

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL PÓS-PAGO (“CONTRATO”)

Pelo presente instrumento particular a TELEXPERTS TELECOMUNICAÇÕES LTDA, doravante denominada **TELECALL**, autorizada pela ANATEL para prestar o Serviço Móvel Pessoal (“SMP”), através da MVNO Credenciada GL FIBRA SERVIÇOS TELECOMUNICAÇÕES LTDA, com sede na Cidade de Erechim, Estado do Rio Grande do Sul, na Rua José Oscar Salazar, 544, Bairro Três Vendas, CEP 99713-042, inscrita no CNPJ sob o n.º 31.446.186/0001-30, doravante denominada simplesmente GL FIBRA TELECOM, e a pessoa identificada no Termo de Adesão, sendo parte integrante deste, denominada **ASSINANTE**, e em conjunto denominadas Partes. Resolvem firmar o presente Contrato:

I – OBJETO

1.1 O presente Contrato tem por objeto a regulação da prestação do **Serviço Móvel Pessoal (“SMP”)** pela GL FIBRA TELECOM ao **ASSINANTE**, o qual, na forma e condições consignadas no presente Contrato e no Termo de Adesão, será devidamente habilitado e de acordo com as opções de planos e serviços feitas pelo **ASSINANTE**.

1.2 Para efeitos deste Contrato denomina-se **Estação Móvel (EM)** a estação de telecomunicações do **SMP**, certificada e homologada pela **ANATEL**, associada ao chip (“**SIM CARD**”) de identificação do **ASSINANTE**.

1.3 O **SMP** prestado pela GL FIBRA TELECOM possibilita ao **ASSINANTE** originar e receber, chamadas de voz, realizar conexão de dados e envio e recebimento de mensagens curtas, observados os limites e condições mencionados neste Contrato.

1.3.1 As chamadas originadas e recebidas, a cobrar ou não, locais ou de longa distância, se processam em conformidade com o Plano de Serviço escolhido pelo **ASSINANTE** e de acordo com a Regulamentação vigente.

1.4 O **ASSINANTE** declara ter recebido informações dos Planos de Serviços contratados, dos Planos de Serviços ofertados e das formas de faturamento e cobrança, que também se encontram disponíveis no site www.glfibra.com.br.

1.5 O **ASSINANTE** tem ciência de que, o presente Contrato poderá ser rescindido imediatamente, caso seja constatado o uso de informação incorreta, incompleta ou falsa prestada pelo **ASSINANTE**, independentemente de notificação, sem prejuízo da adoção, das medidas cíveis e criminais cabíveis, por parte da GL FIBRA TELECOM.

1.6 Ao **ASSINANTE** que efetuar a contratação dos serviços ofertados pela GL FIBRA TELECOM a distância, por meio do televentas ou da Internet, será enviado cópia do Contrato de Prestação do **SMP** juntamente com o aparelho celular adquirido, se for o caso. Para os casos em que não houver a aquisição de aparelho celular, o envio será em até 48 (quarenta e oito) horas após a contratação do serviço.

1.7 A celebração do presente Contrato não confere ao **ASSINANTE** 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**.

II - HABILITAÇÃO

2.1 O **ASSINANTE** adquirirá o direito ao uso do **SMP**, mediante a aceitação, pela GL FIBRA TELECOM, do Termo de Adesão corretamente preenchido e firmado pelo **ASSINANTE** e, quando cabível, o pagamento das tarifas de habilitação e assinatura, sendo o **ASSINANTE** condicionado a utilizar o serviço dentro das normas e regulamentos da **ANATEL**, assim como deste Contrato.

2.2 A origem e a forma de aquisição da Estação Móvel são de exclusiva e inteira responsabilidade do **ASSINANTE**. A GL FIBRA TELECOM, ou qualquer de seus representantes autorizados, somente habilitará a Estação Móvel que seja certificada e homologada pela **ANATEL** e compatível com a sua rede.

2.2.1 Para os casos em que o **ASSINANTE** adquirir apenas o chip ("**SIM CARD**") GL FIBRA TELECOM, o funcionamento e a utilização dos serviços ora contratados na Estação Móvel em que venha o mesmo a ser instalado, será de sua exclusiva responsabilidade.

2.3. A cobrança da taxa de habilitação, quando devida, dar-se-á através de apresentação do valor correspondente na 1ª (primeira), 2ª (segunda) ou 3ª (terceira) fatura mensal emitida contra o **ASSINANTE**, de acordo com eventual benefício comercial concedido ao mesmo.

III – NATUREZA DOS SERVIÇOS MÓVEIS

3.1 O **ASSINANTE** tem conhecimento de que os serviços poderão ser afetados, eventualmente ou temporariamente interrompidos em razão de condições topográficas, geográficas, urbanas, climáticas, velocidade de movimento, distância do **ASSINANTE** à Estação Rádio Base - ERB, número de clientes associados à mesma ERB, disponibilidade de rede, dentre outros fatores que podem interferir na intensidade do sinal, não sendo a GL FIBRA TELECOM responsável por eventuais falhas, atrasos ou interrupções na prestação de seus serviços.

3.1.1 Do mesmo modo, a GL FIBRA TELECOM não será responsável por falhas ou interrupções decorrentes de caso fortuito ou força maior, bem como pela atuação de outras prestadoras de serviços de telecomunicações interconectadas à rede da GL FIBRA TELECOM, por imposições governamentais, por má utilização do serviço ou da Estação Móvel pelo **ASSINANTE**, ou por qualquer outro fato ou ato alheio à sua vontade ou fora de seu controle.

3.2 Perante o **ASSINANTE**, a GL FIBRA TELECOM obriga-se a prestar os seus serviços segundo os padrões de qualidade exigidos pela **ANATEL**.

3.3 O **ASSINANTE** declara ter sido informado a respeito da cobertura na sua localidade, acessível também a qualquer tempo no site www.glfibra.com.br, estando também ciente que, por características técnicas decorrentes da natureza do serviço, podem haver limitações de cobertura em eventuais áreas, não se aplicando, entretanto, nestes casos, a concessão de quaisquer descontos ou dispensa de pagamento do serviço.

3.4 O mapa de cobertura do serviço de acesso à Internet está disponível no site www.glfibra.com.br, ou através de ligação gratuita para a Central de Relacionamento da GL FIBRA (54 3515 0000), de qualquer telefone. O **ASSINANTE** declara ter tomado ciência das localidades cobertas pela tecnologia 2G (GPRS/EDGE), 3G (HSDPA) e 4G (LTE) e das limitações decorrentes da existência de eventuais áreas de sombra e disponibilidade de rede.

IV – PLANO DE SERVIÇO

4.1 O **ASSINANTE** tem conhecimento do direito de optar por quaisquer dos Planos de Serviço homologados pela **ANATEL** ora oferecidos pela GL FIBRA TELECOM, conforme a relação de Planos de Serviço ofertados em www.glfibra.com.br.

4.2 Neste ato, o **ASSINANTE** optou pelo Plano de Serviço conforme Termo de Adesão, obrigando-se a cumprir todas as obrigações e condições pertinentes ao Plano de Serviço escolhido e a este Contrato, devendo utilizar o serviço sempre dentro dos limites legais, sob pena de serem impostas as penalidades previstas neste Contrato e na legislação aplicável em virtude de eventual mau uso. Considera-se desvio na utilização do serviço, dentre outros (i) prática de spam ou o uso indevido do serviço, (ii) utilização comercial de SMS, (iii) utilização religiosa, política ou qualquer outra que não seja o envio pessoa e individual de mensagens. O mau uso poderá ensejar o cancelamento da tarifação única mensal, retomando o **ASSINANTE** a tarifação unitária por torpedo, ou ainda, poderá ensejar na suspensão das promoções, suspensão da possibilidade de uso do serviço de forma temporária ou permanente, na linha em que for identificada a prática fraudulenta e em desacordo com os termos da contratação.

4.2.1 Ainda, para o Plano de Serviço que contemple serviços de dados com bloqueio ao término da franquia, o **ASSINANTE** declara ter avaliado suas necessidades de tráfego de dados e velocidade de conexão, e optado pelo plano escolhido, estando ciente, desde já, que ao término da franquia inicialmente contratada, ocorrerá o bloqueio da navegação até o final daquele ciclo de faturamento, devendo o **ASSINANTE** contratar franquias adicionais para utilização até o término do ciclo vigente.

4.3 Somente o **ASSINANTE** poderá, a qualquer tempo, solicitar a transferência de Plano de Serviço, observadas as condições dispostas neste Contrato, inclusive o disposto na Cláusula 4.2. acima, através de ligação gratuita para o 54 3515 0000, de qualquer telefone.

4.3.1 No caso de o **ASSINANTE** solicitar a transferência de Plano de Serviço, o **ASSINANTE** tem ciência de que, até a efetivação de tal transferência por parte da GL FIBRA TELECOM, permanecerão válidos e exigíveis as tarifas, preços e demais encargos referentes ao Plano de Serviço ainda em vigor.

4.4 Compete à GL FIBRA TELECOM extinguir, alterar, total ou parcialmente, a qualquer momento, qualquer um de seus Planos Alternativos de Serviço, com antecedência de 30 (trinta) dias e efetuar a comunicação ao usuário, possibilitando ao **ASSINANTE** a opção por outro Plano de Serviço. Caso não ocorra a manifestação do **ASSINANTE**, a GL FIBRA TELECOM estará autorizada a efetuar a transferência deste para outro Plano Alternativo de Serviço similar, de acordo com a regulamentação da **ANATEL** então vigente.

4.4.1 A GL FIBRA TELECOM poderá, a seu exclusivo critério, modificar ou deixar de prestar serviços suplementares e facilidades adicionais, comunicando o **ASSINANTE** com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias, de acordo com a regulamentação correspondente.

4.5 A cada período de 12 (doze) meses, o **ASSINANTE** adimplente pode requerer à GL FIBRA TELECOM a suspensão voluntária, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo seu código de acesso e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço na mesma Estação Móvel. Sendo que, transcorrido esse prazo, a suspensão poderá ser cobrada pela GL FIBRA TELECOM.

4.5.1 No decorrer do período de suspensão voluntária, conforme cláusula 4.5, assinatura ou qualquer outro valor referente à prestação de serviço não serão cobrados.

4.5.2 O período de suspensão voluntária não contará para o término do prazo de permanência mínima contratado, para os casos de o **ASSINANTE** fique suspenso na forma da cláusula 4.5

V - PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

5.1 O **ASSINANTE** se compromete a pagar pontualmente as faturas mensais emitidas pela GL FIBRA TELECOM, em referência ao Plano de Serviços contratado e em acordo com a Tabela de Preços dos Serviços, a qual o **ASSINANTE** neste Contrato declara conhecer, inclusive no que diz respeito aos preços praticados no

Plano de Serviço contratado pelo **ASSINANTE**, incluindo, mas não se limitando aos seguintes itens: (i) assinatura, (ii) pagamento mínimo mensal, (iii) ligações, (iv) deslocamento, (v) serviços opcionais. Sendo estes itens cobrados pela GL FIBRA TELECOM ao **ASSINANTE** em acordo com a Tabela de Preços dos Serviços e com as opções feitas, independentemente de sua efetiva utilização no período.

5.2 A responsabilidade pelo pagamento das faturas mensais emitidas pela GL FIBRA TELECOM ao **ASSINANTE**, contendo tarifas, preços e demais encargos, referentes ao presente Contrato é única e exclusiva do **ASSINANTE**, independentemente de quem tenha utilizado sua Estação Móvel.

5.3 A GL FIBRA TELECOM poderá, a seu único e exclusivo critério, promover, temporariamente, descontos ou promoções, de forma a otimizar o uso do **SMP**, sem caracterizar novação ou mudança das condições originalmente contratadas ou interpretadas como infringentes à legislação consumerista ou, ainda, à regulamentação em vigor.

5.4 Os preços dos serviços poderão ser reajustados a cada 12 (doze) meses, ou na menor periodicidade permitida em lei, com base na variação do IGP-DI, ou outro índice oficial que venha a substituí-lo, contados a partir da data de início de comercialização do Plano de Serviço ora contratado, ficando a GL FIBRA TELECOM obrigada a comunicar o **ASSINANTE** com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

5.5 Os encargos, inclusive contribuições, taxas e tributos federais, estaduais e municipais incidentes, serão cobrados mensalmente pela GL FIBRA TELECOM, diretamente ao **ASSINANTE**, na fatura de prestação de serviços para o endereço firmado por este no Termo de Adesão, e conforme a cláusula 5.1. acima.

5.6 A Fatura terá data de vencimento escolhida pelo **ASSINANTE** no Termo de Adesão, dentre as 06 (seis) opções de vencimento disponibilizadas pela GL FIBRA TELECOM. A Fatura será entregue ao **ASSINANTE** em até 5 (cinco) dias antes do vencimento. O não recebimento da Fatura pelo **ASSINANTE**, seja por extravio, ou qualquer outro motivo, não será justificativa para o não pagamento, devendo, nessa hipótese, entrar em contato imediato com a GL FIBRA TELECOM (ligando 54 3515-0000 ou acessando (www.glfibra.com.br) para verificação do valor devido e orientação sobre a efetivação do pagamento até a data de vencimento, sob pena de, não o fazendo, incorrer em todos os encargos moratórios previstos neste Contrato.

5.7 Conforme a regulamentação vigente, somente serão faturadas chamadas com duração superior a 03 (três) segundos, sendo o tempo inicial de tarifação igual 30 (trinta) segundos. Ultrapassado o tempo inicial de tarifação, a unidade de tempo de tarifação será realizada a cada 6 (seis) segundos. Caso haja chamadas sucessivas com duração superior a 03 (três) segundos e inferior a 30 (trinta) segundos, efetuadas entre os mesmos códigos de acesso de origem e destino, e o tempo compreendido entre o final de uma ligação e o início da ligação seguinte for inferior ou igual a 120 (cento e vinte) segundos, os tempos das chamadas devem ser somados como uma única ligação. Valores, método de medição e as características de cobrança dos serviços prestados estão estabelecidos no Plano de Serviços escolhido pelo **ASSINANTE** conforme Termo de Adesão.

5.8 A GL FIBRA TELECOM está autorizada pelo **ASSINANTE** a lançar em sua fatura, além dos valores devidos referentes às chamadas realizadas, os valores de serviços de valor adicionado ("**SVA**"), bem como de serviços suplementares e facilidades adicionais por ele contratadas, de forma clara e explícita. A GL FIBRA TELECOM está autorizada pelo **ASSINANTE**, a lançar em sua fatura, além dos valores devidos referentes aos Planos de Serviços, nos casos em que houver aplicação, nas formas: avulsa, combos ou por meio de ofertas; promoções, pacotes contratados de serviços de telecomunicações, valores de Serviços de Valor Adicionado ("**SVA**"), aplicativos, conteúdos digitais, serviços suplementares, facilidades adicionais ou outros serviços contratados, prestados pela GL FIBRA TELECOM ou por terceiros.

VI – NÃO-PAGAMENTO DA FATURA

6.1 A não observância pelo **ASSINANTE** da data do vencimento de sua fatura e a falta de pagamento da mesma, poderá acarretar ao **ASSINANTE**:

- a) incidência de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor total do débito, a partir do dia seguinte ao do vencimento;
- b) juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês em conta futura, contados a partir da data de vencimento da fatura, calculados *pro rata tempore*. Bem como, a atualização do débito pelo IGP-M publicado pela FGV, ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo;
- c) a GL FIBRA TELECOM poderá suspender parcialmente a prestação do serviço, mediante bloqueio da Estação Móvel para originar chamadas da respectiva Estação Móvel e para recebimento de chamadas a cobrar ou de qualquer serviço que implique em débito para o **ASSINANTE, bem como a diminuição da velocidade da internet e impossibilidade do envio de SMS**, transcorridos 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido;
- d) a GL FIBRA TELECOM poderá proceder à suspensão total da prestação do serviço, permanecendo bloqueada a Estação Móvel, tanto para originar quanto para receber chamadas, conectar na internet e envio e recebimento de SMS da respectiva Estação Móvel, transcorridos 30 (trinta) dias desde a suspensão parcial, prevista na alínea 'c' acima;
- e) a GL FIBRA TELECOM poderá desativar definitivamente a Estação Móvel do **ASSINANTE** e rescindir este Contrato de Prestação do **SMP**, transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total da prestação do serviço, prevista na alínea 'd' acima, devendo o **ASSINANTE** arcar com todas as despesas e sanções aplicáveis, sem prejuízo da cobrança do valor devido, de seus acréscimos legais e contratuais, bem como de qualquer cobrança devida e ainda não faturada e, ocorrerá a inclusão do nome e do CPF ou CNPJ do **ASSINANTE**, conforme o caso, nos cadastros restritivos de crédito, na forma da lei transcorridos 15 (quinze) dias da rescisão contratual; e,
- f) caso o **ASSINANTE**, após a ocorrência do disposto na alínea 'e' acima, queira permanecer como Cliente da GL FIBRA TELECOM, o mesmo poderá ser atendido por meio de habilitação de um Plano de Serviço Pré-Pago, mediante o pagamento dos valores devidos e de qualquer cobrança devida e ainda não faturada.

6.1.1 Os serviços do **ASSINANTE** serão restabelecidos somente após a confirmação do efetivo pagamento da quantia devida, dos acréscimos legais e do custo de reabilitação da Estação Móvel, para os casos de suspensão previstos nas alíneas "c" e "d" acima. O prazo para reestabelecimento dos serviços do **ASSINANTE** é de até 24 (vinte e quatro) horas a contar da data da efetiva baixa do débito na GL FIBRA TELECOM.

6.2 A não aplicação da cláusula 6.1 acima ou a aplicação de critérios diferentes mais benéficos para o **ASSINANTE**, não implicará novação ou renúncia de direitos pela GL FIBRA TELECOM, que em qualquer tempo e a seu exclusivo critério, poderá voltar a aplicar os procedimentos estipulados na cláusula 6.1 acima.

VII – DEVERES E DIREITOS DO ASSINANTE

É responsabilidade da GL FIBRA TELECOM 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.

7.1 É responsabilidade do **ASSINANTE**:

- 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 GL FIBRA TELECOM, de acordo com a opção efetuada pelo **ASSINANTE**, em modelo cuja certificação haja sido expedida ou aceita pela **ANATEL**;
- c) efetuar pontualmente o pagamento referente à prestação do **SMP**, independentemente do recebimento do respectivo documento de cobrança, devendo, em caso do não recebimento em até 05 (cinco) dias anteriores à data de seu vencimento, solicitar à GL FIBRA TELECOM outro documento que lhe permita efetuar o respectivo pagamento. O não recebimento do documento de cobrança, seja por extravio ou qualquer outro motivo, não exime o **ASSINANTE** 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 para envio de documentos 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 diferente 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) utilizar de maneira adequada da Estação Móvel, sendo de sua inteira responsabilidade a aquisição e/ou a visualização de conteúdos impróprios por menores de idade que a utilizem, assim como qualquer outra forma de utilização ilícita.
- i) não instalar e/ou utilizar o chip ("**SIM CARD**") da GL FIBRA TELECOM em qualquer outra Estação Móvel ou estrutura diferente de Estação Móvel certificada e homologada pela **ANATEL**.
- j) indenizar a GL FIBRA TELECOM por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa por infração das disposições legais, regulamentares ou contratuais, independentemente de qualquer outra sanção.
- l) utilizar os serviços contratados junto à GL FIBRA TELECOM exclusivamente por meio dos acessos móveis contratados. É vedado ao **ASSINANTE** disponibilizar ou permitir acesso ao **SMP** prestado pela GL FIBRA TELECOM por meio de outros acessos ou quaisquer outros meios de comunicação diferentes do contratado junto à GL FIBRA TELECOM.

7.2 É vedado ao **ASSINANTE** instalar e fazer uso indevido do chip ("**SIMCARD**") GL FIBRA TELECOM em qualquer outro aparelho ou estrutura diferente de estação móvel.

7.2.1 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 e equipamentos similares;
- c) uso estático (sem mobilidade) do aparelho celular em cerca de 60% (sessenta por cento) do tráfego originado pelo **ASSINANTE** 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 Serviços contratado ou quaisquer atos que possam caracterizar prestação de serviço que se confunda com o **SMP**.

7.3 Para os casos em que for constatada qualquer violação às regras dispostas neste Contrato, a GL FIBRA TELECOM poderá a seu exclusivo critério suspender a utilização do acesso móvel e cancelar a oferta contratada, mediante comunicação prévia ao **ASSINANTE**.

7.4 Além dos direitos já previstos neste Contrato são assegurados ao **ASSINANTE** os direitos estabelecidos no Regulamento do **SMP** e na Lei nº 12.965/2014, tais como:

- a) Liberdade de escolha da prestadora de Longa Distância para originar chamadas, observados os prazos, preços e condições estabelecidos pela prestadora de Longa Distância, em conformidade com a regulamentação da **ANATEL**;
- b) Recebimento, mediante solicitação, do relatório detalhado de chamadas dos serviços prestados dos últimos 6 (seis) meses;
- c) Proceder à contestação de débitos nos termos da Cláusula IX abaixo;
- d) Transferência de titularidade do Contrato de Prestação do **SMP**, desde que o **ASSINANTE** esteja adimplente e desde que o novo titular seja aprovado em avaliação de crédito realizada pela GL FIBRA TELECOM, obrigando-se a cumprir todas as normas deste Contrato mediante a assinatura de novo Termo de Adesão;
- e) Solicitar a Portabilidade Numérica, de acordo com a regulamentação vigente e com os procedimentos internos da GL FIBRA TELECOM nos termos da Cláusula XII;
- f) Solicitar a interceptação, pela GL FIBRA TELECOM, das chamadas dirigidas a seu antigo Código de Acesso e a informação do novo Código de Acesso do **SMP**, nos termos que determina o artigo 6º, XXI, da Res. 477/2007 da **ANATEL**, no caso de mudança do seu Código de Acesso do **SMP**, desde que a faça, única e exclusivamente, no momento do pedido de alteração do número ou do cancelamento do Código de Acesso;
- g) Solicitar o bloqueio da utilização de quaisquer comodidades ou facilidades não previstas no Plano de Serviço ao qual está vinculado, bem como de serviços de valor adicionado, com a correspondente redução no valor devido pelo **ASSINANTE**, quando aplicável, independentemente de multa, ressalvados os débitos já constituídos junto à GL FIBRA TELECOM;
- h) inviolabilidade da intimidade e da vida privada, sua proteção e indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;
- i) inviolabilidade e sigilo do fluxo de suas comunicações pela Internet, salvo por ordem judicial, na forma da lei;
- j) inviolabilidade e sigilo de suas comunicações privadas armazenadas, salvo por ordem judicial;
- k) não suspensão da conexão à Internet, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização;
- l) manutenção da qualidade contratada da conexão à Internet;
- m) não fornecimento à terceiros de seus dados pessoais, inclusive registro de conexão, e de acesso a aplicações de Internet, salvo mediante livre consentimento;
- n) exclusão definitiva de seus dados pessoais que tiver fornecido a determinada aplicação de Internet;
- o) publicidade e clareza de eventuais políticas de uso dos provedores de conexão à Internet e de aplicações de Internet; e,
- p) recebimento de tratamento isonômico em relação ao seu pacote de dados, sem distinção por conteúdo, origem e destino, serviço, terminal ou aplicação.

7.5 O **ASSINANTE**, caso deseje esclarecer qualquer dúvida, obter informações, efetuar solicitações de serviços ou fazer qualquer reclamação em relação aos serviços prestados pela GL FIBRA TELECOM, poderá, a qualquer tempo, entrar em contato com a Central de Relacionamento da GL FIBRA TELECOM, através do telefone 54 3515-0000 (ligação gratuita), através do site www.glfibra.com.br ou, ainda, através de correspondência endereçada ao Atendimento ao Cliente GL FIBRA TELECOM, localizada na Rua José Oscar Salazar, Bairro Três Vendas, CEP 99713-042 – Erechim - RS.

VIII - CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

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

8.1.2 A GL FIBRA TELECOM terá o prazo de até 30 (trinta) dias contados da contestação para responder ao questionamento do **ASSINANTE**.

8.1.3 O **ASSINANTE** receberá um número de protocolo referente à contestação, o qual será necessário para que o **ASSINANTE** 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 **ASSINANTE**, 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 **ASSINANTE**, ainda não tiver sido quitado, a GL FIBRA TELECOM encaminhará para o **ASSINANTE** um novo documento de cobrança tão somente com os valores incontroversos. Caso a contestação do **ASSINANTE** seja posterior à data de vencimento do documento de cobrança, os valores incontroversos serão acrescidos dos encargos previstos na cláusula sétima 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 GL FIBRA TELECOM contatará o **ASSINANTE** ao término do processo de contestação, informando o mesmo acerca do resultado.

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

8.4 Sendo considerado procedente o questionamento do **ASSINANTE** e, portanto, indevida a cobrança, a **GL FIBRA TELECOM** deverá:

a) devolver ao **ASSINANTE**, 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 de a respectiva nota fiscal/fatura ter sido quitada pelo **ASSINANTE**, ou

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

8.4.1 Mesmo sendo devida a cobrança, a GL FIBRA TELECOM 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 **ASSINANTE** seja considerado, pela GL FIBRA TELECOM, como improcedente:
- a) deverá ser informado ao **ASSINANTE** o resultado da contestação;
 - b) nenhuma importância deverá ser devolvida, pela GL FIBRA TELECOM, ao **ASSINANTE**, e
 - c) o **ASSINANTE** deverá imediatamente quitar a quantia controversa, acrescida dos encargos previstos neste Contrato, caso não tenha realizado seu pagamento.

IX – ESTAÇÃO MÓVEL E CÓDIGO DE ACESSO

9.1 A GL FIBRA TELECOM poderá deixar de proceder à ativação de Estação Móvel ou suspender a prestação do **SMP** ao **ASSINANTE**, mantidas todas as demais obrigações contratuais entre as Partes, se for verificado qualquer desvio dos padrões de utilização do **SMP**, bem como, das características técnicas da Estação Móvel, estabelecidos pela **ANATEL**.

9.2 A GL FIBRA TELECOM poderá, por motivo justificado, alterar o Código de Acesso originalmente atribuído à Estação Móvel, dando conhecimento do fato ao **ASSINANTE**, com 90 (noventa) dias de antecedência. Esse prazo poderá ser reduzido, por motivos justificados, com a concordância prévia do **ASSINANTE**.

9.3 O **ASSINANTE** poderá solicitar à GL FIBRA TELECOM a substituição de seu Código de Acesso, mediante pagamento específico pela alteração. Esta solicitação apenas não será atendida em caso de inviabilidade técnica.

9.4 A mudança definitiva da Área de Registro pelo **ASSINANTE** poderá acarretar alteração do Código de Acesso por razões de ordem técnica, bem como poderá implicar na necessidade de nova contratação do serviço, sem que seja devida pela GL FIBRA TELECOM qualquer indenização ao **ASSINANTE** a este título.

9.5 Sem prejuízo da responsabilidade solidária da GL FIBRA TELECOM nos termos da lei, em caso de vício da Estação Móvel adquirida junto à GL FIBRA TELECOM, o **ASSINANTE** deve se dirigir a uma assistência técnica do fabricante da Estação Móvel, cujos dados de contato e condições de garantia constam no respectivo manual que acompanha a Estação Móvel.

X - EXTRAVIO, FURTO OU ROUBO DA ESTAÇÃO MÓVEL

10.1 A Estação Móvel é propriedade do **ASSINANTE**, conforme documento fiscal apresentado no ato da habilitação sendo, portanto, o **ASSINANTE** é integralmente responsável pela guarda, propriedade e uso da mesma, inclusive nos casos de perda, furto ou roubo.

10.2 No caso de extravio, furto ou roubo da Estação Móvel, o **ASSINANTE** deverá comunicar o fato, imediatamente, à Central de Atendimento da GL FIBRA TELECOM, indicando o número de IMEI de seu aparelho, para a efetivação do bloqueio da estação móvel, bem como solicitar a suspensão do chip (“**SIMCARD**”) da GL FIBRA TELECOM, de forma a impossibilitar o uso de seu aparelho e do seu chip (“**SIMCARD**”) por pessoa não autorizada, mediante observância dos procedimentos de identificação do **ASSINANTE**, adotados pela GL FIBRA TELECOM.

10.3 Caso sejam verificadas dúvidas ou incorreções na identificação do **ASSINANTE**, a GL FIBRA TELECOM poderá restabelecer a prestação do Serviço e desbloquear a Estação Móvel.

10.4 O **ASSINANTE** será responsável por todos os valores decorrentes da utilização da Estação Móvel extraviada, furtada ou roubada, até o momento em que a GL FIBRA TELECOM seja comunicada do evento.

10.5 O pedido para reativação da Estação Móvel extraviada somente será recebido mediante solicitação escrita do **ASSINANTE** ou por meio de contato telefônico com a Central de Relacionamento da GL FIBRA TELECOM, mediante confirmação dos dados cadastrais do **ASSINANTE**.

XI - PRAZO DE VIGÊNCIA E RESCISÃO DO CONTRATO

11.1 O presente Contrato vigorará por prazo indeterminado a partir da data de assinatura do Termo de Adesão, salvo se estabelecido prazo de vigência no Plano de Serviço Contratado, Proposta Comercial ou termo de Adesão.

11.2 O presente Contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, sem qualquer direito de reembolso da taxa de habilitação eventualmente paga e sem prejuízo do direito da GL FIBRA TELECOM ao recebimento da totalidade dos valores referentes aos serviços prestados, diretamente do **ASSINANTE**, de seu espólio, herdeiros e/ou sucessores, nas seguintes hipóteses:

a) mediante requerimento do **ASSINANTE**;

b) mediante requerimento de qualquer das Partes, em decorrência da inobservância da outra Parte no cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais assumidas neste Instrumento;

c) pela GL FIBRA TELECOM, em decorrência (i) da prestação de declaração falsa; (ii) da cessão a terceiros, a qualquer título, do direito de uso do serviço pelo **ASSINANTE**, sem prévia formalização perante a GL FIBRA TELECOM; (iii) de modificações indevidas da Estação Móvel, por parte do **ASSINANTE**; (iv) uso fraudulento ou ilícito da mesma, (v) inadimplência, ou em quaisquer das outras condições previstas neste Contrato;

d) por morte ou interdição do **ASSINANTE** no caso de pessoa natural, e falência ou dissolução, no caso de **ASSINANTE** pessoa jurídica; ou

e) com a extinção da autorização da GL FIBRA TELECOM para prestação do **SMP**.

11.2.1 O **ASSINANTE** desde já concorda que, na hipótese de rescisão contratual ou em caso de migração para um Plano Pré-Pago de Serviço, poderá receber cobrança residual dos valores utilizados até a data da efetiva rescisão ou migração do Plano Pós-Pago de Serviço, sendo certo que tais cobranças serão emitidas posteriormente à data da rescisão. Em virtude da característica dos Planos GL FIBRA MÓVEL, esta cobrança corresponderá ao valor integral da franquia do referido plano.

11.3 A GL FIBRA TELECOM reserva-se, ainda, o direito de rescindir o presente Contrato, unilateralmente, caso seja constatada a utilização dos serviços prestados pela GL FIBRA TELECOM 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 legislação aplicável à espécie.

11.4 No caso de contratação por prazo determinado, em caso de rescisão antecipada do contrato poderá ser aplicada multa de rescisão antecipada conforme previsto no Plano de Serviço, Proposta Comercial ou Termo de Adesão e no Contrato de Permanência associado.

XII - PORTABILIDADE NUMÉRICA

12.1 Portabilidade Numérica é a facilidade que possibilita ao usuário do **SMP** manter o número correspondente à linha telefônica ("Código de Acesso") a ele designado, independentemente da prestadora do **SMP** a que se vincular.

12.2 A Portabilidade de Código de Acesso móvel implica na cessação da relação contratual com a prestadora de onde é portado o Código de Acesso ("Prestadora Doadora") e na celebração de um novo contrato com a Prestadora Receptora, que neste caso é a GL FIBRA TELECOM.

12.3 A GL FIBRA TELECOM poderá cobrar do **ASSINANTE**, em parcela única, valor pela Portabilidade de seu Código de Acesso para a GL FIBRA TELECOM, limitado ao valor máximo definido pela **ANATEL**.

12.4 Para Portabilidade do Código de Acesso de outra prestadora para a GL FIBRA TELECOM, devem ser atendidas as seguintes premissas, sem prejuízo das demais estabelecidas neste Contrato: (i) a Prestadora Doadora deve ser Autorizada do **SMP**; (ii) a troca de prestadora deve ser realizada dentro de uma mesma Área de Registro; e, (iii) o usuário deve estar ativo na Prestadora Doadora no momento da solicitação de Portabilidade para a GL FIBRA TELECOM.

12.5 O Processo de Portabilidade inicia-se mediante solicitação, pelo usuário, da Portabilidade de seu Código de Acesso de outra prestadora do **SMP** para a GL FIBRA TELECOM.

12.5.1 Na hipótese de o **ASSINANTE** ter manifestado interesse em ser cliente da GL FIBRA TELECOM, independentemente do resultado de sua solicitação de Portabilidade, o **ASSINANTE** recebe, no ato da assinatura do Termo de Adesão ao Plano de Serviço, um número provisório (Código de Acesso) que o permitirá usufruir dos serviços da GL FIBRA TELECOM desde o momento de sua contratação.

12.5.2 O número provisório concedido ao **ASSINANTE** será substituído (i) pelo número portado, caso o Código de Acesso do **ASSINANTE** seja portado para a GL FIBRA TELECOM ou (ii) por número permanente da GL FIBRA TELECOM, caso o Código de Acesso do **ASSINANTE** não seja portado para a GL FIBRA TELECOM, independentemente do motivo.

12.5.3 O **ASSINANTE** declara ter conhecimento e concorda que em qualquer das hipóteses previstas no item 13.5.2, o presente Contrato surtirá efeitos a partir da ativação do respectivo número provisório na GL FIBRA TELECOM, aplicando-se integralmente as disposições contidas neste Contrato, no Termo de Adesão e no Termo de Benefício por ele firmados.

12.5.4 É vedada a Portabilidade de número provisório da GL FIBRA TELECOM para outra prestadora.

12.6 Na hipótese de o **ASSINANTE** manifestar interesse em ser cliente da **GL FIBRA TELECOM** somente se a Portabilidade de seu Código de Acesso for efetivada, o **ASSINANTE** deverá adquirir chip (“**SIM CARD**”) sem número da GL FIBRA TELECOM, cujo número portado nele será ativado caso a Portabilidade seja efetivada. Neste caso, o **ASSINANTE** toma conhecimento e concorda que o presente Contrato apenas surtirá efeitos a partir da ativação do respectivo Código de Acesso portado no referido chip (“**SIM CARD**”). Caso o Código de Acesso do **ASSINANTE** não seja portado, independentemente do motivo, a contratação ora pretendida não será efetivada, vez que a condição para eficácia do Contrato não terá ocorrido. O chip (“**SIM CARD**”) adquirido pelo **ASSINANTE** somente poderá ser utilizado na rede da GL FIBRA TELECOM e, caso o **ASSINANTE** não faça uso deste chip (“**SIM CARD**”) no prazo de 1(um) ano, contado a partir de seu recebimento, o chip (“**SIM CARD**”) não mais poderá ser habilitado na rede da GL FIBRA TELECOM.

12.7. Uma vez solicitada pelo **ASSINANTE** a Portabilidade do Código de Acesso e atendidos os requisitos e as condições comerciais estabelecidas para tal, o **ASSINANTE** autoriza, desde já, o fornecimento de seus dados cadastrais para a "Entidade Administradora" e para a "Prestadora Doadora", assim definidas pela **ANATEL**, a fim de permitir a conclusão, ou não, de sua solicitação de Portabilidade.

12.8 A Portabilidade poderá ser recusada caso (i) o Código de Acesso informado pelo usuário for inexistente, não designado, temporário ou designado a terminais de uso público ou (ii) se estiver em andamento outra solicitação de Portabilidade para o Código de Acesso em questão.

12.9 Caso a solicitação de Portabilidade do usuário não seja autenticada, a GL FIBRA TELECOM deverá informar ao usuário as razões de recusa.

12.10 A solicitação de Portabilidade poderá ser cancelada pelo usuário, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis contados da data de solicitação de Portabilidade.

12.11 Não havendo condições para recusa da solicitação de Portabilidade e não havendo a solicitação de cancelamento, a GL FIBRA TELECOM irá agendar a habilitação do usuário e o procedimento de desativação e ativação.

12.12 Durante o processo de Portabilidade, entre o período de desativação na Prestadora Doadora e de ativação do Código de Acesso portado na GL FIBRA TELECOM, poderá haver a interrupção temporária da prestação do **SMP** para o usuário, não havendo qualquer responsabilidade da GL FIBRA TELECOM nessa ocorrência.

12.13 O **ASSINANTE** fica ciente neste ato e desde já concorda que a solicitação de Portabilidade do Código de Acesso da GL FIBRA TELECOM para outra prestadora, caracterizará a rescisão contratual até então existente com a GL FIBRA TELECOM, autorizando a GL FIBRA TELECOM a emitir o respectivo documento de cobrança e comprometendo-se, o **ASSINANTE**, ao pagamento integral de eventual saldo remanescente perante a GL FIBRA TELECOM, incluindo as multas aplicáveis.

12.14 Por fim, o **ASSINANTE** reconhece que a GL FIBRA TELECOM não possui qualquer responsabilidade por eventuais prejuízos ocasionados pelas Prestadoras Doadoras e/ou Receptoras, pela demora e/ou vedação da liberação ou aceitação do Código de Acesso portado. E reconhece também que poderá ocorrer eventual necessidade de troca do equipamento, em caso de incompatibilidade técnica, sendo o custo desta troca de responsabilidade do **ASSINANTE**.

XIII – SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO

13.1 Serviços de Valor Adicionado (“**SVA**”) são aqueles que acrescentam novas utilidades ao **SMP**, relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações, tais como nas situações de situações de serviço de provimento de acesso à Internet, SMS, MMS, aquisição de serviços de música, jogos, vídeos, imagens, sem se limitar a essas hipóteses, conforme a legislação e regulamentação vigentes.

13.2 Além dos serviços de voz, a GL FIBRA TELECOM poderá disponibilizar a contratação de pacotes de dados e SVA. Os preços, as condições e a cobertura podem ser verificados no site www.glibra.com.br ou através de ligação gratuita para a Central de Relacionamento da GL FIBRA TELECOM (0800-4941111). Os pacotes de dados eventualmente contratados se referem exclusivamente a transmissão de dados, portanto, serão cobrados adicionalmente os serviços de voz e mensagens de texto (SMS). As regras contidas no presente Contrato também se aplicam a contratação dos referidos pacotes de dados.

13.3. O Serviço de Valor Adicionado não constitui serviço de telecomunicações e não se confunde com o **SMP**.

XIV – DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1 O **ASSINANTE** é responsável, nos termos da lei, pela veracidade das informações fornecidas e se obriga a manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, bem como a informar qualquer modificação verificada, especialmente o seu endereço para envio de faturas e correspondências, de forma a não dar causa a qualquer dificuldade no que concerne à comunicação entre as Partes. A não atualização destes dados e a consequente não localização do **ASSINANTE** para contato poderá ocasionar a suspensão do Contrato e dos serviços prestados. Ademais o **ASSINANTE** reconhece à GL FIBRA TELECOM o direito de obter de terceiros as referências que considerar necessárias para fins do presente Contrato, observadas as normas pertinentes.

14.2 A GL FIBRA TELECOM poderá introduzir modificações nas condições deste Contrato, mediante prévia comunicação escrita, informações ou mensagens constantes das faturas ou mediante redação de novo Contrato, procedendo ao registro em Cartório de Registro de Títulos e Documentos.

14.3 Caso o **ASSINANTE** não concorde com as modificações contratuais comunicadas na forma da cláusula 15.2 acima deverá, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da data de recebimento de tal comunicação, exercer o direito de rescindir o presente Contrato, mediante solicitação por escrito do **ASSINANTE** ou por meio de contato telefônico do mesmo com a Central de Relacionamento da GL FIBRA TELECOM.

14.4 Este Contrato poderá ser modificado por solicitação do Poder Concedente ou, ainda, diante de alterações das leis, decretos ou atos normativos que regulamentam o **SMP** e que tenham reflexo sobre a forma de sua prestação, preservando-se as condições comerciais firmadas em conjunto com o presente Contrato que garantiram benefício aos **ASSINANTES**.

14.5 O não exercício do direito de rescindir o presente Contrato nos termos da cláusula 15.3 acima, implica de pleno direito, a aceitação e adesão tácita e irrestrita do **ASSINANTE** às novas condições aplicáveis ao presente Instrumento.

14.6 Todas as informações relativas ao **ASSINANTE** constantes do cadastro da GL FIBRA TELECOM são confidenciais e só poderão ser fornecidas às pessoas e nas situações a seguir descritas:

- a) ao **ASSINANTE**;
- b) ao representante legal do **ASSINANTE** munido de Procuração específica para ter acesso a tais informações;
- c) a advogado ou agência especializada, contratado pela GL FIBRA TELECOM, para os fins exclusivos de cobrança;
- d) em decorrência de determinação de autoridade pública; e
- e) a outras prestadoras de Serviços de Telecomunicações, para fins específicos da prestação destes serviços.

14.7 Este Contrato está disponível em www.glbira.com.br, podendo ser consultado e impresso sempre que o **ASSINANTE** assim desejar ou requerer. No caso de dúvidas com relação ao **Serviço Móvel Pessoal**, o **ASSINANTE** poderá se dirigir à **ANATEL**, cuja sede fica localizada na SAUS Quadra 06, Blocos C. E. F. H. Brasília (DF), CEP: 70.070-040, ou ainda acessar o endereço eletrônico da Agência Nacional de Telecomunicações em www.anatel.gov.br. A **ANATEL** disponibiliza Central de Atendimento gratuito no telefone 1331.

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

14.9 A GL FIBRA TELECOM poderá coletar, utilizar e armazenar, a seu exclusivo critério, as informações relativas ao perfil de consumo, localização e comportamento utilização do serviço de seus Usuários, de forma anônima e agregada, com a finalidade de melhoria do desempenho da rede da GL FIBRA TELECOM e da experiência de utilização dos Usuários, bem como para personalização das ofertas.

14.10 O **ASSINANTE** concorda com a coleta de seus dados cadastrais, por força deste Contrato, e dos dados pessoais complementares, assim como o uso dos referidos dados, somente pela GL FIBRA TELECOM, de maneira que não se permita sua identificação. O **ASSINANTE** poderá rever a autorização concedida, a qualquer tempo, por meio de contato com a Central de Atendimento da GL FIBRA TELECOM.

14.11 Com o objetivo de manter a estabilidade, segurança, integralidade e funcionalidade da rede, bem como garantir a qualidade do **SMP**, a GL FIBRA TELECOM poderá adotar práticas de gerenciamento de rede, em conformidade com as melhores práticas e a legislação vigente.

XV – FORO

15.1 O presente contrato encontra-se disponibilizado na homepage da GL FIBRA TELECOM (www.glfibra.com.br), obrigando herdeiros e/ou sucessores, sendo eleito o foro desta Comarca como competente para qualquer ação judicial oriunda do presente contrato, para dirimir eventuais dúvidas na interpretação ou execução deste instrumento, com renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja. Ainda que diversos seja, ou venha a ser o do **ASSINANTE** e da GL FIBRA TELECOM.