

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL POR MEIO DE REDE VIRUTAL – SMP E SERVIÇOS ADICIONAIS (PÓS-PAGO)

Pelo presente instrumento ("Contrato"), de um lado, a **ALGAR TELECOM S/A**, autorizada a prestar o Serviço Móvel Pessoal por meio de Rede Virtual, inscrita no CNPJ nº 71.208.516/0001-74, com sede na Rua José Alves Garcia, nº 415, Bairro Brasil, CEP 38400-668, Uberlândia/MG, doravante denominada **ALGAR**, e de outro lado, o CLIENTE devidamente qualificado no Termo de Adesão ao serviço ou nos sistemas de cadastro da **ALGAR**, doravante denominado **USUÁRIO**, o qual adere a este Contrato, conforme cláusulas e condições a seguir.

Em conjunto **USUÁRIO** e **ALGAR** serão denominadas "Partes" ou individualmente "Parte".

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. Constitui objeto deste Contrato a prestação do SMP (Serviço Móvel Pessoal) por meio de rede virtual pela **ALGAR**, nos termos de seus instrumentos de outorga e autorização, da legislação pertinente e da oferta contratada.

1.2. A contratação das ofertas poderá ser tanto na modalidade avulsa, com ou sem prazo de permanência mínima, como por meio de uma oferta conjunta, também com ou sem prazo de permanência mínima.

1.3. O SMP é o serviço de telecomunicações móvel terrestre, de interesse coletivo, que possibilita a comunicação entre terminais de telecomunicações, observado o disposto no Regulamento do SMP editado pela ANATEL.

1.4. O **USUÁRIO** declara-se ciente de que o(s) aparelho(s) e número(s) informados, referem-se aos que o mesmo possui no momento da adesão ao presente Contrato, os quais poderão ser alterados de acordo com a legislação pertinente, preservando ainda, as demais cláusulas do presente instrumento.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

2.1. O presente Contrato refere-se às Ofertas do Serviço Pós-Pago da **ALGAR**, podendo o **USUÁRIO** optar por qualquer uma delas que estiverem disponíveis para contratação, seja pela **ALGAR** seja por seus Parceiros e/ou Credenciadas, preservadas as condições aqui estabelecidas e nos regulamentos das ofertas.

2.1.1. O **USUÁRIO** declara conhecer as condições, prazos e preços referentes à oferta de sua opção, ora contratada, devendo respeitar as condições descritas na oferta. As informações referentes ao serviço contratado poderão ser consultadas, no site e portal de atendimento dos Parceiros e/ou Credenciadas, informados nos documentos próprios, de acordo com o canal de adesão à oferta.

2.2. É facultado à **ALGAR**, a qualquer tempo, deixar de comercializar ou encerrar a vigência de qualquer Oferta de Serviço, respeitados os prazos previstos na regulamentação do SMP, desde que comunique previamente ao **USUÁRIO**, ficando a este garantida a possibilidade de migração para outra oferta vigente.

2.2.1. O **USUÁRIO** poderá optar por qualquer das ofertas fornecidas pela **ALGAR**, respeitadas as condições de acesso a cada um deles.

2.3. A **ALGAR** poderá suspender a prestação do SMP havendo indícios de desvio nos padrões técnicos da Estação Móvel (aparelho) ou fraude na utilização dos serviços, bem como, por descumprimento pelo **USUÁRIO** de qualquer obrigação aqui estabelecida ou da legislação vigente.

2.4. É facultado à **ALGAR**, realizar faturamento conjunto dos Serviços de Telecomunicações prestados por outras Prestadoras e utilizados pelo **USUÁRIO**.

2.5. As condições comerciais referentes às ofertas comercializadas pela **ALGAR** estão dispostas no regulamento que estará disponível.

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS DIREITOS E DEVERES

3.1. É responsabilidade da **ALGAR** prestar adequadamente o SMP em conformidade com a legislação pertinente, em especial, com as normas expedidas pela ANATEL, disponibilizando as informações referentes aos serviços e seus respectivos valores.

3.2. É responsabilidade do **USUÁRIO**:

- a) Utilizar adequadamente o SMP, por meio da Estação Móvel de frequência e padrão compatíveis com a tecnologia utilizada pela **ALGAR**, em modelo cuja certificação haja sido expedida ou aceita pela ANATEL;
- b) Cumprir as obrigações fixadas neste Contrato e na legislação pertinente;
- c) Quando aplicável, efetuar pontualmente os pagamentos referentes à prestação do SMP, na data de vencimento da fatura;
- d) Manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, bem como informar, de imediato, qualquer modificação verificada, especialmente o seu endereço para envio de documentos de cobrança, se aplicável, e correspondências, de forma a não dificultar a comunicação entre as Partes;
- e) Responder pela veracidade e correção das informações fornecidas;
- f) Indenizar a **ALGAR** e a terceiros por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa por infringência das disposições legais, regulamentares ou contratuais, independentemente de qualquer outra sanção;
- g) Informar imediatamente à **ALGAR** sempre que ocorrer furto, roubo, extravio ou perda de sua Estação Móvel, arcando com os encargos de prestação do SMP até o efetivo cancelamento dos serviços. O valor correspondente à assinatura mensal e franquia continuarão a ser devidos pelo **USUÁRIO**, independentemente do bloqueio, enquanto vigorar o presente Contrato;
- h) Informar imediatamente à **ALGAR** a ocorrência de furto, roubo, extravio ou perda do SIMCard (Chip) ou do e-Sim (Chip virtual).

3.3. São assegurados ao **USUÁRIO** os direitos estabelecidos no Regulamento do SMP, dentre eles:

- a) Liberdade de escolha da Prestadora de Longa Distância para originar chamadas desta natureza, observados os prazos e condições estabelecidos na legislação pertinente;
- b) Solicitar suspensão temporária do serviço prestado, uma única vez a cada período de 12 (doze) meses, de forma gratuita pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, nas condições estipuladas pela **ALGAR**;
- c) Solicitar a transferência de titularidade do Contrato de SMP e a portabilidade do seu código de acesso, mediante cumprimento do procedimento definido pela **ALGAR**, inclusive no que tange à pagamento de parcelamento ou de débitos pendentes, se aplicável;
- d) Serviços e facilidades não essenciais como secretária eletrônica e identificador de chamadas, a exclusivo critério da **ALGAR**.

4. CLÁUSULA QUARTA – DA HABILITAÇÃO E PAGAMENTO

4.1. O início da prestação do SMP dar-se-á com a habilitação SIMCard (Chip) ou do e-Sim (Chip virtual) na Estação Móvel (aparelho) e com o pagamento do valor referente à habilitação, quando aplicável, ou com a liberação para utilização dos serviços.

4.2. Para prestação do SMP o **USUÁRIO** se compromete a pagar mensalmente à **ALGAR**, ou a seus Parceiros Credenciados, por meio de nota fiscal/fatura de prestação de serviços, os valores correspondentes à oferta, valor correspondente à disponibilização do acesso e ainda, os valores referentes à utilização do serviço após o consumo da franquia mensal, caso haja esta franquia.

4.3. Além do valor mensal devido pelo **USUÁRIO** poderá haver a incidência da cobrança de outros serviços, tais como, mas não se limitando a: habilitação e serviços adicionais. Os valores pela

prestação de serviços serão divulgados oportunamente por ocasião da divulgação dos Termos de Contratação e Regulamentos de cada oferta.

4.4. O não recebimento da nota fiscal/fatura de prestação de serviço pelo **USUÁRIO** não o isenta do pagamento dos serviços prestados pela **ALGAR**.

4.5. A cobrança dos valores devidos pela prestação do SMP será realizada mediante apresentação de Nota Fiscal de Prestação de Serviço ("NFPS") /Fatura ao **USUÁRIO**, que poderá ser paga via cartão de crédito ou nos locais credenciados e previamente divulgados pela **ALGAR**, conforme descrito na Oferta. O **USUÁRIO** no ato da contratação do serviço escolherá uma entre as datas de vencimento de sua NFPS/Fatura.

4.6. Quando aplicável, o não pagamento do documento de cobrança até a data do seu vencimento acarretará a incidência de juros de mora à razão de 1% (um por cento), *pro rata die*, contados a partir de seu vencimento bem como atualização do débito de acordo com a variação positiva do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo ("IPCA") ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo, além da multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total apurado, incidente a partir do dia seguinte ao do vencimento.

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

4.8. Ainda no caso do não pagamento do documento de cobrança, além do disposto no item 4.6., independente da exigibilidade do pagamento da assinatura mensal e franquia, a **ALGAR** poderá:

- a) suspender totalmente a prestação do serviço, transcorridos 15 (quinze) dias de notificação do débito;
- b) rescindir a relação contratual, após 60 (sessenta) dias do bloqueio total da prestação de serviços.

4.9. No caso de rescisão deste Contrato por não pagamento do documento de cobrança, a **ALGAR** estará autorizada a enviar o nome do **USUÁRIO** inadimplente para inscrição no Serviço de Proteção ao Crédito e demais cadastros semelhantes, além de protesto, mediante prévia notificação conforme legislação vigente.

4.10. O débito que caracteriza a inadimplência do **USUÁRIO** poderá ser incorporado e exigido em documento de cobrança de outra habilitação de SMP do **USUÁRIO**.

CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA

5.1. O presente Contrato é celebrado por prazo indeterminado, podendo ser denunciado a qualquer tempo pelo **USUÁRIO**, exceto se este optar pelo compromisso de permanência mínima, quando deverá observar o prazo de vigência mínima de 12 (doze) meses.

5.2. A critério da **ALGAR**, seus Parceiros e/ou Credenciadas, o **USUÁRIO** poderá ser contemplado com descontos no pagamento dos valores relativos à ativação e/ou mensalidade do serviço, caso opte por manter este contrato/serviço vigente pelo prazo de no mínimo 12 (doze) meses, o qual será estipulado nas condições descritas na época da contratação ("COMPROMISSO DE PERMANÊNCIA MÍNIMA").

5.2.1. As condições citadas neste item serão descritas no termo de adesão ao serviço, ou instrumentos correlatos, devidamente publicados e disponibilizados pela **ALGAR** ao **USUÁRIO**.

CLÁUSULA SEXTA – DA EXTINÇÃO DO CONTRATO

6.1. Este Contrato poderá ser resilido (encerrado):

- a) A qualquer tempo e modo legalmente permitidos, a pedido do **USUÁRIO**, desde que observado o disposto na oferta, condicionado ao pagamento de eventuais valores devidos;
- b) Nas hipóteses do item 4.8, alínea "b";
- c) Por iniciativa da **ALGAR**, ante o descumprimento comprovado ou má utilização do serviço e recursos, por parte do **USUÁRIO**, das obrigações contratuais, legais e/ou regulamentares.

6.2 A rescisão do presente Contrato, por qualquer motivo, não implicará quitação de eventuais débitos pendentes permitindo, assim, a plena exigibilidade dos encargos decorrentes deste instrumento por parte da **ALGAR**.

6.3. Caso o **USUÁRIO** faça a opção pelo compromisso de fidelidade e durante a vigência do Contrato, solicite a sua extinção (encerramento) deverá pagar uma multa compensatória à **ALGAR TELECOM** ou aos seus Parceiros e/ou Credenciadas, conforme o canal de adesão, descrita no Termo de Contratação e/ou no Contrato de Concessão de Benefícios e outras avenças.

6.4. Ainda, na hipótese de cancelamento dos serviços, o pedido será processado de forma imediata, contudo, caso o formato de pagamento do cliente seja antecipado, o serviço permanecerá disponível até o encerramento do ciclo, não havendo, portanto, qualquer reembolso de valores a ser realizado. Para os pagamentos no formato pós-pago, a faturamento será realizado até a data do cancelamento.

6.5. Efetuado o encerramento do produto celular com alguma oferta controle ou realizado pedido de migração para oferta "Celular pós-pago", a **ALGAR** não procederá a devolução dos créditos adquiridos ou saldo remanescente da oferta cancelada.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

7.1. É facultado ao **USUÁRIO** questionar débitos lançados em documentos de cobrança em até 90 (noventa) dias contados da data de vencimento do respectivo documento, apresentando contestação nos Setores de Atendimento da **ALGAR** ou aos seus Parceiros e/ou Credenciadas, conforme o canal de adesão, descrita no Termo de Contratação e/ou no Contrato de Concessão de Benefícios e outras avenças.

7.1.1. A **ALGAR** deverá analisar a contestação e responder ao **USUÁRIO** em até 30 (trinta) dias, contados do registro da contestação.

7.2. Em caso de contestação parcial, o **USUÁRIO** deverá efetuar o pagamento da parte incontroversa, sob pena de aplicação do procedimento referido na Cláusula 4, acima.

7.3. Averiguada a improcedência da cobrança do lançamento impugnado, cujo valor tenha sido pago pelo **USUÁRIO**, a **ALGAR** ou seu Parceiros e/ou Credenciadas terá o prazo de até 30 (trinta) dias para devolução, por meio de concessão de crédito, preferencialmente, no documento de cobrança ou conta corrente caso a oferta tenha sido cancelada.

7.4. Caso a contestação seja considerada improcedente, a conta de serviço deverá ser quitada pelo **USUÁRIO** e os encargos legais de atraso do pagamento serão lançados na conta de serviço subsequente à contestação.

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1. O valor da mensalidade poderá ser reajustado pela **ALGAR**, de acordo com a data base constante na oferta contratada, a qual atualmente é o mês de junho, de acordo com a variação positiva do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo ("IPCA") ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo, sendo certo que qualquer aumento na carga tributária imposta à **ALGAR** ou ao SERVIÇO, bem como o aumento do custo de insumos poderá resultar na revisão da mensalidade contratada, a fim de se restabelecer o equilíbrio contratual conforme legislação vigente.

Eventualmente, caso a variação do IPCA seja negativa em um determinado período, isto não será considerado para reajuste negativo de valores.

8.1.1. Os valores praticados a título promocional não estão sujeitos apenas ao reajuste previsto na data-base, podendo ser alterado a qualquer tempo, por livre iniciativa da **ALGAR**.

8.2. A mudança definitiva da área de registro pelo **USUÁRIO** poderá acarretar alteração do Código de Acesso por razões de ordem técnica, bem como poderá implicar na necessidade de nova aquisição do serviço e/ou Estação Móvel, sem que seja devida pela **ALGAR** qualquer indenização ao **USUÁRIO**.

8.3. Informações referentes às áreas de cobertura da ALGAR poderão ser consultadas no mapa de cobertura disponível no site <https://algar.com.br/para-voce/celular/cobertura-celular>.

8.4. O **USUÁRIO** autoriza a **ALGAR** a debitar no documento de cobrança do SMP quaisquer valores referentes a obrigação de qualquer natureza por ele contraída durante vigência deste Contrato.

8.5. O **USUÁRIO** autoriza a **ALGAR** a interceptar todo o tráfego de pacotes de dados móveis, tais como, mas não se limitando, a mensagens de correio eletrônico, *web browsers*, *chats*, áudio, vídeo e outros serviços baseados na internet.

8.6. Nenhuma ação ou omissão de qualquer das Partes em exigir o cumprimento de determinada cláusula ou obrigação deste Contrato será considerada novação ou renúncia.

8.7. O **USUÁRIO** que possua interesse na fruição do Serviço Longa Distância Internacional deverá procurar os setores de atendimento da **ALGAR** para a manifestação.

8.8. O **USUÁRIO** poderá solicitar a alteração do código de acesso designado para sua estação móvel mediante disponibilidade técnica e pagamento de preço previamente estipulado pela **ALGAR**.

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

8.10. As correspondências, solicitação e/ou reclamações poderão ser encaminhadas via *site* dos Parceiros e/ou Credenciadas, informados nos documentos próprios, de acordo com o canal de adesão às ofertas.

8.11. A adesão à oferta implicará na aceitação automática do inteiro teor deste Contrato.

8.11.1. Neste ato, o **USUÁRIO** reconhece também ter recebido as informações necessárias ao correto uso do serviço, incluindo:

- a) cópia do Contrato de Prestação do SMP e cópia da oferta de sua opção, tendo lido ambos;
- b) o Código de Acesso do **USUÁRIO**;
- c) explicações sobre a forma de pagamento pela utilização do serviço;
- d) Área de Registro à qual está associada a Estação Móvel do **USUÁRIO**;
- e) explicações para o bom entendimento da conta/fatura de serviços;
- f) explicações quanto à contratação e fruição dos serviços adicionais objeto deste Contrato.

8.12. Os endereços de todos os Setores de Atendimento estão disponíveis no *site* dos Parceiros e/ou Credenciadas, informados nos documentos próprios, de acordo com o canal de adesão à oferta.

8.13. O presente instrumento encontra-se disponível no *site* dos Parceiros e/ou Credenciadas, e mediante solicitação de envio gratuito por meio da Central de Atendimento.

8.14. Para os casos em que ocorra furto, roubo, extravio ou perda da Estação Móvel do USUÁRIO, a pedido do cliente haverá o bloqueio de perda/roubo, ficando os serviços suspensos provisoriamente de forma gratuita pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, nas condições estipuladas pela ALGAR. Após o período máximo de 120 (cento e vinte) dias, caso o USUÁRIO não solicite a reativação do serviço, o número do SIMCARD será cancelado e o Contrato será considerado extinto.

8.15. Para as vendas realizadas através de consultores autorizados pela ALGAR, a ativação do serviço será após a entrega do(s) equipamento(s) e do aceite formal do cliente através dos documentos assinados, iniciando-se também o faturamento dos serviços.

8.16. Inobstante outras disposições, em hipótese alguma a **ALGAR**, seus prepostos e empregados serão responsáveis perante qualquer pessoa, incluindo o **USUÁRIO**, por danos indiretos, punitivos, especiais, exemplares, incidentais ou emergentes, ou por perda de receita, de dados, de uso de dados, lucros cessantes, uso ou outra vantagem econômica decorrente do Contrato ou de qualquer forma a ele relacionada, inclusive, mas não se limitando ao uso ou incapacidade de usar/prestar os serviços, independentemente da causa, seja em ação contratual, seja por negligência ou de outra forma, ainda que a outra parte ou terceiro de quem a indenização esteja sendo reclamada tenha sido advertida previamente sobre a possibilidade de tais danos.

8.17. A prestação dos serviços será por meio da oferta descrita no Termo de Contratação e/ou no Contrato de Concessão de Benefícios e outras avenças.

8.18. Os casos fortuitos e/ou de força maior serão excludentes de responsabilidade na forma do parágrafo único do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

8.19. Pelo presente instrumento e para fins da autorização expressa prevista no artigo 166 do Código Tributário Nacional (Lei 5.172/1966), o **CONTRATANTE** expressamente autoriza a **ALGAR** a pleitear e receber a restituição de todo e qualquer tributo que comporte, por sua natureza, transferência do respectivo encargo financeiro. em especial, mas não se limitando, o ICMS, PIS/COFINS, ISS, FUST e FUNTTEL.

8.20. Especificadamente quanto aos tributos instituídos pela Lei Complementar nº 214, de 16 de janeiro de 2025, as Partes poderão ajustar o "valor" do preço dos serviços ou bens objeto dos Contratos a partir de 1º de janeiro de 2027, para maior ou menor, sendo certo que referido ajuste ficará limitado, exclusivamente, ao aumento ou redução dos tributos incidentes sobre as operações ou fornecimentos objetos deste Contrato, devendo observar, para tanto, as demais legislações correlatas que venham a regulamentar os novos tributos, a nível legal ou infralegal ("Ajuste Tributário"). Caso ocorra a prorrogação ou antecipação dos efeitos das medidas previstas na Lei Complementar nº 214, o ajuste dos valores dos Contratos será automaticamente prorrogado ou antecipado para a mesma data que a legislação estipular.

8.20.1. A **CONTRATANTE** autoriza a **ALGAR** a realizar a recuperação de tributos forma do art. 38, II, da Lei Complementar 214/25 c/c art. 166 do Código Tributário Nacional

CLÁUSULA NONA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

9.1. A ALGAR obriga-se a atuar de acordo com a legislação vigente sobre proteção de dados pessoais relativos ao USUÁRIO e às determinações dos Órgãos Reguladores/Fiscalizadores sobre a matéria, em especial as disposições da Lei nº 13.709/2018 ("Lei Geral de Proteção de Dados"), bem como as demais leis e normas de proteção de dados pessoais.

9.2. O USUÁRIO está ciente e consente com o tratamento de seus dados pessoais conforme assinalado no Portal /Termo de Consentimento e previsões da Política de Privacidade e Proteção de dados pessoais, em atenção ao artigo 14 da Lei nº 13.709/2018.

9.3. A ALGAR compromete-se a disponibilizar a Política de Privacidade e Dados Pessoais com os detalhamentos sobre tratamento de dados pessoais, a ficar em local de fácil acesso no site www.algar.com.br.

9.4. O USUÁRIO é o único responsável pela precisão, veracidade ou falta dela em relação aos dados pessoais que fornece neste Contrato ou pela sua desatualização. É responsabilidade do USUÁRIO garantir a exatidão ou mantê-los atualizados.

9.5. A ALGAR envidará seus melhores esforços para proteção da informação, principalmente dos dados pessoais, aplicando medidas de proteção administrativa e técnica necessárias e disponíveis à época, exigindo de seus fornecedores o mesmo nível aceitável de Segurança da Informação, com base em melhores práticas de mercado, a partir de cláusulas contratuais.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO FORO

10.1. Para dirimir qualquer questão oriunda deste Contrato, fica eleito do Foro onde o serviço foi contratado, com expressa renúncia a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

USUÁRIO