

ILUSTRÍSSIMA SENHORA TÉCNICA DO PROCON DO CEARÁ – NÚCLEO MARACANAÚ.

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 2603056400100038301

RECLAMANTE: ADRIANO GREGORIO DA SILVA

RECLAMADA: BRISANET SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA.

BRISANET SERVICOS DE TELECOMUNICACOES S.A., inscrita no CNPJ 04.601.397/0001-28, localizada na Rodovia CE 138, S/N- Pereiro/CE, CEP 63460-000, vem, respeitosamente, através de seus advogados ao final assinados, apresentar **DEFESA ESCRITA** de acordo com os fundamentos adiante apresentados.

I – DOS FATOS ALEGADOS PELO CONSUMIDOR

A consumidora compareceu a esta Autarquia para relatar dificuldades no encerramento de contrato junto à operadora de telefonia.

Informa que, após dano físico no chip e solicitação de cancelamento do serviço, passou a receber cobranças recorrentes, mesmo sem a utilização da linha.

Aduz que a empresa condiciona a efetivação da rescisão ao pagamento de faturas adicionais, o que impede o encerramento definitivo do contrato.

Diante da situação, recorre ao PROCON/CE para mediação do conflito, manifestando interesse em quitar eventuais débitos pendentes, desde que haja garantia de que não serão emitidas novas cobranças após a regularização.

II – DA REALIDADE FÁTICA

A empresa vem, por meio desta, apresentar sua manifestação acerca da demanda apresentada pelo consumidor, esclarecendo os fatos relacionados à prestação do serviço.

Inicialmente, informa-se que o serviço 5G do cliente foi devidamente ativado, não havendo registros de atendimento relatando dano no chip ou falha técnica na prestação do serviço.

Esclarece-se que, em contato de cancelamento, o consumidor informou não estar utilizando o serviço e manifestou interesse em não realizar o pagamento, tendo solicitado o cancelamento, contudo, sem conclusão do procedimento.

Dessa forma, não se verifica falha na prestação dos serviços por parte da empresa, tratando-se de solicitação de cancelamento voluntário por iniciativa do cliente.

Ressalta-se que há débito em aberto no valor de R\$ 46,53.

Por fim, visando a solução da demanda, a empresa informa a possibilidade de cancelamento do contrato sem a cobrança de débitos pendentes.

Diante disso, a empresa demonstra sua disposição em viabilizar a regularização da situação da cliente, buscando a solução adequada da demanda apresentada.

III – DA AUSÊNCIA DE CONDUTA ILÍCITA E DO NEXO DE CAUSALIDADE

A BRISANET reafirma que sua atuação está pautada em boas práticas, legalidade e respeito à legislação consumerista, inexistindo qualquer conduta ilícita ou abusiva. Os serviços prestados, inclusive os adicionais, são contratados mediante manifestação de vontade do consumidor, com total transparência quanto aos valores e condições.

A empresa atua com sistemas informatizados e auditáveis, assegurando que não haja ativações automáticas sem anuência expressa do consumidor. Todas as cobranças emitidas estão lastreadas em contratos válidos e reconhecidos, sendo o inadimplemento do cancelamento formal o fator determinante para a continuidade da cobrança.

Por todo o exposto, requer-se o arquivamento da presente reclamação, por ausência de ilícito, de conduta irregular ou de cobrança indevida.

IV – DAS PROVIDÊNCIAS CORRETIVAS E DA BOA-FÉ OBJETIVA

A prestadora de serviços, atenta ao aprimoramento constante de seus procedimentos, informa que investe continuamente na revisão de seus fluxos operacionais, especialmente nos canais de atendimento telefônico e digital, com foco na prevenção de inconsistências e na

melhoria da experiência do consumidor. Para tanto, promove capacitações regulares com suas equipes, reforçando padrões de qualidade e conformidade com a legislação aplicável.

A conduta da empresa é pautada pelos princípios da boa-fé objetiva, conforme previsto no art. 422 do Código Civil, aplicado de maneira subsidiária às relações de consumo. Tal princípio impõe não apenas a observância de deveres contratuais, mas também o compromisso com a lealdade, confiança e cooperação mútua entre fornecedor e consumidor.

Sempre que identificadas falhas pontuais, a empresa atua com celeridade e espírito resolutivo, adotando medidas corretivas de forma espontânea, sem resistência ou tergiversação, o que reforça seu comprometimento com a transparência e a ética nas relações de consumo.

O histórico da empresa demonstra atuação séria, baseada na regularidade da prestação de serviços, no respeito aos direitos do consumidor e na rejeição de práticas abusivas. Em consonância com as diretrizes do Código de Defesa do Consumidor, especialmente o art. 4º, a empresa busca constantemente a harmonização das relações de consumo, por meio do diálogo, da razoabilidade e da resolução administrativa de eventuais conflitos.

Como parte de sua política interna de melhoria contínua, estão sendo implementados mecanismos adicionais de rastreabilidade das solicitações de atendimento, com a geração automática de protocolos e envio de confirmações por e-mail, visando garantir a formalização clara de todas as etapas do relacionamento contratual.

Ademais, a empresa mantém canal de ouvidoria independente, amplamente acessível, voltado ao acolhimento de manifestações e ao tratamento de eventuais inconsistências, reafirmando seu compromisso institucional com a escuta ativa do consumidor e com a solução eficiente das demandas apresentadas.

A correção voluntária de equívocos administrativos sem a necessidade de intervenção judicial ou imposição punitiva reflete o alinhamento da empresa com os princípios da função social dos contratos e da reparação integral, previstos tanto no Código Civil quanto na legislação consumerista.

Diante disso, a empresa requer o reconhecimento de sua conduta colaborativa, proativa e de boa-fé, bem como a improcedência de qualquer pretensão sancionatória, com o consequente arquivamento da presente reclamação.

V – DA AUSÊNCIA DA CONDUTA ILÍCITA E DO NEXO DE CASUALIDADE

A empresa prestadora de serviços atua, de forma contínua e sistemática, na melhoria de seus processos operacionais e fluxos de atendimento, com especial atenção às solicitações contratuais apresentadas por seus consumidores, seja por meio dos canais digitais, telefônicos ou presenciais. Essa postura preventiva e proativa reflete o compromisso institucional com a excelência e com a transparência no relacionamento com o cliente.

As rotinas de atendimento seguem protocolos rigorosos de segurança, rastreabilidade e integridade da informação, garantindo que todas as manifestações sejam devidamente registradas, analisadas e respondidas de maneira clara e eficiente. O constante aprimoramento desses mecanismos faz parte da política interna de governança e qualidade da empresa, independentemente da ocorrência de episódios pontuais.

A conduta empresarial é orientada pela boa-fé objetiva, nos termos do artigo 422 do Código Civil, princípio esse que também norteia as relações de consumo. Assim, a atuação é pautada na cooperação entre as partes, na confiança recíproca e na observância dos deveres anexos ao contrato, promovendo o equilíbrio e a harmonia nos vínculos estabelecidos com os consumidores.

Sempre que há qualquer manifestação do cliente, a empresa adota postura séria, colaborativa e resolutiva, observando os parâmetros legais e contratuais vigentes, com foco na solução administrativa e célere do conflito. Tal prática está alinhada com os princípios do Código de Defesa do Consumidor, especialmente os que tratam da prevenção de litígios e da reparação eficaz de danos.

A empresa reitera que não adota, tampouco tolera, práticas que possam caracterizar abusividade, vantagem excessiva ou desequilíbrio contratual. Pelo contrário, atua de forma ética, transparente e responsável, demonstrando seu comprometimento com os direitos do consumidor e com a integridade das relações de consumo.

A resolução voluntária de eventuais inconsistências, sem necessidade de imposições judiciais ou administrativas, é parte integrante da política de atendimento, refletindo a maturidade institucional da empresa e seu comprometimento com a satisfação do cliente e com a regularidade contratual.

Com vistas ao fortalecimento de seus mecanismos de controle, a empresa mantém, de forma permanente, ferramentas internas de auditoria, como geração automatizada de protocolos, envio de e-mails de confirmação, gravação de interações e documentação rastreável, especialmente em procedimentos de cancelamento, alteração ou migração contratual.

Adicionalmente, está disponível ao público canal de ouvidoria independente, que funciona como instância de revisão e reanálise das decisões administrativas previamente adotadas, assegurando ao consumidor ampla possibilidade de manifestação e reexame, em consonância com os princípios da escuta ativa e do aperfeiçoamento contínuo.

Toda a atuação empresarial é fundamentada nos princípios da função social do contrato, da transparência e da boa-fé objetiva. Não havendo qualquer conduta ilícita, omissiva ou dolosa, a adoção de medidas sancionatórias se revela desnecessária, sendo plenamente viável e recomendável o arquivamento da presente demanda pela via administrativa.

Por todos esses fundamentos, requer-se o reconhecimento da postura diligente, transparente e regular da empresa, com o consequente encerramento do presente processo administrativo, diante da inexistência de infração ou violação às normas consumeristas aplicáveis.

VI – DOS PEDIDOS

Diante de todo o exposto, requer-se:

1. O arquivamento do presente processo administrativo, por perda de objeto, uma vez que as demandas do consumidor foram integralmente atendidas;
2. Que sejam desconsideradas penalidades administrativas, diante da conduta colaborativa, proativa e resolutiva da empresa reclamada.

Nestes termos,
Pede e espera deferimento.

Fortaleza/CE, 27 de abril de 2026.

JULIANA DE ABREU TEIXEIRA
OAB/CE nº 13.463

TERMO DE ADESÃO

Nº DO TERMO: 26295553/2025

VERSÃO: 2025-04-28

CONTRATO DE REFERÊNCIA (SMP): 26295550/2025

VERSÃO DO CONTRATO DE REFERÊNCIA (SMP): 2025-04-28

O CLIENTE signatário deste termo fica ciente de suas obrigações dispostas no Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal – Telefonia Móvel que rege a presente relação contratual, registrado junto ao Cartório do 1º Ofício da Comarca de São Miguel/RN.

1. DAS PARTES

1.1 De um lado, as empresas do Grupo Brisanet (“BRISANET”), já qualificadas no respectivo Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal – Telefonia Móvel.

De outro lado, ADRIANO GREGORIO DA SILVA, nascido em 13/11/1972, inscrito no CPF sob o número 457.771.953-34 e RG número 94002431279 residente e domiciliado no endereço Travessa Ouro Preto, nº 40, bairro: Coqueiral, CEP: 61.902-045, Maracanaú/CE, com os seguintes dados de contato: **E-mail:** adrianoadrianogregorioidasilva@gmail.com; **Telefone 1: (85) 9 8105 - 4829;** **Telefone 2: Não informado.**

2. OBJETO

2.1 Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação, pela BRISANET em favor do CLIENTE, do Serviço Móvel Pessoal – Telefonia Móvel, além de outros Serviços de Valor Adicionado, a serem disponibilizados ao CLIENTE, de acordo com os termos e condições previstas no presente instrumento e no(s) respectivo(s) contrato(s), parte integrante deste instrumento.

3. CARACTERÍSTICAS DO PLANO

CARACTERÍSTICAS DO PLANO – TELEFONIA MÓVEL	
TIPO DE PLANO OFERTA B2C 20GB	DESCRIÇÃO OFERTA B2C 20GB
FIDELIZAÇÃO (x) Sim () Não	SVAS INCLUSOS (x) Sim () Não
PLANO DE SERVIÇO DE LONGA DISTÂNCIA NACIONAL	PLANO DE SERVIÇO DE LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL

PAS LDN 01/2023	PAS LDI 01/2023
-----------------	-----------------

VALORES A PAGAR PELO CLIENTE	
MENSALIDADE PROMOCIONAL	MENSALIDADE INICIAL
R\$ 29,99	R\$ ---

***Observação:** Descontos condicionados à fidelização do CLIENTE por prazo determinado, conforme condições previstas no CONTRATO DE PERMANÊNCIA e CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. Descontos exclusivamente durante o período estipulado no Plano de Serviço/O oferta e previamente informado ao CLIENTE.

4. INFORMAÇÕES IMPORTANTES

4.1 O CLIENTE adere ao Contrato do produto selecionado neste Termo de Adesão, e declara, sob as penas da lei, que: **a)** seus dados cadastrais são verdadeiros e que se compromete a atualizá-los periodicamente, autorizando ao GRUPO BRISANET a verificá-los junto aos órgãos restritivos de crédito e instituições assemelhadas; **b)** conhece as condições do Plano de Serviço, Promoções e/ou Pacotes ora contratados; **c)** tem conhecimento que o valor da habilitação poderá ser cobrado conforme as condições promocionais apresentadas neste momento; **d)** tem conhecimento que este instrumento integra o Contrato de Prestação de Serviço, o Contrato de Permanência, o Regulamento do Plano de Serviço e o(s) Regulamento(s) da Promoção, se aplicáveis; **e)** tem conhecimento que, na hipótese de cancelamento ou alteração das condições contratadas, o CLIENTE não poderá se desobrigar do pagamento da multa contratual prevista no Contrato de Permanência; **f)** tem conhecimento sobre como entrar em contato com a empresa quando necessário para solicitar atendimento, serviços e/ou reclamações; **g)** foi informado ainda, que todos os termos de prestação do serviço estão elencados no contrato online que se encontra na página da prestadora, em www.brisanet.com.br.

4.2 O CLIENTE declara estar ciente de que o serviço é prestado dentro das áreas de cobertura da BRISANET, as quais teve conhecimento e acesso através do site www.brisanet.com.br/5g.

4.3 O CLIENTE reconhece que em caso de inadimplência ou infração contratual estará sujeito às penalidades previstas no Contrato em que este for parte.

4.4 O CLIENTE concorda em receber fatura digital, direto no aplicativo da BRISANET.

4.5 O CLIENTE aceita que a BRISANET colete imagem do seu rosto e de seus documentos de identificação, as processem em seus sistemas, cruzando seus dados com imagens encontradas em bancos de dados próprios e de terceiros configurados para a identificação de fraudes e com a finalidade de preveni-las, visando à sua segurança e a segurança da BRISANET. O CLIENTE entende que isso significa que seus dados biométricos relacionados à sua face serão coletados e armazenados pela BRISANET e por parceiros da BRISANET exclusivamente para: (i) garantir a segurança dos produtos e serviços da BRISANET; (ii) garantir que terceiros não usem seus dados para contratar serviços da BRISANET; e (iii) alimentar os sistemas de detecção de fraude com informações corretas e atualizadas sobre o CLIENTE.

4.6 A BRISANET (Controladora dos Dados Pessoais) se responsabiliza por manter medidas de



segurança, técnicas e administrativas suficientes a proteger os Dados Pessoais do CLIENTE, comunicando ao Titular e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), caso ocorra algum incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante, conforme art. 48 da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

4.7 O CLIENTE concorda em, nos termos da regulamentação, utilizar o processo de marcação simplificada das chamadas de longa distância e o serviço de chamadas de longa distância de suporte à prestação do Serviço Móvel Pessoal prestado pela BRISANET, conforme oferta realizada pela BRISANET.

4.8 O CLIENTE autoriza a BRISANET a incluir no documento de cobrança, de forma avulsa e/ou em combos e/ou ofertas conjuntas de serviços de telecomunicações, quando aplicável, os valores relacionados aos Serviços de Valor Adicionado, Aplicativos/Conteúdos Digitais, serviços suplementares, facilidades adicionais e/ou outros serviços contratados, prestados pela BRISANET e/ou por terceiros.

4.9 O CLIENTE fica ciente de que o **TERMO DE ADESÃO** é parte integrante do Contrato, estando submetido às condições e obrigações contidos naquele. Esse termo, em conjunto com o Contrato de Permanência, o Contrato de Prestação de Serviço e os documentos associados à Oferta formam um título executivo judicial, para todos os fins de direito.

Local: Maracanaú - CE

Data: 28 de Abril de 2025

BRISANET SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES - S.A.

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL
PÓS-PAGO**

Nº DO CONTRATO: 26295550/2025

VERSÃO: 2025-04-28

Pelo presente instrumento de um lado **BRISANET SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES - S.A.**, empresa com sede na Rodovia CE 138, KM 14 AC – Trecho Pereiro / Ceará – Divisa com Rio Grande do Norte – Zona Rural, na cidade de Pereiro-CE, inscrita no CNPJ nº 04.601.397/0001-28, autorizada pela ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações à prestar Serviços de Telecomunicações na modalidade SMP – Serviço Móvel Pessoal, conforme ato público nº 10.574, de 26 de novembro de 2021, da referida Agência devidamente publicado no Diário Oficial da União, devidamente representada nos termos de seu estatuto social, doravante denominada **BRISANET**.

De outro lado, ADRIANO GREGORIO DA SILVA, nascido em 13/11/1972, inscrito no CPF sob o número 457.771.953-34 e RG número 94002431279, residente e domiciliado no endereço descrito no Termo de Contratação e com os dados de contato naquele descrito, doravante denominado de **CLIENTE**.

As Partes acima qualificadas ajustam entre si as seguintes condições específicas para o Serviço Móvel Pessoal – SMP, bem como todos os seus anexos.

1. DEFINIÇÕES

1.1. Para os fins deste contrato serão adotadas as seguintes definições:

- a) ANATEL:** Agência Nacional de Telecomunicações.
- b) Adicional por Chamada (AD):** valor fixo cobrado pela Operadora de SMP, por chamada recebida ou originada, quando o **CLIENTE** estiver localizado fora de sua Área de Mobilidade;
- c) Área de Cobertura:** área geográfica em que uma Estação Móvel pode ser atendida pelo equipamento rádio de uma Estação Rádio Base do SMP;

- d) **Área de Prestação:** área geográfica, composta por um conjunto de Áreas de Registro, delimitada no Termo de Autorização, na qual a Prestadora de SMP está autorizada a explorar o serviço;
- e) **Área de Serviço da Prestadora:** conjunto de Áreas de Cobertura de uma mesma Prestadora de SMP;
- f) **Assinatura:** valor fixo mensal devido pelo **CLIENTE** por ter ao seu dispor o SMP nas condições previstas no Plano de Serviço ao qual, por opção, está vinculado;
- g) **Ativação de Estação Móvel:** procedimento que habilita uma Estação Móvel associada a um Brisachip e/ou a Código de Acesso, a operar na rede do SMP;
- h) **Brisachip:** denominação atribuída ao SIM CARD da **BRISANET** que constitui uma placa de circuitos com a função de armazenar dados do **CLIENTE**, como aplicativos, seu Código de Acesso e agenda pessoal;
 - a. **Brisachip eSIM:** denominação atribuída ao Perfil Elétrico da BRISANET que permite a ativação de planos de celular remotamente, sem a necessidade de inserir um novo cartão SIM físico;
- i) **Smartphone:** Aparelho necessário a ser compatível com o SIM CARD ou com o eSIM;
- j) **Chamada de Longa Distância:** chamada destinada a Código de Acesso associado à área geográfica externa à Área de Registro de origem da chamada;
- k) **Central de Atendimento:** serviço disponibilizado pela **BRISANET** para facilitar a comunicação entre a **BRISANET** e o **CLIENTE**, conforme disposto na cláusula **10. DA CENTRAL DE ATENDIMENTO**;
- l) **Cliente:** qualquer pessoa natural que utilize o serviço nessa modalidade de cobrança;
- m) **Código de Acesso:** conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em Plano de Numeração, que permite a identificação do **CLIENTE**, de terminal de uso público ou de serviço a ele vinculado;
- n) **Contrato de Permanência:** quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que seja mencionado, designa instrumento autônomo, mas vinculado ao presente Contrato, proposto para formalizar a fidelização do **CLIENTE** por período pré-determinado, tendo como contrapartida a concessão em favor do **CLIENTE** de determinados benefícios na contratação dos serviços (benefícios válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual);
- o) **Estação Móvel (EM):** estação de telecomunicações do SMP que pode operar quando em movimento ou estacionada em lugar não especificado,

regularmente habilitada na **BRISANET**;

- p) **Estação Rádio Base (ERB)**: estação de radiocomunicações de base do SMP, usada para radiocomunicação com estações móveis;
- q) **Habilitação**: valor devido pelo CLIENTE em razão da Ativação de sua Estação Móvel;
- r) **Operadora Doadora**: operadora de onde é portado o código de acesso (operadora de origem);
- s) **Operadora Receptora**: operadora para onde é portando o código de acesso (operadora de destino);
- t) **Plano de Serviços**: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;
- u) **Portabilidade do Código de Acesso**: facilidade que possibilita ao Usuário de serviços de telecomunicações manter um Código de Acesso a ele designado, independentemente de prestadora de serviço de telecomunicações ou de Área de Prestação do serviço, respeitado o quanto definido na regulamentação específica;
- v) **Prestadora**: é a pessoa jurídica que, mediante autorização, presta o Serviço Móvel Pessoal (SMP), ora também denominada **BRISANET**;
- w) **Roaming de Dados**: serviço que permite ao **CLIENTE** acessar a rede de dados da Operadora enquanto estiver fora da área de cobertura da sua operadora doméstica;
- x) **Serviços de Telecomunicações**: é o conjunto de atividades que possibilita a oferta de transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza;
- y) **Serviço Móvel Pessoal (SMP)**: serviço de telecomunicações móvel terrestre, de interesse coletivo, prestado em regime privado, que possibilita a comunicação entre Estações Móveis e de Estações Móveis para outras Estações, observando o disposto na regulamentação pertinente;
- z) **Tratamento de dados**: toda operação realizada com dados pessoais, como: a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

2. DO OBJETO

2.1. Constitui objeto deste contrato a prestação do Serviço Móvel Pessoal (“SMP”) pela **BRISANET** ao **CLIENTE**, por meio do Plano de Serviço Pós-Pago, na sua Área de Prestação, nos termos da legislação vigente e do presente Contrato.

3. DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA BRISANET

3.1. Sem prejuízo de outros direitos previstos no presente Contrato, na legislação e regulamentação, são direitos da **BRISANET**:

3.1.1. Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam.

3.1.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

3.1.3. Oferecer, conforme seu próprio critério, o Serviço separadamente e de modo conjunto com outros Serviços de Telecomunicações e/ou Serviços de Valor Adicionado.

3.2. Sem prejuízo de outras obrigações previstas no presente Contrato, na legislação e regulamentação, são obrigações da **BRISANET**:

3.2.1. É responsabilidade da **BRISANET** prestar adequadamente o serviço objeto deste Contrato, em conformidade com a legislação e com a regulamentação do serviço de telefonia móvel vigentes, disponibilizando as informações referentes aos serviços e seus respectivos valores.

3.2.2. A **BRISANET** tornará disponível ao **CLIENTE**, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço.

3.2.3. A **BRISANET** deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registros de conexão e informações do **CLIENTE**, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto.

4. DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

4.1. Além de outros direitos previstos no presente Contrato, na legislação e regulamentação aplicável, são direitos do **CLIENTE**:

4.1.1. Receber o SMP de acordo com o Plano de Serviço/Oferta contratado, podendo optar por Planos de Serviços Alternativos que vierem a ser ofertados pela **BRISANET**, nos termos da legislação vigente.

- 4.1.2. Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente.
 - 4.1.3. Ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste.
 - 4.1.4. A inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação.
 - 4.1.5. À resposta eficiente e tempestiva, pela **BRISANET**, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação.
 - 4.1.6. O **CLIENTE** poderá, por sua livre opção, vincular-se ao Plano de Serviço/O oferta, ficando ciente, desde já, que o faturamento decorrente será devido a partir da data da efetiva adesão e/ou transferência de plano, observadas as proporcionalidades relacionadas aos períodos de tempo em serviços diversos e eventual multa de fidelidade, caso haja.
 - 4.1.7. Suspensão ou interrupção do serviço, sem ônus, de acordo com a cláusula 9.4.
 - 4.1.8. Solicitar a portabilidade do número, de acordo com a regulamentação vigente.
- 4.2. Sem prejuízo de outras obrigações previstas no presente Contrato e na legislação e regulamentação aplicável, são obrigações do **CLIENTE**:
- 4.2.1. Cumprir as obrigações estabelecidas neste Contrato e na legislação vigente pertinente.
 - 4.2.2. Utilizar adequadamente o serviço de telefonia móvel por meio de aparelho móvel de frequência e padrão compatíveis com a tecnologia disponibilizada pela **BRISANET**, de acordo com a opção efetuada pelo **CLIENTE**.
 - 4.2.3. Efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, independentemente do recebimento do documento de cobrança. Em caso de não recebimento (qualquer que seja o motivo), o **CLIENTE** deve solicitar à **BRISANET** outro documento que lhe permita efetuar tal pagamento, arcando com os

eventuais encargos pela mora previstos na cláusula **16. DA FALTA DE PAGAMENTO.**

- 4.2.4.** Manter seus dados cadastrais sempre atualizados, e responder pela veracidade e correção das informações fornecidas, inclusive para efeitos de análise de crédito.
- 4.2.5.** Guardar o número de IMEI (Identificação Internacional de Equipamento Móvel) de seu aparelho móvel, em local seguro e diverso do próprio aparelho.
- 4.2.6.** Apresentar, nos atos de habilitação, transferência de titularidade, transferência da área de registro e demais serviços, a documentação necessária que possibilite a sua identificação e a comprovação do seu domicílio.
- 4.2.7.** A adequada utilização de seu aparelho móvel, sendo de sua responsabilidade a aquisição e/ou a visualização de conteúdos impróprios por menores de idade que o utilizem.
- 4.2.8.** Não disponibilizar ou permitir acesso ao serviço de telefonia móvel por meio de outros acessos ou quaisquer outros meios de comunicação diferentes do contratado junto à **BRISANET.**
- 4.2.9.** Somente conectar à rede da **BRISANET** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL e sejam compatíveis e tecnicamente aptos para a correta fruição do serviço.
- 4.2.10.** Não invadir a privacidade de outros clientes, buscando acesso a senhas e dados privativos, modificando arquivos ou assumindo, sem autorização, a identidade de outro cliente.
- 4.2.11.** Não desrespeitar leis de direito autoral e da propriedade intelectual.
- 4.2.12.** Não prejudicar intencionalmente clientes da INTERNET, através de desenvolvimento de programas, acessos não autorizados a computadores e alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede.
- 4.2.13.** Não divulgar propaganda ou anunciar produtos e serviços através de E-MAIL, salvo nos casos de expressa concordância da **BRISANET** e dos destinatários quanto a este tipo de conteúdo.
- 4.2.14.** Não acessar sites que estejam ligados ao contexto de pedofilia, aliciamento e corrupção de menores, sob pena do cometimento dos crimes previstos na legislação pátria.

5. DO PREÇO

5.1. Independentemente da sua utilização, o **CLIENTE** pagará pelos serviços oferecidos pela **BRISANET**, tais como, mas não limitados a: (i) valor de assinatura ou franquia mensal; (ii) serviços de valor adicionado associados à oferta; (iii) os serviços suplementares de opção do **CLIENTE**; (iv) outros valores inerentes à prestação do serviço.

5.2. A **BRISANET** poderá, a seu único e exclusivo critério, oferecer, temporariamente, descontos e promoções em valores ou percentuais que entender cabíveis, sem que isso possa caracterizar novação ou mudança das condições originalmente contratadas ou interpretadas como infringentes à legislação que protege os direitos do consumidor.

5.3. O preço contratado será reajustado anualmente, ou em prazo inferior que vier a ser admitido pela legislação aplicável a contar da data base estabelecida no Plano de Serviço escolhido pelo **CLIENTE** ou do último reajuste de preços efetivado para o mesmo Plano de Serviço, de acordo com a variação do INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor), ou, caso este índice deixe de ser apurado, de acordo com qualquer outro índice que reflita a inflação do período.

5.3.1. A **BRISANET** poderá praticar, em caráter promocional, valores inferiores àqueles máximos autorizados pela ANATEL, sendo o **CLIENTE** devidamente comunicado sobre eventuais alterações pelos meios previstos na regulamentação vigente.

5.4. O preço contratado também poderá ser revisto, a qualquer tempo, para o resgate do equilíbrio econômico-financeiro do contrato em caso de elevação imprevista dos insumos necessários à prestação dos serviços ou no caso de modificações significativas do regime tributário.

5.5. Os valores, preços e demais encargos relativos ao SMP, inclusive os tributos e contribuições federais, estaduais e municipais incidentes serão discriminados na conta de serviços (nota fiscal/fatura), na forma prevista na legislação fiscal vigente, que será disponibilizada ao **CLIENTE**, conforme informações constantes no cadastro da **BRISANET**.

5.5.1. Todos e quaisquer novos tributos, contribuições, taxas, tarifas ou encargos que venham a ser instituídos, a qualquer tempo, bem como a majoração dos então vigentes, poderão ser automaticamente repassados ao preço dos serviços.

5.6. A **BRISANET**, com anuência do **CLIENTE**, poderá incluir na conta mensal a

cobrança decorrente de serviços de terceiros, não assumindo, no entanto, qualquer responsabilidade pela prestação desses serviços, bem como pelos valores lançados na referida conta.

5.6.1. Eventual(is) contestação(ões) de valores da prestação de serviços por terceiros deverá(ão) ser encaminhada(s) diretamente à **BRISANET** e/ou ao terceiro que executou esses serviços.

6. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

6.1. A fatura estará disponível gratuitamente no site www.brisanet.com.br no espaço reservado ao **CLIENTE**. Nos demais casos, poderá ser solicitada pelo **CLIENTE**, na central de atendimento.

6.1.1. A **BRISANET** poderá apresentar os demonstrativos e contas da prestação do serviço em um único documento de cobrança, agrupando seus códigos de acesso e/ou outros serviços de telecomunicações prestados pela **BRISANET** e/ou terceiros.

6.2. O pagamento será realizado preferencialmente por meios digitais, ficando outras formas de pagamentos condicionados a aceitação pela **BRISANET**.

6.3. Outras formas de pagamentos poderão ser consultadas na central de atendimento SAC.

6.4. A mensalidade, as taxas de serviço, taxa de habilitação e eventual valor correspondente ao equipamento necessário para a fruição do serviço, decorrentes da prestação dos serviços contratados, serão incluídos na fatura emitida mensalmente pela **BRISANET**. O valor da primeira mensalidade será cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação e habilitação do(s) serviço(s) contratado(s).

6.5. No caso de o **CLIENTE** efetuar o pagamento de forma que não seja a escolhida no ato da contratação e citada neste instrumento, o **CLIENTE** deverá informar à **BRISANET** a forma como o pagamento foi efetuado, sob o risco de ter o serviço cancelado ou o seu nome enviado para os serviços de proteção ao crédito após o cancelamento, isentando a prestadora de serviços de reparar qualquer dano.

6.6. O não recebimento da conta até a data do seu vencimento, seja por extravio ou qualquer outro motivo, não é justificativa para o não pagamento, devendo o **CLIENTE**, nessas hipóteses, entrar imediatamente em contato com a **BRISANET**, sob pena da aplicação das penalidades previstas na cláusula **16. DA FALTA DE PAGAMENTO**.

7. DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

7.1. A **BRISANET** pode oferecer benefícios ao **CLIENTE** e, em contrapartida, exigir que permaneça vinculado ao Contrato de Prestação do Serviço pelo prazo máximo de 12 meses, conforme Resolução n. 632/14 da ANATEL.

7.1.1. Caso seja do interesse do **CLIENTE** se valer de determinados benefícios ofertados a exclusivo critério da **BRISANET**, o **CLIENTE** firmará, por meio de documento apartado, um Contrato de Permanência, que trará, dentre outras coisas, o valor do benefício ofertado, o prazo de permanência e os valores de multa em caso de rescisão antecipada. Os benefícios concedidos ao **CLIENTE** são válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.

7.1.2. O **CLIENTE** declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação, pela celebração de um contrato com a **BRISANET** sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

7.2. Os benefícios concedidos pela **BRISANET** poderão ser: descontos nos valores de habilitação, descontos nos valores do Serviço Móvel Pessoal, desconto em cessão de aparelhos, na oferta conjunta ou separada, dentre outros, a exclusivo critério da **BRISANET**.

7.3. Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, o **CLIENTE** perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela **BRISANET**.

7.3.1. A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, conseqüentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as partes, deverá ser objeto de novo Contrato de Permanência, em separados.

7.4. O **CLIENTE** reconhece que a suspensão dos serviços a pedido do próprio **CLIENTE**, por inadimplência, ou infração contratual do **CLIENTE**, acarreta automaticamente na suspensão da vigência do presente instrumento e do Contrato de Permanência por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do prazo de fidelidade contratual.

8. DOS PLANOS DE SERVIÇO

8.1. A **BRISANET** se reserva o direito de criar, modificar e/ou excluir Planos de Serviço a qualquer tempo, a seu exclusivo critério.

8.1.1. Caso o **CLIENTE** tenha interesse em alterar o seu PLANO DE SERVIÇO no decorrer da vigência contratual, será formalizado outro TERMO DE ADESÃO entre as partes, presencial ou eletrônico, a exclusivo critério da **BRISANET**, com a especificação do novo PLANO DE SERVIÇO aderido pelo **CLIENTE**. Não serão permitidas alterações no PLANO DE SERVIÇO solicitadas por clientes que não estejam em dia com suas obrigações.

8.1.2. Em caso de alteração do PLANO DE SERVIÇO que resultar na redução dos valores pagos à **BRISANET**, fica o **CLIENTE** sujeito à multa prevista no Contrato de Permanência, caso assinado pelo **CLIENTE**, de acordo com a data em que fora solicitada a redução, bem como proporcionalmente à redução verificada, podendo ainda perder outros benefícios.

8.2. Os Planos de Serviços ofertados pela **BRISANET** estarão disponíveis no seu endereço eletrônico: www.brisanet.com.br.

9. DA SUSPENSÃO

9.1. Havendo atraso no pagamento dos valores devidos a qualquer título, a **BRISANET** poderá:

- a) Após 15 (quinze) dias da notificação de débito vencido enviada ao **CLIENTE**, efetuar a suspensão parcial do provimento do serviço, que consistirá em bloqueio para originação de chamadas, mensagens de texto e demais serviços e facilidades que importem em ônus para o **CLIENTE**, bem como redução da velocidade contratada de dados para 32 Kbps (caso a franquia de dados não tenha se esgotado);
- b) Após 30 (trinta) dias da data da suspensão parcial, efetuar a suspensão total do Serviço Móvel Pessoal, com o bloqueio de todas as ligações originadas e recebidas, e dos demais serviços prestados pela **BRISANET**;
e
- c) Após 30 (trinta) dias da suspensão total, efetuar a desativação definitiva do acesso móvel (linha) e a rescisão deste Contrato por inadimplemento do **CLIENTE**, com a consequente perda do código de acesso (número telefônico).

9.2. Independentemente da suspensão prevista no item 9.1, alínea “a”, o **CLIENTE** continuará responsável pelo pagamento da assinatura e demais serviços contratados.

9.3. Caso o **CLIENTE** inadimplente efetue o pagamento do débito antes da rescisão do Contrato, nos termos das hipóteses previstas no item 9.1, alíneas “a” e “b”, a **BRISANET** reestabelecerá a prestação do serviço em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação do pagamento dos valores em atraso e seus respectivos encargos.

9.4. O **CLIENTE** poderá solicitar a suspensão do sinal de acesso uma única vez a cada doze meses, por período mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias.

9.4.1. Na hipótese de o **CLIENTE** solicitar o restabelecimento dos serviços em período inferior ao inicialmente solicitado a título de suspensão, não poderá o **CLIENTE**, posteriormente à reativação, dentro do mesmo período de 12 (doze) meses, requerer novo pedido de suspensão dos serviços em relação ao período de suspensão não utilizado.

10. DO PRAZO DE VIGÊNCIA E RESCISÃO CONTRATUAL

10.1. Este Contrato vigorará por prazo indeterminado a partir da data de assinatura do Termo de Adesão ao SMP, observados os eventuais prazos de permanência contratados, conforme regulamentação vigente.

10.2. Constituem hipóteses de rescisão deste Contrato:

- a) A pedido do **CLIENTE**, por qualquer meio oferecido pela **BRISANET**, a qualquer tempo, observados os itens 10.1 e 16.4.
- b) A pedido do **CLIENTE**, quando da concretização da Portabilidade Numérica para outra operadora.
- c) Por morte do **CLIENTE**.
- d) Com a extinção da autorização da **BRISANET** para a prestação do Serviço Móvel Pessoal.
- e) Em casos de mudanças do **CLIENTE** para localidades onde a **BRISANET** não possua disponibilidade técnica para atender a este, considera-se rescindido o presente Contrato, devendo ser observadas as condições específicas do CONTRATO DE PERMANÊNCIA firmado entre as Partes.
- f) Por iniciativa da **BRISANET**, ante o comprovado descumprimento, por parte do **CLIENTE**, das obrigações contratuais, legais e/ou regulamentares, com a cobrança dos débitos pendentes decorrentes deste Contrato, tais como, mas não se limitando a:
 - i) Falta de pagamento da conta mensal de serviços, transcorridos 30 (trinta)

dias da suspensão total dos serviços;

- ii) Utilização inadequada ou modificações indevidas nas características técnicas da EM e/ou Brisachip por parte do **CLIENTE**;
- iii) Uso fraudulento e ilícito da EM e/ou Brisachip, com intenção de lesar terceiros ou a própria **BRISANET**;
- iv) Repasse, revenda ou qualquer forma de cessão dos serviços prestados, pela **BRISANET**, a terceiros;
- v) Recusa do **CLIENTE** em sanar irregularidades;
- vi) Insolvência civil, requerimento de falência ou recuperação judicial de qualquer das Partes; ou
- vii) Cessaçã, suspensão ou interrupçã da prestaçã do SMP pela **BRISANET**, em decorrência da revogaçã ou suspensã da autorizaçã que lhe foi deferida pelo Poder Pùblico.

10.3. Em qualquer hipótese, a rescisã nã prejudicarã a exigibilidade dos encargos decorrentes do presente Contrato.

10.4. O encerramento deste Contrato nã desobrigarã o **CLIENTE** ao pagamento, ainda que proporcional, de encargos decorrentes da utilizaçã de serviços prestados.

11. DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

11.1. O **CLIENTE** reconhece que o serviço contratado poderã ser temporariamente afetado ou interrompido, total ou parcialmente, em razã de todas as condições que podem interferir nas ondas de rádio, da realizaçã de manutençã e/ou substituiçã de equipamentos relacionados ao serviço, e das aplicações utilizadas e dos sites e conteùdos acessados, o que pode vir a afetar tanto o tráfeço de voz, quanto de dados da internet móvel, nã sendo a **BRISANET** responsável por eventuais falhas, inclusive em situações de caso fortuito ou força maior, de atuaçã de outras prestadoras de serviços de telecomunicações interconectadas à rede **BRISANET**, de imposições governamentais, de má utilizaçã do serviço pelo **CLIENTE** ou de qualquer outro fato alheio à vontade ou controle da **BRISANET**.

11.1.1. Entretanto, situações de interrupçã da prestaçã do serviço nas condições aqui descritas nã desobrigarã o **CLIENTE** pelo pagamento do serviço, sem prejuízo de que seja solicitado pelo **CLIENTE** o ressarcimento proporcional ao período de interrupçã, desde que este nã tenha dado causa a interrupçã.

11.1.2. O desconto concedido pela **BRISANET** em virtude da interrupçã

programada, ou em virtude da interrupção não programada, será efetuado em documentos de cobranças subsequentes ao mês da interrupção. Em ambos os casos, a responsabilidade da **BRISANET** é limitada ao desconto pelo período em que houve a interrupção total do serviço, não sendo devido pela **BRISANET** nenhuma outra compensação, reparação ou indenização adicional.

11.1.3. A **BRISANET** não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço, programada ou não, ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio **CLIENTE** ou terceiros, por erros de operação do **CLIENTE**, por utilização do serviço fora da área de cobertura da **BRISANET** ou em áreas de sombra, dentre outras hipóteses de limitação de responsabilidade da **BRISANET**.

11.1.4. O **CLIENTE** deverá solicitar o desconto via Central de Atendimento. O desconto será lançado nos documentos de cobrança emitidos nos meses posteriores ao da solicitação.

11.2. As condições da prestação do Serviço Móvel Pessoal poderão ser alteradas, por determinação das autoridades competentes, bem como a **BRISANET** pode deixar de comercializar qualquer Plano de Serviço Alternativo ou Oferta, nos termos da regulamentação, comunicando ao **CLIENTE** com 30 (trinta) dias de antecedência. Nessa hipótese, ao fim do prazo de 30 (trinta) dias, a **BRISANET** realizará a migração do **CLIENTE** para o Plano/Oferta similar ao encerrado, atendidos os critérios tecnológicos, garantindo ao **CLIENTE** manifestar sua não concordância para a migração.

11.3. Havendo indícios de desvio nos padrões técnicos do aparelho móvel ou na utilização do serviço, de descumprimento de obrigações estabelecidas neste Contrato e na legislação, bem como havendo indícios da prática de atos ilícitos contra a **BRISANET**, inclusive, contra seus empregados, seus representantes legais, contratuais ou comerciais, a **BRISANET** poderá recusar ou cancelar a prestação do serviço, com a imediata rescisão contratual, mediante envio de comunicação prévia ao **CLIENTE**, sem prejuízo da cobrança da multa de permanência mínima, valores proporcionais a utilização dos serviços e indenizações devidas devido o descumprimento do contrato.

11.4. Os valores referentes à utilização dos serviços de Longa Distância serão cobrados conforme preços vigentes praticados pela operadora selecionada. A operadora de Longa Distância é integralmente responsável pela determinação dos preços e forma de cobrança desses valores. A **BRISANET** ofertará serviços de

chamadas de Longa Distância ao **CLIENTE**, segundo condições previamente informadas ao **CLIENTE** no momento da adesão.

11.5. Os valores contratados se aplicam à área de registro do Brisachip. Os serviços de voz e de dados podem ser utilizados em áreas fora da localidade geográfica onde está registrado (em roaming nacional e internacional). O **CLIENTE** deve consultar os preços e a cobertura do serviço em www.brisanet.com.br/5g, podendo ser estabelecidas condições específicas como franquia adicional e valores avulsos para a contratação pelo **CLIENTE**.

11.6. A **BRISANET** designará o Código de Acesso da EM do **CLIENTE**, conforme tecnologia utilizada, de acordo com sua Área de Registro, ressalvada a hipótese de solicitação de Portabilidade do Código de Acesso, quando o **CLIENTE**, por opção própria e desde que cumpridas todas as etapas do devido processo previsto na regulamentação vigente, poderá permanecer com o código de acesso trazido da Operadora Doadora.

11.7. A **BRISANET** poderá alterar o Código de Acesso designado, comunicando o fato, juntamente com o novo número, com antecedência de 90 (noventa) dias de sua efetivação, realizando 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.

11.7.1. Ao **CLIENTE** também é facultado solicitar a substituição do seu Código de Acesso, bem como, se assim desejar, a interceptação das chamadas dirigidas ao antigo Código de Acesso e o fornecimento da informação de seu novo código, pelo prazo de 60 (sessenta) dias, estando tal solicitação sujeita à viabilidade técnica, bem como se reservando a **BRISANET** o direito de cobrar por esta alteração.

11.8. Em caso de extravio, seja por furto, roubo, perda ou qualquer outro motivo que faça com que a EM e/ou o Brisachip saia da posse do **CLIENTE**, este deverá comunicar o evento à **BRISANET** por meio de qualquer canal disponível, a fim de que seja procedido o bloqueio da EM e/ou do Brisachip, bem como do seu Código de Acesso, devendo, entretanto, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, apresentar à **BRISANET** o devido registro da ocorrência policial ou documento que o substitua nos termos da legislação estadual competente, sempre que solicitado, a fim de confirmar o bloqueio solicitado.

11.8.1. O **CLIENTE** será responsável por tarifas e encargos que incorram sobre a EM e/ou o Brisachip extraviado, furtado ou roubado, até o momento em

que a **BRISANET** seja comunicada.

11.8.2. O não atendimento à condição descrita no item 11.8., no prazo estipulado, poderá ensejar o restabelecimento automático do uso da EM e/ou do Brisachip.

11.9. Não obstante a solicitação de bloqueio mencionada no item 11.8., o Contrato permanecerá em pleno vigor.

11.10. O restabelecimento dos serviços, solicitado em razão do disposto no item 11.8, somente ocorrerá com a solicitação do **CLIENTE**, podendo a **BRISANET** dar por rescindido o Contrato caso o pedido de reativação dos serviços não seja solicitado no prazo de 120 (cento e vinte) dias contados do bloqueio.

11.11. É do conhecimento do **CLIENTE** que a prestação do serviço pela **BRISANET**, com o padrão de qualidade adequado, dependerá do atendimento, por parte dos aparelhos do **CLIENTE**, dos requisitos e configurações mínimas capazes de proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido.

11.12. O **CLIENTE** é o único responsável pela obtenção, manutenção e atualização de todos os equipamentos e softwares particulares necessários para usar o serviço.

12. DO TRATAMENTO DE DADOS

12.1. A **BRISANET** obriga-se a, sempre que aplicável, a atuar no presente Contrato em conformidade com a legislação vigente sobre proteção de dados pessoais relativos a uma pessoa física (“Titular”) identificada ou identificável (“Dados Pessoais”) e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei n.º 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais” ou “LGPD”).

12.2. A **BRISANET** compromete-se a: a) não fazer uso de um Dado Pessoal para uma finalidade diversa da qual ele foi concebido; b) adotar medidas para garantir a proteção dos Dados Pessoais; c) tratar os Dados Pessoais que teve acesso, como confidenciais, salvo se já eram de conhecimento público; d) monitorar, por meios adequados, sua própria conformidade e, quando houver, de seus funcionários e operadores, com as respectivas obrigações relativas à proteção de Dados Pessoais.

12.3. Em caso de quaisquer solicitações ou dúvida com relação às disposições sobre o tratamento de Dados Pessoais realizados pela **BRISANET**, o **CLIENTE** poderá consultar a Política de Privacidade da **BRISANET** no link <https://www.brisanet.com.br/politica-de-privacidade> ou efetuar contato por meio do e-mail lgpd@grupobrisanet.com.br.

13. DA HABILITAÇÃO DO SERVIÇO

13.1. A habilitação será realizada de forma remota, no ato da contratação do Serviço. Após habilitação, é responsabilidade do **CLIENTE** realizar o pagamento mensal da funcionalidade.

13.2. A **BRISANET** poderá cobrar uma quantia previamente informada pela adesão e/ou habilitação do Serviço, conforme definidos na tabela em vigor e disponibilizados no site www.brisanet.com.br/5g, material publicitário e/ou no Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).

13.3. A **BRISANET** poderá, POR MERA LIBERALIDADE, parcelar a cobrança da adesão e/ou habilitação, valor esse que não se confunde com o valor da programação.

13.4. A **BRISANET**, por mera liberalidade, poderá também deixar de cobrar a adesão e/ou ativação, qualificando tais atos como benefícios cedidos ao **CLIENTE** ou ainda cobrá-las posteriormente, desde que tal condição seja disponibilizada previamente à contratação.

13.5. O **CLIENTE** reconhece que a prestação do serviço pela **BRISANET**, só será possível no dispositivo/aparelho que o fabricante tenha homologado as características técnicas da **BRISANET**. A lista de dispositivos/aparelhos homologados pode ser acessada em www.brisanet.com.br/5g.

13.6. Em caso de solicitação pelo **CLIENTE** de alteração do endereço de habilitação, esta alteração fica condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica para a ativação do Serviço no novo local indicado, não sendo a **BRISANET** obrigada a prestar serviços onde não tenha disponibilidade ou capacidade técnica. Cabe ao **CLIENTE** verificar a cobertura no endereço eletrônico: www.brisanet.com.br/5g.

14. DO ROAMING DE DADOS

14.1. A **BRISANET** realizará todos os esforços comercialmente razoáveis para garantir a disponibilidade do serviço de Roaming de Dados em áreas onde possua acordos de roaming com outras operadoras. No entanto, o **CLIENTE** reconhece que a qualidade, disponibilidade e velocidade do serviço podem variar dependendo da localização geográfica, das condições da rede e de outros fatores fora do controle da **BRISANET**.

14.2. A **BRISANET** se reserva o direito de suspender ou interromper temporariamente o serviço de Roaming de Dados por motivos técnicos, de segurança ou de conformidade com regulamentações locais ou internacionais. A **BRISANET** envidará esforços para notificar o **CLIENTE** com antecedência razoável sobre qualquer interrupção planejada do serviço.

14.3. A responsabilidade da **BRISANET**, em relação à interconexão com outras

redes prestadoras de serviços de telecomunicações, está limitada ao disposto na legislação e na regulamentação correspondente, reconhecendo o **CLIENTE** a possibilidade de eventual oscilação na interconexão independente da vontade da **BRISANET**.

14.4. O uso do serviço de Roaming de Dados estará sujeito a taxas e tarifas adicionais, conforme estabelecido nos planos e nas condições comerciais da **BRISANET**. O **CLIENTE** será responsável pelo pagamento de todas as taxas, tarifas e encargos relacionados ao uso do serviço.

14.4.1. A utilização do Roaming de Dados será faturada fora da franquia do Plano de Serviço/O oferta contratado pelo **CLIENTE**, quando este serviço não estiver contemplado na franquia de seu plano ou o **CLIENTE** optar pela aquisição de pacotes adicionais e/ou serviços avulsos. Os valores relativos a este tipo de uso estarão disponíveis no Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) da **BRISANET**, através de ligação gratuita para o número 0800 281 3017 de qualquer telefone, e também no site www.brisanet.com.br.

14.5. O uso do serviço de roaming internacional está condicionado à cobertura da operadora do país de destino com a qual a **BRISANET** possua acordo, além de ser necessário que o aparelho do **CLIENTE** tenha frequência compatível com a do país visitado e o serviço seja ativado antes de utilizá-lo, nos moldes do plano/oferta contratada.

14.6. A **BRISANET** se reserva o direito de alterar as taxas e tarifas de Roaming de Dados mediante aviso prévio ao **CLIENTE**, conforme permitido pela legislação aplicável.

15. DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

15.1. É responsabilidade do **CLIENTE** questionar lançamentos efetuados em documentos de cobrança, referentes aos serviços prestados pela **BRISANET**, em até 3 (três) anos contados a partir da data da cobrança considerada indevida, obedecido o disposto abaixo:

15.1.1. Para a contestação dos valores apresentados em qualquer documento de cobrança emitido pela **BRISANET**, o **CLIENTE** deverá contatar a Central de Atendimento da **BRISANET**, nos endereços e canais disponibilizados no sítio eletrônico da **BRISANET**, na fatura encaminhada pela **BRISANET** e na cláusula **17. DA CENTRAL DE ATENDIMENTO**.

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

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

15.2.1. Em caso de contestação parcial e na hipótese em que o documento de cobrança não tiver sido quitado, a **BRISANET** encaminhará para o **CLIENTE** um novo documento de cobrança 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 **16. DA FALTA DE PAGAMENTO** deste Contrato.

15.2.2. 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.

15.3. Em qualquer caso de contestação de débitos (parcial ou total), a **BRISANET** contatará o **CLIENTE** ao término do processo de contestação, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, informando acerca do resultado.

15.4. Sendo considerado procedente o questionamento do **CLIENTE** e indevida a cobrança, a **BRISANET** deverá:

- a) Devolver ao **CLIENTE**, preferencialmente por meio de crédito no documento de cobrança seguinte ou por outro meio disponível, valores eventualmente recebidos indevidamente, acrescidos 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.

15.4.1. Mesmo sendo devida a cobrança, a **BRISANET** poderá, por mera liberalidade, isentar desta ou mesmo devolver valores já pagos, sendo certo que, nestes casos, não haverá a devolução da quantia indevidamente paga em dobro.

15.5. Caso o questionamento do **CLIENTE** seja considerado, pela **BRISANET**, como improcedente:

- a) Deverá ser informado ao **CLIENTE** o resultado da contestação;
- b) Nenhuma importância deverá ser devolvida pela **BRISANET** ao **CLIENTE**; e
- c) O **CLIENTE** deverá imediatamente quitar a quantia controversa, sob pena de arcar com os encargos de mora previstos na cláusula **16. DA FALTA DE PAGAMENTO**.

16. DA FALTA DE PAGAMENTO

16.1. O não pagamento em dia do documento de cobrança acarretará as seguintes sanções:

- a) 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, proporcionalmente a cada dia de atraso, calculados sobre o valor histórico em atraso e devidos do dia seguinte ao vencimento até a data da efetiva liquidação do débito; e
- c) Atualização monetária com base no INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor) ou outro índice que venha a substituí-lo, calculada sobre o valor total apurado.

16.2. No caso de rescisão deste Contrato por inadimplemento do **CLIENTE**, a **BRISANET** 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 aplicável.

16.3. A identificação de quitação dos valores devidos somente ocorrerá após a respectiva compensação bancária.

16.4. A **BRISANET** não garante a reabilitação com o mesmo código de acesso para o **CLIENTE** cujo Contrato tenha sido rescindido.

17. DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

17.1. A **BRISANET** disponibilizará ao **CLIENTE** o acesso telefônico gratuito à Central de Atendimento, que poderá ser contatada através do número 0800 281 3017, ou outro que vier a ser informado pela **BRISANET**. O **CLIENTE** poderá, ainda, contatar a Central de Atendimento pelo site www.brisanet.com.br/5g ou através do aplicativo brisacliente móvel, disponível para download na App Store e Google Play. O **CLIENTE** também poderá ser atendido nas lojas **BRISANET**, na forma da regulamentação. Os endereços dos setores de atendimento e os códigos de acesso

dos centros de atendimento estão disponíveis no centro de relacionamento com o **CLIENTE** pelo 0800 281 3017, pelo site www.brisanet.com.br/5g ou outro que vier a ser informado pela **BRISANET**.

17.2. As reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e/ou de informação apresentados pelo **CLIENTE** serão processados pela **BRISANET** e atendidos no prazo regulamentar.

17.3. Ao ligar para a **BRISANET**, o **CLIENTE** receberá um número de protocolo para acompanhamento de sua solicitação e poderá solicitar a gravação de seu atendimento.

18. DAS CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE USO DO ACESSO E DE CONTRATAÇÃO

18.1. A concordância pelo **CLIENTE** dos termos e condições do presente CONTRATO poderá ocorrer por meio de, pelo menos, uma das seguintes formas:

18.1.1. Assinatura e aceite via App Brisacliente Móvel/website.

18.1.2. Aceitação pelo sistema eletrônico de televendas e/ou SAC.

18.1.3. Confirmação por qualquer meio eletrônico disponibilizado pela **BRISANET**.

18.1.4. Uso do serviço pelo **CLIENTE**, por mais de 7 (sete) dias, contados da data de habilitação para a fruição do Serviço.

18.1.5. Pagamento da primeira mensalidade relativa à assinatura do serviço prestado pela **BRISANET**.

18.2. Qualquer alteração nas condições de prestação do serviço ou nos termos do presente contrato serão informadas previamente ao **CLIENTE**.

18.3. Quaisquer alterações nas condições de prestação do serviço por motivo de ordem técnica ou solicitação por escrito ou via e-mail do **CLIENTE**, aceitas pela **BRISANET**, poderão implicar em alterações dos valores a serem pagos pelo **CLIENTE**, desde que ajustados previamente.

18.4. Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexequível, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexequível nunca tivesse existido.

18.5. O **CLIENTE** fica ciente de que o PLANO DE SERVIÇOS E CONTRATO DE PERMANÊNCIA são partes integrante deste Contrato, estando submetido às condições dos Planos de Serviços contidos naquele. Para todos os fins de Direito, o

presente Contrato de Prestação de Serviços forma, juntamente com o Contrato de Permanência, quando for o caso, o Termo de Adesão e os Planos de Serviços um título executivo extrajudicial.

19. DAS LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADES

19.1. A **BRISANET**, em hipótese alguma, será responsável por qualquer tipo de indenização devida em virtude de danos causados a terceiros, inclusive aos órgãos e repartições públicas Federais, Estaduais e Municipais e suas autarquias, danos estes decorrentes de informações veiculadas e acessos realizados pelo **CLIENTE** através dos serviços objeto do presente Contrato, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da manutenção, veiculação e hospedagem de qualquer tipo de mensagem e informação considerada, por aquele Poder, como ilegal, imprópria ou indevida.

19.2. A **BRISANET** não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha de operação por pessoas não autorizadas, ataque de hackers, crackers, falhas na Internet, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da **BRISANET**.

19.2.1. A **BRISANET** não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pelo **CLIENTE** quando do acesso à internet, a exemplo daqueles que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros, tais como: Skype, VOIP, Jogos on-line, Programas P2P, dentre outros.

19.2.2. A **BRISANET** não se responsabiliza pela impossibilidade de o **CLIENTE** acessar páginas na rede internet que estejam fora do ar, e/ou inoperantes, e/ou sobrecarregadas por volume excessivo de usuários e/ou conexões simultâneas.

19.3. A **BRISANET** não é responsável por qualquer danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo **CLIENTE**, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços objetos do presente Contrato.

19.4. A responsabilidade da **BRISANET** relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos, desde que devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes, causados por uma Parte à outra. Em qualquer hipótese, a responsabilidade

da **BRISANET** está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, TERMO DE ADESÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO/OFERTA.

19.5. A **BRISANET** não se responsabiliza pela interrupção dos serviços por motivos causados pela ação direta de terceiros em que não tenham tido qualquer contribuição, nem pelas interrupções motivadas por problemas decorrentes do mau uso da conexão pelo **CLIENTE** ou ainda pelo mau funcionamento ou erro de configuração do equipamento que recebe a conexão.

20. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

20.2. O **CLIENTE** deverá observar os termos deste Contrato, as normas legais e regulamentares relacionados à fruição dos serviços, inclusive no que se refere à sua segurança e a de terceiros, bem como contribuir para que sejam mantidos, em boas condições, os bens e equipamentos utilizados na prestação do serviço.

20.3. A **BRISANET** poderá divulgar e comercializar em lista (impresa ou digital) informações constantes em seu cadastro relativas ao **CLIENTE**, nos termos da resolução 477/2007 da ANATEL, desde que este tenha autorizado a divulgação de seu nome e Código de Acesso, no Termo de Adesão ao SMP ou, ainda, por autorização verbal via canal telefônico, a qualquer tempo, observadas as disposições da cláusula

12. DO TRATAMENTO DE DADOS.

20.4. Todos os avisos ao **CLIENTE** poderão ser enviados preferencialmente por meio eletrônico a critério da **BRISANET**.

20.4.1. O **CLIENTE** será responsável pela atualização de seu endereço e demais dados cadastrais, ficando a **BRISANET** eximida de qualquer responsabilidade oriunda dessa obrigação.

20.5. A falta ou atraso, por qualquer das Partes, no exercício de qualquer direito não importará renúncia ou novação nem afetará o exercício do mesmo.

20.6. Em caso de rescisão contratual, o **CLIENTE** fica ciente que lhe será exigido o pagamento dos produtos e serviços que venham a ser apurados mesmo posteriormente à data da rescisão, mas que estejam vinculados ao presente Contrato.

20.7. A **BRISANET** e o **CLIENTE**, bem como seus sucessores e cessionários, submetem-se às condições do presente contrato e a elas se vinculam para que assim se produzam os jurídicos e legais efeitos.

20.8. Fica estabelecido, desde já, entre as Partes que a **BRISANET** poderá disponibilizar serviços e facilidades que agreguem novas tecnologias ou permitam a

atualização do SMP, tais como Serviços de Valor Adicionado ou outros produtos, podendo o **CLIENTE**, a qualquer momento, solicitar o cancelamento de tais serviços.

20.9. A **BRISANET** dispensará tratamento sigiloso e confidencial aos dados e comunicações do **CLIENTE**, em caso de determinação de autoridade competente.

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

20.11. Ao atingir a franquia de dados contratada, o **CLIENTE** terá sua conexão de dados bloqueada e deverá consultar o regulamento de seu Plano de Serviço/Oferta contratado para conhecer as formas disponibilizadas pela **BRISANET** para que a sua conexão de dados seja restabelecida. Estas condições e características são específicas de cada Plano de Serviço/Oferta.

20.12. O **CLIENTE** declara conhecer as condições, prazos e preços referentes ao Plano de Serviço/Oferta de sua opção, bem como ter consultado a área de cobertura da região em que o serviço será prestado, contemplando os serviços de voz e de dados (internet móvel) antes da contratação, de acordo com o Mapa de Cobertura da **BRISANET**, conforme informações disponibilizadas pela central de atendimento, e pelo site www.brisanet.com.br/5g.

20.13. O **CLIENTE** declara ter conhecimento que a cobertura apresentada pode sofrer limitações decorrentes da existência de eventuais áreas de sombra resultantes de condições de propagação do sinal afetadas por aspectos climáticos ou de obstrução urbana ou natural.

20.14. No prazo de até 180 (cento e oitenta dias) dias, a contar da data de emissão da conta de serviços, poderá o **CLIENTE** solicitar a emissão de relatório detalhado dos serviços faturados, sem custo adicional, podendo a **BRISANET** tornar disponível tal relatório através da internet ou qualquer outro meio eletrônico. Poderá haver cobrança pela emissão do Relatório detalhado somente nos casos previstos na regulamentação.

21. DA ASSINATURA ELETRÔNICA

21.1. As Partes declaram e asseguram, que possuem todas as autorizações e aprovações, bem como que realizaram todos os atos prévios necessários para a assinatura e cumprimento do presente Contrato, sendo que cada uma das Partes assume a responsabilidade de firmar o Contrato através de pessoas com poderes para tanto, sob pena de responder integralmente pelas obrigações contraídas por meio deste instrumento.

21.2. As Partes, inclusive suas testemunhas, reconhecem e concordam

expressamente que a inserção, quando possível, de biometria facial e/ou utilização de outras formas de assinatura eletrônica em plataforma virtual de propriedade da **BRISANET** constituem forma legítima e suficiente de comprovação da identidade e validade da declaração de vontade para assinar o presente instrumento, nos termos do que dispõe a MP 2200-2/2001, em especial o §2º do art.

22. DAS NORMAS APLICÁVEIS

22.1. São aplicáveis automaticamente ao presente Contrato os atos do poder concedente publicados na imprensa oficial, concernentes aos Serviço Móvel Pessoal.

22.2. Qualquer questionamento ao Serviço de Comunicação Multimídia o **CLIENTE** poderá ser dirigido à Anatel cuja sede fica localizada na SAUS Quadra 06, Blocos C. E. F. H. Brasília DF. CEP: 70070-040 ou acessar o endereço eletrônico da Agência Nacional de Telecomunicações em www.anatel.gov.br. A Anatel disponibiliza Central de Atendimento gratuito no telefone 1331.

22.3. Com base nos artigos 4º, 9º e 10º da Lei nº 13.140/2015, todas as disputas ou controvérsias relativas ao presente contrato serão resolvidas por meio de procedimento de mediação. Portanto, antes da propositura de ação judicial envolvendo os termos deste contrato, as partes se comprometem a fazer uso da **MEDIAÇÃO** extrajudicial.

22.3.1. Uma vez frustrada a tentativa de acordo através da **MEDIAÇÃO**, futuramente ou a qualquer momento, as partes podem realizar acordo de forma extrajudicial ou judicial ainda se utilizando da mediação.

22.3.2. Fundamentando-se no §3º do Art.3º do CPC, em caso de propositura de ação judicial antes da tentativa de mediação, as partes ficam cientes e de acordo que o MM Juiz deve extinguir a referida ação sem resolução de mérito.

23. DO FORO

23.1. Para resolver as questões pertinentes a este Contrato, fica eleito de comum acordo o Foro do domicílio do **CLIENTE** ou outro foro dentre aqueles autorizados pela legislação.

Este contrato encontra-se registrado no Cartório de 1º Ofício de Registros Públicos São Miguel/RN.



Local: Maracanaú - CE

Data: 28 de Abril de 2025

BRISANET SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES – S.A.



CONTRATO DE PERMANÊNCIA DO SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL PÓS-PAGO

Nº DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA: 26295556/2025

VERSÃO: 2025-04-28

CONTRATO DE REFERÊNCIA (SMP): 26295550/2025

VERSÃO DO CONTRATO DE REFERÊNCIA (SMP): 2025-04-28

De um lado, **BRISANET SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 04.601.397/0001-28, com endereço na ROD CE-138, S/N, trecho Pereiro/CE, divisa com RN – KM14, CEP: 63.460-000, na cidade de Pereiro/CE, autorizada pela ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações à prestar Serviços de Telecomunicações na modalidade SMP – Serviço Móvel Pessoal, conforme ato público nº 10.574, de 26 de novembro de 2021, da referida Agência devidamente publicado no Diário Oficial da União, doravante denominada (“**BRISANET**”).

De outro lado, ADRIANO GREGORIO DA SILVA, nascido em 13/11/1972, inscrito no CPF sob o número 457.771.953-34 e RG número 94002431279, residente e domiciliado no endereço descrito no Termo de Contratação e com os dados de contato naquele descrito, doravante denominado de “**CLIENTE**”.

1. DO OBJETO

1.1 Considerando que o **CLIENTE** contratou a prestação do Serviço Móvel Pessoal (“SMP”) da **BRISANET** por meio da celebração de CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL PÓS-PAGO (“Contrato”), o presente “Contrato de Permanência” possui como objeto a formalização dos benefícios e condições comerciais diferenciadas concedidos neste contrato, mediante compromisso de fidelização, ao **CLIENTE**.

1.2 O **CLIENTE** declara ter sido informado de que lhe é facultada a contratação dos serviços objeto do Contrato sem a obrigação de aderir às condições deste Contrato de Permanência, sendo certo, entretanto, que, nesse caso, não faria jus aos benefícios e condições comerciais diferenciadas estabelecidas neste contrato.

2. DAS CONDIÇÕES

2.1 Por meio da celebração do presente Contrato de Permanência o **CLIENTE** se compromete a permanecer como usuário da **BRISANET** e contratante dos serviços objeto do Contrato pelo prazo mínimo estipulado neste instrumento.

2.2 Caso o **CLIENTE** solicite o cancelamento ou dê causa ao encerramento do Contrato antes do término do Prazo de Permanência, bem como caso este descumpra as condições do

presente Contrato de Permanência, estará sujeito ao pagamento de multa rescisória, proporcional ao tempo restante para o término do Prazo de Permanência e ao valor do benefício comercial concedido, a ser calculada de acordo com o que se segue:

Preço Mensal (Sem oferta promocional)		Valor pago						Benefício				
99,90		R\$ 29,99						838,92				
Período de Vigência do Contrato												
Meses	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º	11º	12º
Rescisão R\$	838,92	769,01	699,10	629,19	559,28	489,37	419,46	349,55	279,64	209,73	139,82	69,91

2.3 Se o **CLIENTE** solicitar a suspensão temporária do Plano de Serviço/O oferta contratado por meio do Contrato, ou se a suspensão se der por outro motivo, tais como, mas não se limitando, a questões financeiras, o Prazo de Permanência também ficará suspenso até a reativação dos referidos serviços.

2.4 Durante o Prazo de Permanência:

- a) Caso o **CLIENTE** solicite o cancelamento ou sofra cancelamento involuntário do respectivo Plano de Serviço/O oferta objeto do Contrato em razão de inadimplência ou fraude do Plano de Serviço/O oferta, será considerado quebra do Prazo de Permanência, estando o **CLIENTE** sujeito ao pagamento da multa estabelecida no item “2.2” acima.
- b) Caso o **CLIENTE** solicite a migração para outro Plano/O oferta SMP, estará o **CLIENTE** sujeito ao pagamento da multa estabelecida no item “2.2” acima.
- c) Caso o **CLIENTE** cancele o seu Plano de Serviço/O oferta, bem como na hipótese de portabilidade para outra Operadora de SMP, estará o **CLIENTE** obrigado a pagar a multa estabelecida no item “2.2” acima.
- d) A multa estabelecida no item “2.2” acima será cobrada pela **BRISANET** em desfavor do **CLIENTE** em uma única parcela, mediante envio de cobrança nos termos do Contrato.

2.5 O **CLIENTE** reconhece e, desde logo, concorda que a **BRISANET** retém o direito de ceder o crédito descrito neste instrumento, independentemente de qualquer notificação prévia.

3. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

3.1 As disposições do Contrato e/ou do Regulamento do Plano/O oferta escolhido pelo **CLIENTE**, naquilo que não conflitarem, serão automaticamente aplicadas a este instrumento, como se estivessem aqui escritas.

3.2 A celebração do presente Contrato de Permanência implica a aceitação, pelo **CLIENTE**,



das normas que regulam a prestação do SMP, inclusive suas alterações supervenientes.

3.3 O CLIENTE deverá observar os termos deste Contrato de Permanência, as normas legais e regulamentares relacionados à fruição dos serviços, inclusive no que se refere à sua segurança e a de terceiros, bem como contribuir para que sejam mantidos, em boas condições, os bens e equipamentos utilizados na prestação do serviço.

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

3.5 A BRISANET e o CLIENTE, bem como seus sucessores e cessionários, submetem-se às condições do presente instrumento e a elas se vinculam para que assim se produzam os jurídicos e legais efeitos.

3.6 O CLIENTE declara conhecer e anuir com o fato de que a **BRISANET**, poderá, a qualquer momento e a seu exclusivo critério, independentemente de qualquer comunicação prévia, ceder os direitos de crédito relacionados ao presente Contrato de Permanência.

4. DO FORO

4.1 Para resolver as questões pertinentes a este Contrato de Permanência, fica eleito de comum acordo o Foro do domicílio do **CLIENTE** ou outro foro dentre aqueles autorizados pela legislação.

Local: Maracanaú - CE

Data: 28/04/2025

BRISANET SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES - S.A.

110000326579 - SERVIÇOS 5G

Nome: SERVIÇOS 5G, Nome do cliente: ADRIANO GREGORIO DA SILVA, Montante em aberto e a pagar: 46,53 BRL, Montante em atraso: 46,53 BRL

CNPJ: -, CPF: 45777195334

Gerenciamento de Contas | Detalhes | Faturas em Aberto | Faturas Pagas | Tickets | Dados de Consumo | Alterações de Cond. de Pagamento | Histórico de Modificações de Contrato | Bloqueios de Contrato | Visão 360

Contratos (1)

ID do Contrato	Número da linha	Data de Versãoamento	Data de ativação da linha	Data de Modificação da Oferta	IMSI	ICCID	Status do Ciclo de Vida	ID do Contrato Atual	Status do Contrato	Motivo de Bloqueio	Motivo de Rescisão	Tipo de Contrato
7000693685	5585921766506	04/28/2025	04/28/2025	-	724778800847266	8955778800008472665	Ativa		Ativo tecnicamente			5G

Descrição

Presencial Lojas Própria
Cancelamento solicitado pelo: Titular 9307 9689
Confirmado dados: Realizada com sucesso
Motivo do pedido do cancelamento: Remoção de dependentes.
Informação adicional: Cliente entrou em contato solicitando o cancelamento da linha, informa que a pessoa que esta fazendo uso não quer pagar, informo que com o cancelamento é gerado valor de multa por quebra de contrato, ofertei bloqueio temporário por 4 mês, com exito.

110000326579 - SERVIÇOS 5G

Nome: SERVIÇOS 5G, Nome do cliente: ADRIANO GREGORIO DA SILVA, Montante em aberto e a pagar: 46,53 BRL, Montante em atraso: 46,53 BRL

CNPJ: -, CPF: 45777195334

Gerenciamento de Contas | Detalhes | Faturas em Aberto | Faturas Pagas | Tickets | Dados de Consumo | Alterações de Cond. de Pagamento | Histórico de Modificações de Contrato | Bloqueios de Contrato | Visão 360

Tickets (3)

ID do ticket	Descrição	Ticket principal	Prioridade	Status	Origem	Atribuído a	Equipe	Tipo de ticket	Reportado em	ID externo do cliente	Nome do cliente	Criado em
1152985	Cancelamento da linha		Alta	Fechado	Entrada de dados manual	Lara Oliveira	RETENÇÃO	RETENÇÃO	09/19/2025 2:06 PM UTC	5019538	ADRIANO GREGORIO DA SILVA	09/19/2025 2:06 PM UTC
910723	cancelamento da linha		Alta	Fechado	Entrada de dados manual	Paula Dias	RETENÇÃO	RETENÇÃO	07/09/2025 8:39 PM UTC	5019538	ADRIANO GREGORIO DA SILVA	07/09/2025 8:39 PM UTC
1209146	COBRANÇA 5G		Normal	Fechado	Entrada de dados manual	Geovana Mendes	FINANCEIRO	FINANCEIRO	10/06/2025 8:08 PM UTC	5019538	ADRIANO GREGORIO DA SILVA	10/06/2025 8:08 PM UTC

110000326579 - SERVIÇOS 5G

Nome: SERVIÇOS 5G, Nome do cliente: ADRIANO GREGORIO DA SILVA, Montante em aberto e a pagar: 46,53 BRL

CNPJ: -, CPF: 45777195334

Gerenciamento de Contas | Detalhes | Faturas em Aberto | Faturas Pagas | Tickets | Dados de Consumo | Alterações de Cond. de Pagamento | Histórico de Modificações de Contrato | Bloqueios de Contrato | Visão 360

Faturas em Aberto (3)

Atrasada?	Status da Fatura	Número da Fatura	Data de Emissão	Data de Vencimento	Dias de Atraso	Valor Total	Valor em Aberto	Status de Protesto
Sim	Em Aberto. Existe valores pendentes de compensação.	168000090475	12/15/2025	12/30/2025	98 Dia(s)	4,00 BRL	4,00 BRL	
Sim	Em Aberto. Existe valores pendentes de compensação.	157000053288	11/15/2025	11/30/2025	128 Dia(s)	13,54 BRL	13,54 BRL	
Sim	Em Aberto. Existe valores pendentes de compensação.	168000063037	07/16/2025	07/30/2025	251 Dia(s)	28,99 BRL	28,99 BRL	

1 Você não tem autorização para alterar os dados

ADRIANO GREGORIO DA SILVA

Informações gerais

ID do cliente: 5019538, Status: Ativo, Nome: ADRIANO GREGORIO DA SILVA, ID externo: 3927816

Função: Cliente, Propriedário: -

Visão geral | Contratos | Financeiro | Tickets | Endereços | Dados de vendas | Números de identificação fiscal | Identificação | Coleções de serviços públicos | Dados de pagamento de serviços públicos | Anexos

Contratos (1)

ID do Contrato	Número da linha	Data de Versãoamento	Data de ativação da linha	Data de Modificação da Oferta	IMSI	ICCID	Status do Ciclo de Vida	Mensagem do Status do Ciclo de Vida	ID do Contrato Atual	Status do Contrato	Mensagem do Status do Contrato
7000693685	5585921766506	04/28/2025	04/28/2025	-	724778800847266	8955778800008472665	Ativa	Ativa		Ativo tecnicamente	Ativo te