, indicando o número de IMEI de seu aparelho, para a efetivação do bloqueio da estação móvel, bem como solicitar a suspensão do FAN MOBILE 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 **POUZZI LTDA**

5.2 Caso verificadas dúvidas ou incorreções na identificação do **CLIENTE**, a **FAN** 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 FAN 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 **FAN**, 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 FAN reserva-se ainda, ao direito de rescindir o presente Contrato, unilateralmente, caso seja constatada a utilização dos serviços prestados pela FAN, para a prática de atos criminosos, notadamente em se 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 desonera o CLIENTE do pagamento de encargos decorrentes da utilização do SMP.**

## **8. DA OPÇÃO FIDELIDADE- PERMANÊNCIA MÍNIMA**

8.1 A PRESTADORA poderá oferecer ao CLIENTE benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário, tais como, liberação do pagamento da taxa de adesão e/ou instalação, descontos nos preços a serem pagos nos primeiros meses de contratação, dentre outros, mediante o compromisso de PERMANÊNCIA MÍNIMA do CLIENTE com a PRESTADORA pelo período de até 12 meses, contados a partir da data de início da fruição dos benefícios.

8.2 Na hipótese de cancelamento antes do prazo de PERMANÊNCIA MÍNIMA, o CLIENTE estará obrigado ao pagamento de multa no percentual de 25% proporcional ao período restante da permanência mínima.

8.3 Durante a vigência da OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA, alteração e/ou migração de pacote e/ou velocidade, para pacote e/ou velocidade inferiores aos que se encontravam efetivamente contratados por ocasião da fidelização, será entendida como desistência da OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA implicando em automática cobrança do valor mencionado no item anterior.

## **8. CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS**

8.1 É facultado ao **CLIENTE** contestar lançamentos efetuados em documentos de cobrança, referentes aos serviços prestados pela **FAN**, 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 **FAN**, o **CLIENTE** deverá contatar a Central de Atendimento da **FAN** para que esta adote as medidas necessárias.

8.1.2 A **FAN** 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.

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 **FAN** encaminhará para o **CLIENTE** um novo documento de cobrança tão somente com os valores incontroversos. Caso a contestação do **CLIENTE** seja posterior à data de vencimento 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 **FAN** 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 **FAN** 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 **FAN** 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 **FAN**

como improcedente:

- a) deverá ser informado ao **CLIENTE** o resultado da contestação;
- b) nenhuma importância deverá ser devolvida, pela **FAN**, ao **CLIENTE**, e
- 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 **FAN** disponibilizará ao **CLIENTE** o acesso telefônico gratuito à Central de Atendimento que poderá ser contatada através do número 4003-7634. O **CLIENTE** poderá ainda contatar a Central de Atendimento da

**FAN** por meio do site [www.fantelecom.com](http://www.fantelecom.com)

9.2 Todas as reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação apresentados pelo **CLIENTE** serão processados pela **FAN** 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 **FAN** 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 **FAN** 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**.

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

10.2.2Ultrapassado 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 **FAN** 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 **FAN**, 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.

10.2.3A **FAN** 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 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 **FAN** 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 **FAN** 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 A **FAN** 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 **FAN** 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 **FAN**, poderão, a qualquer momento, ser contratados pelo **CLIENTE** por meio de solicitação efetuada através do 4003-7634.

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 4003-7634.

10.9 Mediante autorização prévia do **CLIENTE**, a **FAN** 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**, dados todos

também disponibilizados no <https://fantelecom.com>

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 **FAN** dispensará tratamento sigiloso e confidencial aos dados e comunicações 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 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 **FAN**, o **CLIENTE** poderá consultar o valor e a forma de cobrança do serviço, bem como solicitar a desativação do mesmo.

10.15 A **FAN** 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 **FAN**, suas afiliadas, seus administradores, funcionários e eventuais subcontratados reconhecem que estão sujeitos à observância e cumprimento do Código de Ética da **FAN** o qual prevê que todos os negócios da **FAN**, 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 e no do trabalho forçado ou compulsório, sempre à luz dos princípios do Pacto Global das Organizações das Nações Unidas. O Código de Ética **FAN** 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 individuais 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 **FAN** 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 **FAN** se encontra disponível no sítio de internet da **POUZZI LTDA**. Neste sentido, a **FAN** declara que sua atuação e seus negócios, na medida do aplicável, observam e difundem em sua cadeia de negócios os princípios e valores acima 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.