

CONTRATO ESPECÍFICO (“Contrato”)*Serviços de Telecomunicações (“ST”)***I –SUJEITOS DO CONTRATO**

CONTRATADA: AMI TELECOMUNICAÇÕES LTDA		Nome Fantasia: VIVA +
CNPJ: 41.454.407/0001-76		IE: 178350260
ENDEREÇO: RUA CHILE, N° 408,		BAIRRO: Recreio Ipitanga
CIDADE: LAURO DE FREITAS	ESTADO: BAHIA	CEP: 42.700-230
TELEFONES: (71) 2212-0012	S.A.C: 0800- 580 0669	SITE: https://vivamais.ba

E Assinante, aderente ao Plano de Serviço contratado na forma dos Termos Gerais, Termo de Contratação e outros documentos complementares aplicáveis que integram este Contrato para todos os fins de direito, doravante simplesmente assinante;

Em conjunto, prestadora e Assinante denominadas “Partes” e, isoladamente, “Parte”.

O presente Contrato de Serviços de Telecomunicações (“Contrato”), do tipo adesão, respeitadas as regras da legislação e regulamentação aplicável se encontra registrado junto ao Cartório De Registro de Imóveis Títulos e Documentos e Pessoa Jurídica e disponibilizado no site <https://vivamais.ba> para conferência e acesso pelo Assinante. A adesão a este Contrato dar-se-á por meio de aceitação do Termo de Contratação, o qual contempla o Plano de Serviço.

II – DEFINIÇÕES

- *Para Interpretação e Integração Contratual.*

- a) Assinante: pessoa natural ou jurídica que possui vínculo contratual com a Prestadora para fruição dos Serviços de Telecomunicações;

- b) Atendimento: interações entre Prestadora e o Assinante, independentemente do originador da interação;
- c) Atendimento por Meio Digital: forma de atendimento ao Assinante prestado por aplicativo, sítio eletrônico ou quaisquer outros meios digitais;
- d) Atendimento Presencial: forma de atendimento ao Consumidor realizado pessoalmente em estabelecimento da Prestadora, próprio ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s), que venda serviços e explore exclusivamente a marca da Prestadora;
- e) Atendimento Remoto: compreende o Atendimento Telefônico, o Atendimento por Meio Digital ou qualquer outro meio de contato remoto com o Consumidor, independentemente do originador da interação;

Atendimento Telefônico: forma de atendimento telefônico ao Consumidor realizado pelo setor da Prestadora, próprio ou disponibilizado mediante contrato(s) com terceiro(s), nos termos previstos neste Regulamento e no Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022, ou outro que venha substituí-lo;

- f) Contrato Específico (“Contrato”): trata-se deste instrumento contratual que estabelece vínculo jurídico entre a Prestadora e o Assinante, integrado pelos Termos Gerais, Termo de Contratação e por documentos complementares, se houver, o qual define as regras particulares de cada Serviço contratado.
- g) Credenciados: trata-se de empresas parceiras da Contratada para prestação de serviços adicionais, complementares ou acessórios aos Serviços de Telecomunicações, ou ainda, para o fornecimento de equipamentos, produtos ou outras comodidades úteis ou necessárias à fruição dos serviços. A relação jurídica dos Credenciados será com a Contratada ou diretamente com o Assinante, conforme o caso;
- h) Central de Atendimento: órgão da Contratada responsável por recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços ou de atendimento ao CLIENTE;
- i) Plano de Serviço: 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, na forma prevista no Termo de Contratação;

- j) Prazo de Permanência: trata-se de condições especiais de fruição dos Serviços de Telecomunicações mediante contratação por tempo determinado, na forma detalhada no Termo de Contratação;
- k) Prazo de Vigência: tempo de validade da Oferta;
- l) Prestadora (“Contratada”): É a pessoa jurídica que de acordo com o Termo de Contratação irá prestar o Serviço contratado;
- m) Prestadora de Pequeno Porte: Grupo detentor de participação de mercado nacional inferior a 5% (cinco por cento);
- n) Serviço de Comunicação Multimídia (“SCM”): é um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço.
- o) Serviço de Telefonia Fixa Comutada (“STFC”): é classificado, quanto a sua abrangência, como serviço de telecomunicações de interesse coletivo e prestado em regime privado;
- p) Serviço Móvel Pessoal (“SMP”): é o serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo que possibilita a comunicação entre Estações Móveis e de Estações Móveis para outras estações;
- q) Serviço de Acesso Condicionado (“SeAC”): é o serviço de telecomunicações de interesse coletivo, prestado no regime privado, cuja recepção é condicionada à contratação remunerada por assinantes e destinado à distribuição de conteúdos audiovisuais na forma de pacotes, de canais de programação nas modalidades avulsa de programação e avulsa de conteúdo programado e de Canais de Programação de Distribuição Obrigatória, por meio de tecnologias, processos, meios eletrônicos e protocolos de comunicação quaisquer;
- r) Serviço de Valor Adicionado (“SVA”): para fins deste Contrato e nos termos do artigo 61 da Lei Geral de Telecomunicações n. 9.742/97, trata-se da atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso de informações e não constitui serviço de telecomunicações, classificando-se seu provedor como cliente do serviço de telecomunicações que lhe dá suporte, com os direitos e deveres inerentes a essa condição.
- s) Serviço de Conexão à Internet (“SCI”): Espécie de SVA que por previsão da Norma 004/95, item 3, letra “c” do MCTI - Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações “é o serviço que possibilita o acesso à Internet” e a habilitação de um terminal para envio e recebimento de

pacotes de dados pela internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP, na forma do artigo 4º, inciso V da Lei nº 12.965/14 – Marco Civil da Internet;

- t) Termo de Contratação: documento complementar que contempla e/ou pode contemplar o serviço contratado pelo Assinante, preço, forma de pagamento, tipo de atendimento, prazo, rescisão, benefícios, promoções e outras condições da prestação.
- u) Velocidade: capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em bits por segundo (bps), medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica, que pode sofrer degradação por motivos alheios à vontade das Partes.

III – CLÁUSULAS CONTRATUAIS

- *Objeto e Obrigações das Partes.*

1. OBJETO: Constitui objeto deste Contrato a prestação de Serviços de Telecomunicações, detalhada no Plano de Serviço, regulamentado pela Anatel conforme Resolução 765/23.

1.1. Este Contrato, os Termos Gerais, o Termo de Contratação e o Plano de Serviço, são um conjunto indissociável para todos os fins de direito. Serviços de Telecomunicações que apresentem particularidades específicas podem ensejar complementação deste instrumento ou ainda por Termo Aditivo e obedecerão às regras aqui previstas, aos Termos Gerais e a documentos complementares, se houver.

1.2. A regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel induz o tipo adesão para este Contrato, eis que suas regras são pré-determinadas pela agência.

Parágrafo Primeiro. Na forma da regulamentação da Anatel, a rede de suporte à prestação dos serviços poderá pertencer a terceiros, bem como serviços acessórios, complementares ou inerentes aos Serviços de Telecomunicações podem ser prestados por terceiros, garantida a responsabilidade da Prestadora para com relação aos Serviços de Telecomunicações, na forma deste Contrato e da legislação aplicável.

Parágrafo Segundo. A Prestadora se enquadra no conceito da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, de “Prestadora de Pequeno Porte”, estando assim, liberada do cumprimento de grande parte das determinações regulamentares ensejando a interpretação das regras deste Contrato segundo esta condição.

Parágrafo Terceiro. Constitui objeto deste Contrato os Serviços prestados pela Contratada devidamente identificados no Termo de Contratação e que se sujeitam aos Termos Gerais e aos documentos complementares, se houver. Outros Serviços podem passar a integrar o portfólio da Contratada, mediante complementação deste instrumento ou ainda por Termo Aditivo e obedecerão às regras aqui previstas, aos Termos Gerais e a documentos complementares, se houver.

2. DIREITOS DO ASSINANTE: Constituem direitos do Assinante, dentre outros previstos na legislação e regulamentação aplicável:

- 2.1. Fruição dos Serviços de Telecomunicações, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições do Plano de Serviço;
- 2.2. Ao conhecimento sobre medidas para o uso eficiente e adequado do serviço, especialmente em relação à gestão do uso dos dados contratados;
- 2.3. Ao acesso a informações claras, objetivas, suficientes, redigidas com linguagem simples e apresentadas de maneira a assegurar um processo decisório adequado a seus próprios interesses;
- 2.4. Tratamento não discriminatório quanto às condições de fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente do serviço específico;
- 2.5. À 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;
- 2.6. A não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição para recebimento do serviço, salvo diante de questão de ordem técnica, nos termos da regulamentação;
- 2.7. Ao não recebimento de mensagens de cunho publicitário ou com o objetivo de vender serviços ou produtos das Prestadoras de serviços de telecomunicações, salvo consentimento prévio, livre e expresso;
- 2.8. A receber orientação quanto à correta destinação dos equipamentos necessários à utilização dos serviços de telecomunicações ao fim de sua vida útil e quanto aos riscos ambientais que representam;
- 2.9. Às condições de contratação, prestação, canais de atendimento e suporte, formas de pagamento, Prazo de Permanência, Prazo de Vigência e extinção da Oferta, eventuais Serviços de Valor Adicionado, especialmente os preços cobrados, bem como a data e o índice aplicável, em caso de reajuste;
- 2.10. À rescisão do Contrato, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as regras do Prazo de Permanência;
- 2.11. A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de descumprimento dos deveres pelo Assinante, sempre com a devida notificação pela Prestadora;
- 2.12. A ter restabelecida a prestação dos serviços, a partir da quitação do débito e custos inerentes, ou de acordo celebrado com a Prestadora;
- 2.13. A receber o Contrato, bem como o Plano de Serviço contratado, por qualquer meio, sem ônus e independentemente de solicitação;

- 2.14. A transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço e pagamento dos custos de transferência;
- 2.15. O prévio conhecimento das condições de suspensão do Serviço;
- 2.16. O respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;
- 2.17. A resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação pela Prestadora;
- 2.18. O encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor em caso de relação de consumo;
- 2.19. A continuidade do serviço pelo prazo contratual;
- 2.20. À apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, inviolável, redigido de maneira clara, inteligível, ordenada, em padrão uniforme, respeitados o período de faturamento e a antecedência mínima de cinco dias da data do vencimento.
- 2.21. O acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento, em até 10 (dez) dias.

3. DEVERES DO ASSINANTE: Constituem deveres do Assinante, dentre outros previstos na legislação e regulamentação aplicável:

- 3.1. Utilizar adequadamente os serviços, os equipamentos e as redes de telecomunicações, zelando pela integridade dos equipamentos da Prestadora sob sua posse, sob pena de rescisão do Contrato e indenização em perdas e danos se houver;
 - 3.1.1. Configura uso inadequado dos serviços de telecomunicações, dentre outras, realizar chamadas:
 - a) massivas,
 - b) sem intuito de comunicação efetiva;
 - c) sem observar regras de uso dos recursos de numeração;
 - d) que dificultem a identificação do chamador;
 - e) para códigos de acesso de usuários registrados nas plataformas de opção de não recebimento de chamadas;
 - f) cursar tráfego.
- 3.2. Abster-se de qualquer ato de compartilhamento de Serviços de Telecomunicações com terceiros não contratantes ou destinatários;
- 3.3. Preservar os bens da Prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- 3.4. Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação de serviço em especial efetuar o pagamento pontual referente à prestação do Serviço;
- 3.5. Providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso;

- 3.6. Somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificados;
- 3.7. Levar ao conhecimento do Poder Público e da Prestadora as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação dos Serviços de Telecomunicações;
- 3.8. Indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de outras sanções incidentes;
- 3.9. Contratar os Serviços sempre em seu próprio nome, abstendo-se de quaisquer atos que possam configurar falsidade ideológica ou material, sob pena de sanções cíveis e criminais cabíveis;
- 3.10. Registrar eventuais falhas no serviço junto ao Central de Atendimento para fins de avaliação pela Prestadora, reparos de acordo com as regras de assistência técnica, suporte;
- 3.11. Comunicar imediatamente à Prestadora:
 - a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de tráfego de dados;
 - b) a transferência de titularidade do dispositivo de tráfego de dados, do Código de Acesso de Usuário ou do contrato de prestação de serviços; e/ou,
 - c) qualquer alteração das informações cadastrais.
- 3.12. No caso do STFC e do SCM, providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso.

Parágrafo Primeiro. A não utilização do serviço não implica no cancelamento automático do mesmo ou deste Contrato, estando o Assinante, portanto, sujeito à cobrança regular a eventuais consequências do não pagamento, até a efetiva rescisão do Contrato.

Parágrafo Segundo. Registros verbais ou por meios diversos dos definidos na cláusula do Atendimento, por exemplo: e-mail do técnico da Prestadora, whatsapp ou similares de colaboradores da Prestadora, não são hábeis a gerar direitos ao Assinante ou modificar a condição contratual e relação jurídica junto à Prestadora.

- 3.13. Abster-se de utilizar a rede de transmissão de dados, voz ou audiovisual e os Serviços de Telecomunicações para quaisquer fins ilícitos ou indevidos. A prática de atos ilícitos ou inadequados pelo Assinante ensejará indenização em perdas e danos que a Prestadora venha a suportar em razão de tais práticas indevidas.

4. DIREITOS DA PRESTADORA: Constituem direitos da Prestadora, dentre outros previstos na legislação e regulamentação aplicável:

- 4.1. Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam na prestação dos Serviços de Telecomunicações;
- 4.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço, tais como atendimento, cobrança, instalação, dentre outros que não configuram Serviços de Telecomunicações. Serviços como atendimento, instalação e

- outros, poderão ser executados mediante seus próprios contratos, ordens de serviço e documentos fiscais, de forma independente do presente instrumento, junto a Credenciados.
- 4.3. Suspender o serviço e rescindir o Contrato por falta de pagamento;
 - 4.4. Incluir o nome do Assinante nos cadastros de inadimplência em caso de falta de pagamento, bem como cobrar a dívida por todos os meios legítimos extrajudiciais e judiciais;
 - 4.5. Utilizar dados pessoais dos Assinantes na forma da legislação, dos Termos Gerais e de outros documentos que regulam a relação jurídica entre a Prestadora e o Assinante;
 - 4.6. Cobrar por danos e avarias causados nos equipamentos.

5. DEVERES DA PRESTADORA: Constituem deveres da Prestadora, dentre outros previstos na legislação e regulamentação aplicável:

- 5.1. Manter um Central de Atendimento para seus Assinantes, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel;
- 5.2. Entregar ao Assinante, por qualquer meio, cópia deste Contrato e do Plano de Serviço contratado;
- 5.3. Em contratação por telefone, prestar todas as informações do Plano de Serviço e manter a gravação da contratação por 90 (noventa) dias, disponíveis ao Assinante;
- 5.4. Fornecer informações para primeiro acesso ao Atendimento por Meio Digital;
- 5.5. Prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;
- 5.6. Zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registros de conexão, e informações do Assinante, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto;
- 5.7. Manter os dados cadastrais e os registros de conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de um ano, que poderão ser revelados às autoridades competentes na forma prevista na legislação;
- 5.8. Tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações;
- 5.9. Atender, no prazo de vinte e quatro horas a solicitação de suspensão e de restabelecimento a que se refere cláusula 2.22;

6. EQUIPAMENTOS: A fruição do Serviço de Telecomunicações pode depender da instalação de equipamento(s) na forma prevista nos Termos Gerais, no Termo de Contratação e/ou outros documentos complementares que tenham sido estabelecidos entre as Partes.

7. PERMANÊNCIA: A Prestadora, a seu exclusivo critério, ofertará benefícios ao Assinante, por Prazo de Permanência, com condições diferenciadas de fruição do serviço, vinculadas a prazo permanência e com previsão de multa por rescisão antecipada.

- 7.1. Rescindido o Contrato antes do final do prazo de permanência por qualquer motivo não atribuível à Prestadora, inclusive troca de endereço em local sem viabilidade técnica, incidirá,

a critério da Prestadora e na forma prevista no Termo de Contratação, a multa estipulada a qual deve ser proporcional ao valor do benefício e ao tempo restante para o término do Prazo de Permanência.

7.2. Não incidirá a multa por quebra do Prazo de Permanência pelo Assinante em caso de descumprimento contratual pela Prestadora, devidamente comprovado.

7.2.1. Quando o fundamento da rescisão por culpa da Prestadora estiver alicerçado em má qualidade do serviço, a comprovação deverá se dar com os respectivos chamados e atendimentos abertos pelo Assinante junto à Central de Atendimento Assinante, que contenham os devidos registros do problema alegado como motivação para rescisão.

7.3. O prazo de permanência para Assinante corporativo é de livre negociação.

7.4. O Prazo de Permanência de Assinante corporativo deve ser contratado pelo representante da pessoa jurídica contratante, devendo a Prestadora manter arquivo de comprovação dessa qualidade enquanto vigente o contrato e qualquer alteração desta condição de representação deverá ser imediatamente informada pelo Assinante corporativo, sem exclusão da incidência da teoria da aparência em qualquer caso.

7.5. É vedada a renovação automática de Oferta com Prazo de Permanência.

7.6. O Prazo de Permanência não poderá exceder o Prazo de Vigência da Oferta.

7.7. É vedada a cobrança da multa por rescisão antecipada em Contrato com Prazo de Permanência quando o descumprimento da obrigação contratual ou legal se deu por parte da Prestadora, a quem caberá o ônus da prova quanto à improcedência das alegações do Assinante que

7.8. permanecerá obrigado ao pagamento das parcelas vincendas decorrentes da aquisição de equipamento junto à Prestadora.

8. REGRAS DE ATENDIMENTO: O atendimento ao Assinante será prestado na forma das regras abaixo previstas.

8.1. **Protocolo:** O Assinante receberá um número de protocolo a cada Atendimento realizado e sempre que a interação for originada pelo mesmo, o protocolo será gerado no início do Atendimento.

8.2. **Resposta:** As informações solicitadas pelo Assinante devem ser prestadas imediatamente, ou se não for possível, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.

8.3. As reclamações do Assinante deverão ser resolvidas no prazo: (i) de 7 (sete) dias corridos a partir do seu recebimento, ou se não for possível, (ii) de 10 (dez) dias corridos.

8.4. As solicitações do Assinante relativas à instalação ou mudança de endereço, devem atender ao prazo adequado, de acordo com as peculiaridades de cada serviço.

8.4.1. A solicitação de mudança de endereço poderá ensejar falta de viabilidade técnica no local, neste caso, incidirá multa por rescisão antecipada caso tenha sido contratada a permanência.

8.4.2. Havendo viabilidade técnica para a mudança de endereço, o Assinante deverá arcar com o custo de instalação no novo local.

- 8.5. Motivo de força maior ou caso fortuito, tais como intempéries do clima, inundações, incêndios e outros eventos poderão impactar na prestação dos serviços, causando interrupções, oscilação nos prazos de atendimento, solução e resposta, baixa performance, pelo tempo que for necessário para o restabelecimento das condições normais de prestação, sendo excludentes de responsabilidade da Prestadora.
- 8.6. **Histórico de Demandas:** O Assinante tem direito de acesso, sem ônus, ao histórico de suas demandas, que deverão conter no mínimo informações de número de protocolo, data e hora de registro e de conclusão do atendimento, a classificação, a síntese da demanda e o encaminhamento dado pela Prestadora.
- 8.7. A Prestadora manterá o histórico das demandas do Assinante por um período mínimo de 3 (três) anos após encaminhamento final da demanda.
- 8.8. Caso o Assinante solicite, a Prestadora enviará o histórico de suas demandas, inclusive as ainda não concluídas, por meio eletrônico, correspondência ou outro meio à escolha do Assinante, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas.
- 8.9. **Solicitação de Cancelamento/Rescisão Contratual:** Sempre que o Assinante solicitar a rescisão do Contrato o mesmo será informado sobre eventuais condições especiais aplicáveis, tais como multas por descumprimento de prazos contratuais de permanência mínima, se for o caso.
- 8.10. O endereço eletrônico para pedido de rescisão sem intervenção de atendente, cujo processamento se dá por meio da Central de Atendimento Telefônico e o endereço para atendimento presencial para pedidos de rescisão estão disponíveis no site <https://vivamais.ba>
- 8.11. Nas hipóteses de rescisão presencial, o Assinante receberá uma via física do documento de cancelamento/rescisão.

9. FORMAS DE ATENDIMENTO: O atendimento ao Assinante poderá ser Remoto e Presencial, cada um prestado na forma prevista nas regras abaixo, conforme as peculiaridades da demanda.

9.1. Atendimento Telefônico: O Atendimento Telefônico da Prestadora é do tipo remoto, gratuito, disponibilizado no número 0800 580 0669, que recebe chamadas originadas do STFC e do SMP, sendo responsável de forma direta ou por encaminhamento ao setor competente, pela oferta de serviços e pelo recebimento, tratamento e solução de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da Prestadora, sendo que em todos os níveis de autoatendimento deve existir a opção de acesso ao atendente.

9.1.1. A Prestadora deverá retornar imediatamente a ligação ao Consumidor nos casos de descontinuidade da chamada antes da conclusão do atendimento.

9.1.2. No primeiro menu do Atendimento Telefônico deverão estar disponíveis, no mínimo, as opções de:

- a) rescisão do contrato de forma automatizada, sem intervenção de atendente;
- b) registro de reclamação; e,

c) atendimento por humano.

9.1.3. A opção de acesso ao atendente deverá constar em todos os submenus do Atendimento Telefônico.

9.1.4. A solicitação de identificação do Assinante, desde que não reiterada no caso de ausência de resposta, não configura restrição ou condicionamento ao atendimento humano.

9.1.5. Não se aplicam as regras de atendimento às chamadas telefônicas dirigidas ao Serviço de Informação de Código de Acesso de Consumidor do STFC.

9.1.6. **Atendimento por Meio Digital:** Atendimento por Meio Digital é do tipo remoto e se dá por meio de canais digitais disponibilizados pela Prestadora de identificação do Assinante para acesso ao Atendimento por Meio Digital não configura a restrição vedada pela cláusula 9.2.6.

Parágrafo Único. Os canais de Atendimento remoto somente servirão como registro de ações bilaterais e passíveis de criar direitos e obrigações entre as Partes quando utilizados os oficiais, disponibilizados pela Prestadora, não sendo reconhecidas trocas de informações, mensagens, dados e afins por outros meios, não oficiais.

9.1.7. A Prestadora deverá disponibilizar, no Atendimento por Meio Digital, relatório detalhado dos serviços e facilidades prestados, em ordem cronológica, a todos os seus Assinantes.

9.1.8. Mediante solicitação do Assinante, a Prestadora deverá enviar o relatório detalhado por meio impresso.

9.1.9. O Assinante poderá solicitar o envio do relatório detalhado na forma impressa permanentemente, com periodicidade igual ou superior a 1 (um) mês, salvo nos casos de Oferta exclusivamente digital.

9.2. **Atendimento Presencial:** O Atendimento Presencial é facultativo e será realizado por pessoa devidamente qualificada para responder e dar tratamento a quaisquer demandas relacionadas a todos os serviços prestados pelo Prestadora é do tipo presencial na sede da Prestadora ou em estabelecimento associado à sua marca.

9.3. O Atendimento no Estabelecimento é oferecido em dias úteis e horário comercial.

10. OFERTA: A Oferta vigente, que não tenha sido substituída por outra, poderá ser alterada em relação ao SeAC em decorrência de cessação de contrato de distribuição de conteúdo sobre o Canal de Programação, ou de descumprimento das regras relativas à classificação indicativa do conteúdo.

10.1. As Ofertas poderão ter Prazo de Vigência determinado ou indeterminado.

10.2. A Oferta com Prazo de Vigência indeterminado se extingue por iniciativa da Prestadora, não podendo gerar ônus para o Assinante que terá garantidas as condições contratadas por um período mínimo de 12 (doze) meses a contar da contratação.

- 10.3. Todas as Ofertas que estejam dentro do Prazo de Comercialização deverão estar disponíveis para contratação por todos os interessados, sem distinção fundada na data de adesão, rescisão de Oferta anterior ou qualquer outra forma de discriminação dentro da área de abrangência da Oferta, inclusive, àqueles Assinantes que já se encontram vinculados à Prestadora.
- 10.4. O Assinante já vinculado à Prestadora poderá contratar nova Oferta, mesmo que essa represente redução no valor pago pelo serviço ou nas condições por ele anteriormente contratadas.
- 10.5. A adesão à nova Oferta não isenta o Assinante dos ônus advindos de eventual Prazo de Permanência não cumprido.
- 10.6. É vedado à Prestadora condicionar a Oferta ao consumo casado de qualquer outro bem ou serviço, prestado por seu intermédio ou de parceiros, coligadas, controladas ou controladora, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos.
- 10.7. As Ofertas poderão prever em suas condições de contratação a prestação de serviços conjuntos, devendo ser disponibilizado ao Assinante a possibilidade de contratação isolada dos serviços que compõem a Oferta conjunta.
- 10.8. O preço da Oferta de serviço prestado de forma individual não poderá exceder à soma dos preços dos serviços que compõem a Oferta conjunta cujo objeto, condições de fruição e componentes sejam equivalentes aos da Oferta individual.

11. PREÇO, FORMA DE PAGAMENTO E COBRANÇA, REAJUSTE E CONTESTAÇÃO: O Assinante pagará à Prestadora o preço contratado, cujo valor e forma de pagamento constam do Termo de Contratação e Plano de Serviço e podem ser no formato pré-pago, pós-pago ou híbrida.

- 11.1. **Pré-pago:** A forma de pagamento pré-paga de prestação dos serviços, quando disponível, está vinculada à aquisição de créditos pelo Assinante para sua fruição, observado que:
- a) os créditos podem estar sujeitos a prazo de validade;
 - b) a validade mínima dos créditos de 30 (trinta) dias, podendo a Prestadora viabilizar a aquisição de créditos com prazo igual ou superior a 90 (noventa) dias e 180 (cento e oitenta) dias;
- 11.1.1. Os créditos com validade de 90 (noventa) e 180 (cento e oitenta) dias estarão disponíveis nos Setores de Atendimento presencial e nos pontos de recarga eletrônica próprios da Prestadora ou de Credenciados.
- 11.1.2. A Prestadora disponibiliza Atendimento Telefônico e por Meio Digital recurso/função de acompanhamento de existência de saldo de créditos e validade.
- 11.1.3. Durante a vigência da relação contratual, a validade dos créditos não utilizados, ainda que já expirados, observará a validade que for maior entre os créditos recém-inseridos e aqueles ainda não utilizados.

- 11.2. **Pós-Pago:** Na forma de pagamento pós-paga o Assinante se compromete com pagamentos posteriores ao uso, a cada 30 (trinta) dias, com possibilidade de encerrar o Contrato a qualquer momento, sem ônus, multas ou outras despesas, exceto relativas à devolução ou pagamento por equipamentos.
- 11.3. O documento de cobrança deverá estar disponível com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento, em meio eletrônico ou impresso, a critério do Assinante.
- 11.4. O preço do Contrato será reajustado a cada 12 (doze) meses ou na menor periodicidade permitida em lei, pela variação do IGP-M da Fundação Getúlio Vargas, ou por outro índice que venha a substituí-lo, podendo a Prestadora informar a data-base de reajuste no Contrato.
- 11.5. Os preços poderão ser revistos, a qualquer tempo, para o resgate do inicial equilíbrio econômico-financeiro contratual, a critério da Prestadora.
- 11.6. Na hipótese de rescisão do Contrato por inadimplemento do preço, o mesmo será restabelecido mediante o pagamento do principal, juros, multa, correção monetária e outros custos inerentes à reativação.
- 11.7. A baixa do protesto e cancelamento do registro nos órgãos de proteção ao crédito (SPC, SERASA) será requerida pela Prestadora imediatamente após o pagamento do preço, porém, a mesma não se responsabiliza pelos prazos operacionais destas instituições.
- 11.8. O Assinante autoriza que o documento de cobrança seja disponibilizado exclusivamente por Meio Digital.
- 11.9. A Prestadora disponibilizará o documento de cobrança no espaço reservado ao Assinante na internet no endereço <https://vivamais.ba>

12. CONTESTAÇÃO E DEVOLUÇÃO DE VALOR PAGO INDEVIDO: Durante o prazo de 3 (três) anos a contar da data da cobrança considerada indevida o Assinante poderá contestar motivadamente o valor cobrado, por meio de contato com o Central de Atendimento para fins de protocolo e processamento.

- 12.1. Em caso de pagamento indevido ou caso a Prestadora deixe de responder contestação no prazo de 30 (trinta) dias e o Assinante tenha pago o valor, incidirá a devolução do valor igual ao dobro do que pagou em excesso, devidamente corrigido e acrescido de juros de 1% ao mês *pro rata die*. Caso a contestação seja improcedente e a Prestadora tenha devolvido o valor, o Assinante deverá restituí-lo devidamente corrigido e acrescido de juros de 1% ao mês *pro rata die*.
- 12.2. Caso a contestação seja improcedente e o Assinante não tenha pago o valor cobrado, a Prestadora o notificará e emitirá nova cobrança para pagamento do valor devido. A contestação improcedente ensejará fatura que se constituirá em dívida líquida, certa e exigível para fins de cobrança judicial ou extrajudicial, protesto e inscrição em órgãos de proteção ao crédito.
- 12.3. O Assinante poderá optar pelas seguintes formas de restituição dos valores indevidos:

- 12.3.1. Na Pós-Paga: abatimento no documento de cobrança seguinte à data da identificação da cobrança indevida ou do decurso do prazo de 30 (trinta) dias a contar da contestação, respeitado o ciclo de faturamento;
- 12.3.2. Na Pré-Paga: concessão de créditos com validade mínima de 90 (noventa) dias ou com a validade do crédito contestado, o que for maior, considerando o prazo máximo de 10 (dez) dias para devolução, contado da data da identificação da cobrança indevida ou do decurso prazo de 30 (trinta) dias a contar da contestação;
- 12.4. Pagamento via sistema bancário, considerando o prazo máximo de 30 (trinta) dias para devolução, contado da data da identificação da cobrança indevida ou do decurso do prazo de 30 (trinta) dias a contar da contestação, independentemente da modalidade de pagamento pelo serviço. Em caso de pagamento em duplicidade pelo Assinante, a Prestadora devolverá o valor pago em excesso por meio de abatimento no documento de cobrança do mês subsequente à identificação do fato, respeitado o ciclo de faturamento, ou o Assinante pode solicitar a devolução via sistema bancário, hipótese em que a Prestadora deverá efetuar-lo em até 30 (trinta) dias, contados da solicitação.

13. VIGÊNCIA: A relação jurídica entre Prestadora e o Assinante vigorará pelo prazo previsto no Termo de Contratação, a partir de sua assinatura física ou digital, aceite eletrônico, ou ainda desde o momento da ativação do serviço. Caso o Termo de Contratação não preveja a vigência, a relação jurídica dar-se-á por prazo indeterminado.

- 13.1. Findo o prazo de permanência o Contrato passará a vigor por tempo indeterminado ou o prazo de permanência será renovado, mantido o valor do Plano de Serviço contratado, salvo reajustes legais e correção monetária, conforme previsto no Termo de Contratação.

14. SUSPENSÃO E RESCISÃO CONTRATUAL POR FALTA DE PAGAMENTO OU DE CRÉDITO:

- 14.1. Em caso de suspensão total por inadimplemento, a Prestadora deverá restabelecer o serviço no prazo de 24 (vinte e quatro) horas a contar do comunicado e comprovação pelo Assinante do pagamento do débito na forma acordada, desde que antes da rescisão Contratual.
- 14.2. A Prestadora poderá suspender o provimento do serviço após o decurso de 15 (quinze) dias da data em que notificar o Assinante quanto à existência de débito vencido, do término dos créditos ou de seu prazo de validade.
- 14.3. A notificação ao Assinante deverá conter:
- 14.3.1. os motivos da suspensão;
 - 14.3.2. as regras e prazos de suspensão e rescisão do contrato;
 - 14.3.3. o valor do débito na Forma de Pagamento Pós-Paga e o mês de referência;
 - 14.3.4. a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato; e,
 - 14.3.5. o prazo para restabelecimento do serviço após o pagamento dos débitos ou a inserção de novos créditos.

- 14.4. Durante o período de suspensão do serviço será observado o seguinte:
- 14.5. Em relação ao Serviço Móvel Pessoal - SMP e Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC será garantido ao Assinante:
- 14.5.1. o recebimento de chamadas e de mensagens de texto pelo prazo de 30 (trinta) dias do início da suspensão;
 - 14.5.2. a possibilidade de originar chamadas e enviar mensagens de texto aos serviços públicos de emergência definidos na regulamentação;
 - 14.5.3. a manutenção de seu código de acesso, nos termos da regulamentação; e,
 - 14.5.4. o acesso ao Atendimento Telefônico da Prestadora.
- 14.6. O Serviço de Comunicação Multimídia - SCM e os Serviços de TV por Assinatura poderão ser suspensos integralmente após 15 (quinze) dias da notificação.
- 14.7. Transcorridos 60 (sessenta) dias da suspensão do serviço, a Prestadora poderá rescindir o contrato de prestação de serviço mediante prévia notificação do Assinante.
- 14.8. É vedada a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente à utilização do serviço durante o período de suspensão.
- 14.9. Enquanto não rescindido o contrato, a Prestadora atenderá as solicitações que não importem em novos custos.
- 14.10. Rescindido o contrato de prestação de serviço na Forma de Pagamento Pós-Paga, a Prestadora enviará comprovante de rescisão ao Assinante no prazo máximo de 7 (sete) dias, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito.
- 14.11. O registro do débito em sistemas de proteção ao crédito deve ser precedido de notificação, nos termos da legislação aplicável.
- 14.12. A rescisão não prejudicará a exigibilidade dos encargos decorrentes do Contrato de prestação de serviço e do Prazo de Permanência, quando for o caso.
- 14.13. Caso o Assinante, antes da rescisão do contrato, efetue o pagamento do débito na Forma de Pagamento Pós-Paga ou insira novos créditos na Forma de Pagamento Pré-Paga, a Prestadora restabelecerá a prestação do serviço em até 1 (um) dia, contado da ciência do pagamento do débito ou da inserção de créditos, ou do pagamento da primeira parcela do acordo.
- 14.14. Sobre o valor devido por inadimplemento poderá incidir multa não superior a 2% (dois por cento) , correção monetária e juros de mora não superiores a 1% (um por cento) ao mês proporcional ao dia.
- 14.15. É vedada a cobrança pelo restabelecimento da prestação do serviço.
- 14.16. A Prestadora requererá a baixa do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, independentemente de solicitação do Assinante, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, contado da efetiva quitação do débito.

15. REQUERIMENTO DE SUSPENSÃO: O Assinante **adimplente** poderá requerer à Prestadora a suspensão da prestação do serviço, sem ônus, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses.

- 15.1. A suspensão poderá perdurar pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias.
- 15.2. O requerimento de suspensão em condições diversas das previstas nesta cláusula poderá ser onerosa.
- 15.3. Durante a suspensão do serviço:
 - 15.3.1. O Assinante terá direito à manutenção de seu código de acesso e ao restabelecimento da prestação do serviço no mesmo endereço e na mesma Oferta, observado seu Prazo de Vigência;
 - 15.3.2. É vedada a cobrança de tarifa, preço de assinatura ou qualquer outro valor referente à prestação de serviço; e,
 - 15.3.3. Ficará suspensa a fluência do Prazo de Permanência.
- 15.4. O Assinante terá direito de solicitar, sem ônus e a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço prestado.
- 15.5. A Prestadora deverá atender, em até 1 (um) dia, as solicitações de suspensão e de restabelecimento do serviço.

16. RESCISÃO: O presente Contrato pode ser rescindido, nas seguintes hipóteses:

- 16.1. Inadimplemento das obrigações contratuais pelas Partes;
- 16.2. Mediante comunicação do Assinante junto à Central de Atendimento, ou por Atendimento no Estabelecimento, quando será informado dos eventuais débitos até o momento, inclusive multa no caso de quebra do Prazo de Permanência;
- 16.3. Falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer das Partes e ainda, por falecimento do Assinante;
- 16.4. Pela Prestadora em caso de inviabilidade técnica para a prestação dos Serviços, sem incidência de ônus à Prestadora ou quaisquer ressarcimentos ao Assinante;
- 16.5. A viabilidade técnica do momento da contratação, pode deixar de existir em momento subsequente, ensejando a possibilidade de rescisão motivada;
- 16.6. Por extinção da Autorização da Prestadora para prestação do Serviço de Telecomunicações, sem incidência de ônus à Prestadora ou quaisquer ressarcimentos ao Assinante;
- 16.7. Por determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação dos serviços, sem incidência de ônus à Prestadora ou quaisquer ressarcimentos ao Assinante.
- 16.8. De comum acordo, observadas as penalidades no Contrato firmado com permanência;
- 16.9. Pela Prestadora na hipótese de descumprimento pelo Assinante de suas obrigações contratuais, legais ou regulamentares quanto à fruição do serviço, inclusive, de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a própria Prestadora;
- 16.10. Em caso de descontinuidade do Plano de Serviço prestado pela Prestadora, facultando ao Assinante a migração para outro Plano de Serviço da sua escolha, sem ônus para a Contratada.

- 16.11. Pelo Assinante a qualquer tempo e por todos os canais de atendimento disponíveis para a Oferta contratada, independentemente do adimplemento contratual, quando será informado das condições aplicáveis à rescisão, débitos remanescentes e multas incidentes por descumprimento de Prazo de Permanência.
- 16.12. Em caso de rescisão, a Prestadora ou terceiro a seu serviço providenciará a retirada dos equipamentos no prazo de 60 (sessenta) dias contados do pedido de rescisão, sem ônus para o Assinante pelo serviço de retirada, podendo ser cobrado valor de multa rescisória em Contratos com Prazo de Permanência e ainda débitos ou ressarcimentos relativos ao equipamento.
- 16.13. O Assinante poderá entregar os equipamentos em local indicado pela Prestadora.
- 16.14. O processamento do pedido de rescisão independe da retirada de equipamentos.
- 16.15. A Prestadora não poderá efetuar cobrança referente a serviços prestados após o pedido de rescisão, assumindo o ônus de eventuais encargos, inclusive perante as demais Prestadoras de Serviços de Telecomunicações.
- 16.16. Em qualquer hipótese, o comprovante do pedido de rescisão deverá ser disponibilizado ao Assinante por correspondência ou por meio eletrônico à sua escolha.
- 16.17. A Prestadora só poderá rescindir o contrato por sua iniciativa quando comprovar a ocorrência de descumprimento de obrigações contratuais ou regulamentares pelo Assinante.

17. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 17.1. O Assinante poderá obter informações sobre o serviço no portal eletrônico da Prestadora <https://vivamais.ba> ou por meio das formas de Atendimento da Prestadora.
- 17.2. O Assinante poderá contatar a ANATEL, inclusive para obter cópia da regulamentação, pelo portal eletrônico www.anatel.gov.br, pelo Centro de Atendimento ou pelo endereço SAUS – Quadra 6 Blocos E e H – CEP 70.070-940 – Brasília – DF.
- 17.3. A Prestadora poderá ceder este Contrato em caso de transformação, cisão, fusão ou qualquer forma de alteração societária, preservadas as regras previstas neste instrumento e na legislação aplicável.
- 17.4. A qualidade do SCM, na condição de internet de banda larga fixa, será aferida por meio de conexão a cabo, ou seja, não sendo considerado apto o sinal transmitido por equipamentos de wi-fi, por força de serem suscetíveis a diversos tipos de interferência, tais como distância, obstáculos, sinais de outros equipamentos, que têm o poder de lhe reduzir a performance.
 - 17.4.1. Outrossim, a qualidade da banda larga disponível e suas tecnologias (rádio e fibra) são impactadas por muitos fatores, tais como: dispositivos e equipamentos utilizados pelo Assinante, sobrecarga da rede e intempéries que não estão sob o poder técnico e/ou jurídico da Prestadora e, portanto, não importam em sua responsabilização em razão de indisponibilidade parcial ou total do SCM.
 - 17.4.2. A Contratada envidará seus melhores esforços no sentido de restabelecer o Serviço no menor tempo possível, conforme a complexidade do evento em questão.

18. CESSÃO DE DIREITOS: O Assinante não poderá ceder os direitos e obrigações previstos neste Contrato, para fins de troca de titularidade, sem proceder com o devido trâmite junto à Prestadora por meio de seu Central de Atendimento.

19. FORO: As Partes elegem o Foro da Comarca de Salvador, Estado da Bahia, para dirimir eventuais demandas emergentes do presente contrato, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Lauro de Freitas, 06 de outubro de 2025.

ANDERSON MOSQUERA
ALVES:66857279500

Assinado de forma digital por
ANDERSON MOSQUERA
ALVES:66857279500
Dados: 2025.10.06 11:25:38 -03'00'

AMI TELECOMUNICAÇÕES LTDA

**CARTORIO DE REGISTRO DE IMOVEIS TITULOS E DOCUMENTOS E PESSOA JURÍDICA DA
AVENIDA PRAIA DE GUARAPARI, 32,LOTE 32, QD 15**

*Nome do Titular: Ivania Maria Mesquita Rodrigues
Oficiala / Substituto*

DAJE N.: 9999 035 500274

CERTIFICA, que o presente título foi protocolado sob o n. **37356** LIVRO A:13 Pag: 115 em **08/10/2025**
e registrado/microfilmado nesta data sob o n. **32641** LIVRO B:5106 pag: 192 , conforme segue:

Parte.....: **AMI TELECOMUNICAÇÕES LTDA**

Valor Base.....: R\$ 0,00

Natureza do Título.....: **CONTRATO**

Emolumentos	R\$	171,78
Taxa Fiscalização	R\$	121,99
FECOM	R\$	46,95
Def. Pública	R\$	4,55
PGE	R\$	6,83
FMMPBA		3,56
TOTAL GERAL.....:	R\$	355,66



LAURO DE FREITAS, 08 de Outubro de 2025.

DELSON MELO DE MESQUITA
OFICIAL SUBSTITUTO



MANIFESTO DE ASSINATURAS



Código de validação: 6A68A-9TUZ9-W8TTC-GPKZS

Documento assinado com o uso de certificado digital ICP Brasil, no Assinador ONR, pelos seguintes signatários:

Delson Melo De Mesquita (CPF ***.051.985-**)

Para verificar as assinaturas, acesse o link direto de validação deste documento:

<https://assinador.onr.org.br/validate/6A68A-9TUZ9-W8TTC-GPKZS>

Ou acesse a consulta de documentos assinados disponível no link abaixo e informe o código de validação:

<https://assinador.onr.org.br/validate>