Caderno SMP – TIM LA

- **(i) Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP;**
- **(ii) Anexo I – Instrumento de Mandato Outorgado ao Administrador do Contrato;**
- **(iii) Anexo II – Condições de Compra Parcelada de Estações Móveis – Venda Facilitada;**
- **(iv) Anexo III – Condições do Comodato de Estações Móveis;**
- **(v) Anexo IV – Condições para Transferência de Titularidade;**
- **(vi) Anexo V – Condições para Portabilidade Numérica;**
- **(vii) Anexo VI – Contrato de Adesão para a Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado na Modalidade Longa Distância (Nacional e Internacional)**

IMPORTANTE: É imprescindível a leitura das cláusulas e condições dispostas no presente Caderno atentamente, uma vez que, ao assinar o Projeto Comercial, sua empresa concorda automática, expressa e integralmente com todas as cláusulas e condições constantes neste instrumento, de acordo com os produtos e serviços contratados/indicados no Projeto Comercial firmado.

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL - SMP ("Contrato")

TIM S.A. ("**TIM**"), com sede na Avenida João Cabral de Mello Neto, n° 850, bloco 01, salas 501 a 1208, Barra da Tijuca, Rio de Janeiro – RJ, CEP 22775-057, Estado do Rio de Janeiro, inscrita no CNPJ sob o n.º 02.421.421/0001-11, prestará o Serviço Móvel Pessoal, doravante denominado apenas "**SMP**", ao **CLIENTE**, em suas respectivas Áreas de Autorização, mediante adesão às cláusulas e condições estabelecidas neste Contrato, na forma da Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007 (Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP) e da Resolução nº 632, de 7 de março de 2014 (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC) expedidas pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL.

1. DO OBJETO

1.1. O presente Contrato tem por objeto a prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP pela **TIM**, através de Plano de Serviço "Pós-Pago", na sua Área de Autorização, conforme condições técnico-comerciais disciplinadas no Projeto Comercial firmado. O(s) serviço(s) poderá(ão) ser prestado(s) com a tecnologia GSM ou WCDMA ofertada ao **CLIENTE**.

1.2. O **SMP** é o serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo, que possibilita a comunicação entre estações móveis (celulares, *modens*, *tablets,* etc) e de estações móveis para outras estações (telefones fixos etc), observado o disposto no Regulamento do SMP e que está sujeito, em razão das características das ondas de rádio, à oscilações e/ou variações de sinal ou da velocidade de tráfego de dados, em razão de fenômenos atmosféricos, de condições topográficas, geográficas, climáticas, da velocidade de movimento, da distância do **CLIENTE** da Estação Rádio Base (ERB), do número de clientes associados a mesma ERB, da estação móvel/*modem* usada na conexão, ou de qualquer outro fator externo que porventura interfira no sinal.

1.3. Para efeitos deste Contrato, denomina-se estação móvel o equipamento ou a estação de telecomunicações do **SMP** e o chip de identificação do **CLIENTE** (SIM CARD), doravante denominado TIMChip, que pode operar quando em movimento ou estacionada em lugar não especificado.

1.4. Entende-se por **CLIENTE** do Plano de Serviço "Pós-Pago" qualquer pessoa, natural ou jurídica, que utilize o **SMP** por meio de contratação do referido plano.

1.5 A celebração do presente Contrato não confere ao **CLIENTE** quaisquer direitos de propriedade sobre o código de acesso, que constitui bem público e escasso sob a administração da ANATEL, sendo assegurado o direto à portabilidade do mesmo nos termos da Resolução n.º 460, de 19 de março de 2007, expedida pela ANATEL.

1.6 A adesão ao presente Contrato se dará por meio do aceite pelo **CLIENTE**, formalizado através da assinatura física ou digital do Projeto Comercial nos moldes praticados pela **TIM**.

2. DAS CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)

2.1. As disposições previstas no presente Contrato regulam os Planos de Serviço(s) da **TIM**, de acordo com cada tecnologia disponibilizada, preservadas as condições aqui estabelecidas.

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

2.1.1. O **CLIENTE** declara conhecer e aceitar as condições, prazos e preços referentes ao Plano de Serviço de sua opção, bem como ter consultado previamente a área de cobertura da região em que será prestado o **SMP**, contemplando os serviços de voz e de dados (Internet Móvel) antes da contratação do mesmo, através do mapa de cobertura da **TIM**, conforme informações disponibilizadas em todos os canais de atendimento **TIM**, incluindo as lojas TIM, o Centro de Atendimento ao **CLIENTE**, pelo *144 ou 1056, através do www.tim.com.br ou http://portasabertas.tim.com.br/, ou por meio de envio de SMS com seu CEP para 2378.

2.2. O **CLIENTE** deverá aderir a qualquer um dos Planos de Serviço ofertados pela **TIM**, respeitadas as condições de acesso a cada um deles.

2.2.1 **É facultado à TIM, deixar de comercializar qualquer Plano de Serviço Alternativo, nos termos do Regulamento do SMP e do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, desde que comunique previamente ao CLIENTE. Fica a este garantido o prazo de 30 (trinta) dias para optar pela migração para outro Plano de Serviço à sua escolha, atendidos os critérios tecnológicos. Caso o CLIENTE não opte por nenhum outro Plano de Serviço dentro do referido prazo, este será automaticamente migrado para Plano de Serviço similar ao extinto ou para o Plano Básico de Serviço.**

2.2.2 O **CLIENTE** deverá aderir a qualquer dos Planos de Serviço ofertados pela **TIM**, respeitadas as condições de acesso de cada um deles.

2.2.3 A **TIM** poderá, a seu exclusivo critério, promover, de forma não discriminatória e temporária, promoções ou descontos que entender cabíveis, de modo a otimizar o uso do serviço, sem que isso possa caracterizar novação, mudança das condições originalmente contratadas ou infração às normas de defesa do consumidor.

2.2.4. A qualquer tempo, as condições de prestação do **SMP** poderão ser alteradas, por ato da autoridade competente, bem como os Planos de Serviço poderão ser descontinuados por iniciativa da **TIM**, hipóteses nas quais o **CLIENTE** será previamente comunicado com 30 (trinta) dias de antecedência, de acordo com o disposto no artigo 52 da Resolução n.º 632/2014 (RGC) da ANATEL, respeitadas as formalidades e os limites impostos pela legislação pertinente.

2.3. Às chamadas a cobrar recebidas pelo **CLIENTE**, não se aplicam os valores acordados nas tarifas customizadas. O **CLIENTE** pagará, por chamada a cobrar recebida, o valor referente à tarifa padrão de seu plano, de acordo com o tipo de chamada (VC1, VC2, etc).

2.4. Os valores referentes à utilização dos serviços de Longa Distância pelo **CLIENTE** serão cobrados conforme preços vigentes praticados pela operadora selecionada mediante o Código de Seleção de Prestadora (CSP) optado pelo **CLIENTE**.

2.4.1. A operadora de Longa Distância é integralmente responsável pela determinação dos preços, bem como dos critérios e forma de cobrança dos valores mencionados no item anterior.

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

2.5. Os valores ora contratados somente se aplicam à área de registro do TIMChip. Os serviços, tanto de voz como de dados, podem ser utilizados em *roaming* nacional e internacional. O **CLIENTE** deve consultar os preços e a cobertura do(s) serviço(s) em www.tim.com.br.

2.5.1. O uso do serviço de *roaming* internacional está condicionado à cobertura da operadora do país de destino, com a qual a **TIM** possua acordo, além de ser necessário que a estação móvel do **CLIENTE** tenha frequência compatível com a do país visitado.

2.5.2. O **CLIENTE** deve verificar se o serviço de *roaming* internacional está ativado antes de utilizá-lo. Para mais informações, é possível ligar para *144 da estação móvel.

2.5.3 Para obter todas as informações necessárias à utilização do serviço de *roaming* internacional, o **CLIENTE** deve previamente consultar o Guia de Viagens no site www.tim.com.br.

2.5.4 Clientes pertencentes aos planos elegíveis ao modelo de tarifação avulsa de Roaming Internacional, que possuam o benefício de valores customizados, sofrerão reajuste dos mesmos em moeda nacional (R$) todo dia 01 de cada mês, não sendo considerada qualquer outra variação cambial ocorrida no decorrer do mês em vigor. Esta variação segue regra vigente de reajuste cambial de Roaming Internacional estabelecida pela GSMA no documento BA.11, que faz uso da cotação oficial do FMI. As cotações do dólar serão divulgadas em tim.com.br em Cobertura e Roaming até o último dia do mês anterior."

2.5.5 O serviço de Roaming Internacional pode ser cobrado até 90 dias após a sua utilização.

2.6. Nos casos em que a **TIM** oferte desconto por uma contratação com uma quantidade mínima de acessos e/ou serviços, este benefício só será mantido caso o número mínimo de acessos e/ou serviços negociados através do Projeto Comercial se mantenha durante o prazo de permanência mínima estabelecido no Contrato de Permanência formalizado pelo CLIENTE. Caso o **CLIENTE** cancele alguns acessos ou serviços, ficando com uma quantidade inferior à mínima comprometida para a concessão do benefício, a **TIM** poderá, a seu exclusivo critério, aumentar os valores das assinaturas de acordo com o valor vigente da oferta vinculada às contratações sem número mínimo de acessos e/ou serviços.

2.7. A **TIM** poderá, a seu exclusivo critério, em caráter promocional, conceder, por solicitação do **CLIENTE,** desconto no valor global do Contrato (benefício *trade in*), por período de tempo livremente determinado pela **TIM**.

2.7.1. Quando a **TIM** optar pela concessão do benefício *trade in*, para fazer jus ao mesmo, o **CLIENTE** deverá permanecer vinculado à oferta do Plano Móvel Pós-Pago para os quais foi concedido, pelo período estabelecido pela TIM, sob pena de, cancelando o acesso antes de vencido esse prazo, ser obrigado ao pagamento de multa proporcional ao valor do benefício e ao tempo restante para término do prazo, de acordo com as condições estabelecidas no Contrato de Permanência formalizado pelo CLIENTE.

2.8. Caso os serviços contratados possuam prazo de permanência, a não observância do prazo mínimo de permanência estipulado entre as partes no Contrato de Permanência resultará em multa rescisória, cobrada caso o CLIENTE cancele os serviços em parte ou na sua totalidade, antes da data prevista para o término do Contrato.

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

2.8.1. A multa rescisória de cada serviço será calculada separada e proporcionalmente ao tempo restante de Contrato, bem como ao valor do benefício concedido conforme estabelecido no Contrato de Permanência celebrado entre as Partes
2.9. Os acessos dos Planos Liberty Empresa, TIM Black, TIM Empresa Mundi e Empresa Tarifa Flat possuem o serviço de Caixa Postal Avançada pré-ativado. Ao ouvirem seus recados através do *100 ou ao receberem a transcrição de suas mensagens de voz em mensagem de texto, serão tarifados em um valor fixo mensal, apenas no mês em que utilizarem. Através da Central de Atendimento da **TIM**, o **CLIENTE** poderá consultar o valor do serviço, bem como solicitar a desativação do serviço de Caixa Postal Avançada.

2.10. O **CLIENTE** está ciente de que a validade das ofertas contratadas estará descrita no projeto Comercial e, quando couber, no Contrato de Permanência. Após o término da vigência do benefício/oferta, o valor mensal a ser cobrado poderá ser readequado de acordo com a variação do IGP-DI no período, ou outro índice que venha a substituí-lo, sendo que os valores praticados nunca serão superiores aos valores máximos homologados junto à ANATEL para o Plano de Serviço contratado.

2.11. O CLIENTE reconhece que o SMP contratado poderá ser temporariamente afetado ou interrompido, total ou parcialmente, em razão de todas as condições que podem interferir nas ondas de rádio, da realização de reparos, da manutenção e/ou substituição de equipamentos relacionados ao(s) serviço(s), das aplicações utilizadas e dos sites e conteúdos acessados, o que pode vir a afetar tanto o tráfego de voz quanto de dados da Internet Móvel, não sendo a TIM responsável por eventuais falhas, atrasos ou interrupções, inclusive nas situações de caso fortuito ou força maior, de atuação de outras prestadoras de serviços de telecomunicações interconectadas à rede TIM, de imposições governamentais, de má utilização do(s) serviço(s) pelo CLIENTE ou de qualquer outro fato alheio à vontade ou controle da TIM.

2.11.1. A interrupção da prestação do **SMP**, nas condições anteriores, não desobrigará o **CLIENTE** ao pagamento do(s) serviço(s) prestados, sem prejuízo de que seja solicitado pelo **CLIENTE** ressarcimento proporcional ao período de interrupção, desde que não tenha dado causa à mesma.

2.12. Acerca da franquia de dados contratada, cabe destacar que:

a) O CLIENTE que possuir Plano de dados para *modens* e/ou *tablets* se declara ciente de que, ao atingir a franquia de dados contratada, terá sua navegação bloqueada e será interceptado por um portal da TIM, no navegador de Internet. Neste portal, o CLIENTE deverá escolher entre: (i) continuar navegando com a velocidade reduzida, sem custo adicional; (ii) contratar um pacote de dados adicional, para utilização até o final do ciclo de faturamento do mês em que se encontra, com custo extra.

b) O CLIENTE que possuir pacotes de dados para *smartphones* declara-se ciente de que, ao atingir a franquia de dados contratada, o CLIENTE a sua conexão de dados será reduzida, sendo certo que o CLIENTE deverá consultar o regulamento de seu plano de serviço/ oferta contratados para conhecer as formas disponibilizadas pela TIM, e, na hipótese de interesse de contratação de franquia adicional, o CLIENTE deverá optar por contratá-la para que a sua conexão de dados seja restabelecida de acordo com as condições comerciais

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

escolhidas. Estas condições e características são específicas de cada plano de serviço/oferta.

2.12.1. Além disso, caso o **CLIENTE** tenha interesse, poderá mudar seu plano/pacote de dados, contratando um superior, caso seja possível, com custo mensal distinto do anteriormente contratado.

2.12.2. A franquia adicional, para Planos e pacotes, será cobrada com um valor fixo, sem *pro rata*, independentemente da data em que for contratada. Caso não seja utilizada toda a franquia adicional dentro do ciclo vigente, a franquia restante não será acumulada para o próximo ciclo.

2.12.3. O procedimento descrito no item 2.12. acima tem apenas o objetivo de permitir ao **CLIENTE** optar pela forma mais adequada de continuar navegando, de acordo com seu perfil de utilização, oferecendo opções com características distintas. Para mais detalhes, o **CLIENTE** deverá consultar o regulamento do seu Plano ou entrar em contato com a Central de Atendimento da **TIM**.

2.12.4. A finalidade do serviço de dados não é a de servir como conexão em tempo integral à Internet. O **CLIENTE** manifesta concordância com o fato de que não está autorizada a utilização do(s) serviço(s) de dados de qualquer forma, ou por qualquer meio, que venha a impactar negativamente o funcionamento da rede de comunicação da **TIM**, ou, ainda, que cause qualquer efeito adverso no nível do(s) serviço(s) prestado(s) pela **TIM** aos demais clientes.

2.12.4.1. Caso a TIM constate que a utilização dos mencionados serviços pelo CLIENTE desrespeitando as premissas e condições estabelecidas no presente Contrato, reserva-se o direito de limitar a capacidade de envio de dados do CLIENTE ou rescindi-lo.

2.13. Havendo indícios de desvio nos padrões técnicos da estação móvel ou na utilização do serviço; de descumprimento de obrigações estabelecidas neste Contrato e na legislação aplicável, bem como havendo indícios da prática de atos ilícitos pelo Cliente ou por seus usuários contra a TIM inclusive contra seus empregados, seus representantes legais, contratuais ou comerciais, a TIM poderá recusar ou cancelar a prestação do SMP, com a imediata rescisão contratual mediante envio de comunicação prévia ao CLIENTE.

3. DOS DIREITOS E DEVERES

3.1. É responsabilidade da **TIM** prestar adequadamente o(s) serviço(s), em conformidade com a legislação pertinente, em especial com o Regulamento do SMP, disponibilizando as informações referentes ao(s) serviço(s) e seus respectivos valores.

3.1.1 A TIM declara sua integral e absoluta observância aos ditames legais, inclusive à legislação específica para contratações da Administração Pública, e declara não estar vinculada a quaisquer atos do CLIENTE que operem em desacordo com a Lei de Licitações (Lei nº 8.666/1993), Lei das Estatais (Lei nº 13.303/2016), Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013), Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/1992) e as demais normas inerentes às contratações públicas.

3.2. É responsabilidade do CLIENTE:

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

a) cumprir as obrigações fixadas neste Contrato e na legislação pertinente;

b) utilizar adequadamente o SMP por meio de estação móvel de frequência e padrão compatíveis com a tecnologia disponibilizada pela TIM, de acordo com a opção efetuada pelo CLIENTE, em modelo cuja certificação haja sido expedida ou aceita pela ANATEL;

c) efetuar pontualmente o pagamento referente à prestação do(s) serviço(s), independentemente do recebimento do respectivo documento de cobrança, devendo, em caso do não recebimento em até 05 (cinco) dias anteriores à data de seu vencimento, solicitar à TIM outro documento que lhe permita efetuar o respectivo pagamento. O não recebimento do documento de cobrança, seja por extravio ou qualquer outro motivo, não exime o CLIENTE da responsabilidade pelo respectivo pagamento;

d) manter sempre atualizados seus dados cadastrais, bem como informar, de imediato, qualquer modificação verificada, especialmente seu endereço para envio de documentos de cobrança e correspondências, de forma a não dificultar a comunicação entre as partes, bem como manter a TIM atualizada acerca de mudanças no seu quadro de representantes legais, dos dados relativos ao Administrador do presente Contrato, bem como cientificá-la sobre eventuais transformações societárias;

f) responder pela veracidade e correção das informações fornecidas, inclusive para efeitos de análise de crédito;

g) guardar o número de IMEI (Identificação Internacional de Equipamento Móvel) da sua estação móvel, em local seguro e diverso da própria estação;

h) apresentar, nos atos de habilitação, transferência de titularidade, transferência da área de registro e demais serviços, toda a documentação necessária, inclusive aquela que possibilite sua perfeita identificação e comprove seu respectivo domicílio ou dos interessados;

i) a adequada utilização de sua estação móvel, sendo de sua inteira responsabilidade a aquisição e/ou a visualização de conteúdos impróprios por menores de idade que a utilizem;

j) utilizar o(s) serviço(s) contratado(s) junto à TIM exclusivamente por meio dos acessos móveis contratados. É vedado ao CLIENTE disponibilizar ou permitir acesso ao SMP prestado pela TIM por meio de outros acessos ou quaisquer outros meios de comunicação diferentes do contratado junto à TIM;

3.3. Fica proibido instalar e fazer uso indevido do TIMChip em qualquer outro aparelho ou estrutura diferente de estação móvel, de modo que desvie do objeto da presente contratação.

3.3.1. Considera-se uso indevido quaisquer dos itens abaixo:

a) comercialização de minutos/serviços, cessão, aluguel, sublocação, compartilhamento, disponibilização do serviço a terceiros a qualquer título, bem como utilização como meio de prestação de serviços onerosos ou gratuitos a terceiros ou fruição de lucro ou outro tipo de vantagem por meio de qualquer forma de revenda de minutos/serviços que possam caracterizar prestação de serviço que se confunda com o SMP;

b) Realização de ações que resultem em risco ou dano ao funcionamento da rede, assim como, utilização do serviço de forma prejudicial para outros Clientes;

c) Utilização de equipamentos como GSM Box, Black Box e equipamentos similares;

d) Utilização de minutos e SMS que não tenham característica de conversações/mensagens normais entre pessoas;

e) Uso estático (sem mobilidade) do aparelho celular em cerca de 60% (sessenta por cento) do tráfego originado pelo CLIENTE e recebimento de ligações em proporção inferior a 33% (trinta e três por cento) do volume originado, por mês. O CLIENTE será previamente notificado da existência de uso fora do padrão desse Contrato, ocasião em que será oportunizada a defesa;

f) Utilização de SMS com finalidade comercial, destinados a obtenção de lucro por parte do Cliente;

g) Envio de SMS promocionais através de máquinas, computadores ou outro dispositivo que não seja os acessos contratados pelo Cliente;

h) Envio de SMS promocionais indesejados classificados como SPAM;

i) Utilização da Oferta contratada para práticas que desrespeitem a lei, a moral e s bons costumes, tais como prejudicar membros da comunidade, obter acesso e informações de terceiros;

j) Utilização constante e ininterrupta, com duração fora da média de normalidade de uso pessoal para o serviço;

k) Uso para portal de voz, PRS, chat, tele amizade, tele sexo, e similares assim como para conexões a internet. O benefício somente deve ser utilizado de pessoa para pessoa (P2P);

l) Quantidade excessiva de variados destinos por dia;

m) Realizações de ligações simultâneas ou consecutivas ou em intervalos regulares para os mesmos destinatários.

3.4. Para os casos em que for constatada qualquer violação às regras dispostas neste Contrato, a TIM poderá, a seu exclusivo critério, suspender a utilização dos acessos móveis

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

envolvidos, migrá-los para o Plano Básico, ou, ainda, cancelar a oferta contratada, mediante comunicação prévia ao CLIENTE, podendo efetuar a tarifação dos serviços de forma não promocional com a cobrança as tarifas vigentes.

3.5. O **CLIENTE** declara-se ciente de que a não observância do disposto na cláusula 3.3. facultará à **TIM** a tomada das seguintes medidas:

a) migração do acesso para o Plano Básico de Serviço **TIM**;

b) bloqueio total do respectivo acesso móvel, no caso da não concordância do **CLIENTE** com relação a migração do Plano de Serviço, prevista no item anterior, observado o disposto no item 2.9. do presente Contrato.

3.6. Eventuais descontos obtidos pelo **CLIENTE** são customizados para refletir o número de acessos contratados pelo **CLIENTE**, além de considerar um perfil de utilização por cada acesso compatível com o uso profissional e residencial de um telefone celular por uma pessoa. Portanto, estes descontos pressupõem um perfil de utilização médio mensal, dentro dos limites refletidos na tabela abaixo:

Limites de utilização mensal*	**Individual (Tabela 1)**	**Média (Tabela 2)**
Tráfego total originado (Local + LDN)	50 a 1.000 minutos	100 a 500 minutos por acesso
Tráfego local para outras operadoras móveis em relação tráfego total originado (Local + LDN)	0% a 65%	0% a 55%
Tráfego local para outras operadoras fixas em relação ao tráfego total originado (Local + LDN)	5% a 100%	10% a 100%
Tráfego originado LDN em relação ao tráfego local originado (Local + LDN)	0% a 100%	10% a 100%
Tráfego terminado (recebido de outras operadoras) em relação ao tráfego local originado (Local + LDN)	10% a 100%	30% a 100%

*Para fins de cálculo, excluem-se do tráfego as chamadas isentas ou não tarifadas.

3.6.1 A não observância de qualquer um dos perfis estipulados na tabela acima acarretará:

a) caso o descumprimento seja pelo perfil do acesso contratado (Tabela 1), este não terá mais o benefício do desconto promocional concedido e nem o serviço Tarifa Zero;

b) caso o descumprimento seja pela média mensal dos acessos (Tabela 2), todos os acessos associados ao Contrato perderão o benefício do desconto promocional;

c) perdendo o benefício do desconto promocional, ocorrerá a cobrança das tarifas praticadas para o público em geral no Plano de Serviço contratado;

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

d) haverá a cobrança da diferença tarifária (entre o preço de público para o Plano de Serviço e o preço promocional) referente ao volume trafegado fora do perfil estipulado na tabela abaixo, retroativo ao período do descumprimento do perfil.

3.7. Os serviços Tarifa Zero, Tarifa Zero 41 e Gestor Web TIM, quando contratados para a totalidade dos acessos, recebem um desconto adicional. Desta forma, caso o cliente solicite o cancelamento destes serviços no todo ou em parte, automaticamente os valores destes serviços serão corrigidos para os seus preços praticados sem o referido desconto.

3.8. São assegurados ao **CLIENTE** os direitos estabelecidos na Regulamentação do SMP e na legislação vigente, tais como:

a) liberdade de escolha da operadora de Longa Distância para originar chamadas, observados os prazos e condições estabelecidos pela operadora, em conformidade com a Regulamentação da ANATEL;

b) suspensão ou interrupção, sem ônus, do serviço prestado, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, desde que o **CLIENTE** esteja adimplente;

b.1) Findo o prazo acima estipulado o serviço será automaticamente reativado e cobrado.

c) recebimento, mediante solicitação, do relatório detalhado do(s) serviço(s) cobrado(s), referentes ao período de até 90 (noventa) dias imediatamente anteriores à sua solicitação;

d) transferência de titularidade do Contrato de SMP, condicionado ao cumprimento do procedimento definido pela **TIM**;

e) solicitar a portabilidade numérica, de acordo com a regulamentação vigente.

f) inviolabilidade e sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e ressalvada a hipótese de disponibilização de informações, exclusivamente, para fins estatísticos.

3.9 É proibido ao CLIENTE a revenda ou operação assemelhada às condições descritas no Objeto deste Contrato, para terceiros, por qualquer motivo ou finalidade, sob pena de incorrer nas sanções penais elencadas na legislação vigente, inclusive mas sem se limitar a Lei 9.472/97.

4. DA FALTA DE PAGAMENTO

4.1. O não recebimento do documento de cobrança, seja por extravio ou por qualquer outro motivo, não exime o CLIENTE do pagamento pelos serviços prestados, devendo, nessa hipótese, entrar em contato com a TIM para a solicitação de segunda via do documento de cobrança e para realizar o seu pagamento.

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

4.2. O não pagamento do documento de cobrança até a data do seu vencimento acarretará as seguintes sanções:

a) aplicação de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso, devido uma única vez, a partir do dia seguinte ao do vencimento;

b) pagamento de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, *pro rata die*, calculados sobre o valor histórico em atraso e devidos do dia seguinte de vencimento até a data da efetiva liquidação do débito;

c) atualização monetária com base no IGP-DI ou outro índice que venha a substituí-lo, calculada sobre o valor total apurado, conforme as alíneas "a" e "b" acima.

4.3. Ainda no caso do não pagamento do documento de cobrança, além do disposto no item anterior, a TIM poderá:

a) após 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido, efetuar a suspensão parcial do provimento do(s) serviço(s), que consistirá no bloqueio das ligações originadas, das chamadas recebidas e demais serviços prestados pela TIM, que importem em débito para o CLIENTE, exceto serviços públicos de emergência;

b) após 30 (trinta) dias da data da suspensão parcial, efetuar suspensão total, com o bloqueio de todas as ligações originadas e recebidas e dos demais serviços prestados pela TIM;

c) após 30 (trinta) dias da suspensão total, efetuar a desativação definitiva do(s) acesso(s) móvel(is) e a rescisão deste Contrato, com a consequente perda do(s) código(s) de acesso (número telefônico).

4.3.1. Independentemente da suspensão prevista no item 4.3., alínea "a", o CLIENTE continuará responsável pelo pagamento da assinatura e demais serviços contratados junto à TIM.

4.3.2 Caso o **CLIENTE** inadimplente efetue o pagamento do débito antes da rescisão do Contrato, a **TIM** reestabelecerá a prestação do serviço em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito.

4.4. Ocorrendo quaisquer das hipóteses previstas nas alíneas "a" e "b", do item 4.3., a prestação do(s) serviço(s) somente será restabelecida após o efetivo pagamento do valor em atraso e dos respectivos encargos.

4.5. No caso de rescisão deste Contrato por não pagamento do documento de cobrança, a TIM estará autorizada a enviar o nome/razão social 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.

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

4.5.1. A rescisão por falta de pagamento não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes do Contrato de Prestação do Serviço e do Contrato de Permanência, quando for o caso.

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

5. DO EXTRAVIO, FURTO OU ROUBO DA ESTAÇÃO MÓVEL

5.1 No caso de extravio, furto ou roubo da estação móvel, o CLIENTE deverá comunicar o fato, imediatamente, à Central de Atendimento da TIM, solicitando o bloqueio do TIMChip e do seu aparelho de forma a impossibilitar o uso indevido por pessoa não autorizada. O bloqueio do TIM Chip, de forma não onerosa, terá a duração de 15 (quinze) dias e ao final deste prazo, a(s), linha(s) bloqueada(s), caso não cancelada(s) a pedido do CLIENTE, será(ão) reativada(s) automaticamente. O **CLIENTE** será notificado, por meio de comunicado, com 5 (cinco) dias de antecedência antes da reativação.

5.1.1. O bloqueio por extravio, furto ou roubo, poderá ser solicitado no máximo 2 (duas) vezes a cada período de 12 meses (após este período, a suspensão do TIMChip poderá ser onerosa), mediante observância dos procedimentos de identificação do **CLIENTE**, adotados pela **TIM**.

5.2. Caso verificadas dúvidas ou incorreções na identificação do **CLIENTE**, a **TIM** poderá restabelecer a prestação do serviço.

5.3. O **CLIENTE** será responsável por todos os valores decorrentes da utilização da estação móvel extraviada, furtada ou roubada, até o momento em que a TIM seja comunicada do evento e na hipótese prevista no item 5.2.

6. SUSPENSÃO DO SERVIÇO A PEDIDO DO CLIENTE

6.1 O **CLIENTE** que estiver adimplente poderá solicitar à Central de Atendimento da TIM a suspensão do(s) Serviço(s), como também seu restabelecimento, sem ônus, nos termos do regulamento da ANATEL.

6.1.1 A suspensão referida no item acima será pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte dias) e poderá ser solicitada uma única vez a cada período de 12 (doze) meses. Após o termino do prazo de suspensão escolhido pelo cliente através do Canal de Atendimento TIM, a(s) linha(s) suspensa(s) será(ão) reativada(s) automaticamente. O **CLIENTE** será notificado, por meio de comunicado, com 5 (cinco) dias de antecedência antes da reativação.
6.2 O restabelecimento do(s) Serviço(s) pode ser solicitada a qualquer momento e deverá ser realizado pela TIM no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após sua solicitação pelo **CLIENTE**.

6.3 A solicitação de suspensão de forma adversa da prevista no 6.1 poderá ter caráter oneroso.

7. DA VIGÊNCIA

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

7.1. O presente Contrato é celebrado por prazo indeterminado, observado o disposto no item 2.10. do presente Contrato.

8. DA RESCISÃO

8.1. Este Contrato poderá ser rescindido:

a) a qualquer tempo, a pedido do **CLIENTE**, mediante denúncia;

b) na hipótese do item 4.3. alínea "c";

c) na hipótese do item 2.13.;

d) por iniciativa da **TIM**, ante o descumprimento por parte do **CLIENTE** das obrigações contratuais, legais e/ou da Regulamentação do **SMP**;

e) por falência ou dissolução do **CLIENTE** pessoa jurídica;

f) com a extinção da autorização da prestação do **SMP**.

8.2. A TIM reserva-se ainda o direito de rescindir o presente Contrato, unilateralmente, caso seja constatada a utilização dos serviços prestados pela TIM para a prática de atos criminosos, notadamente em se tratando de crimes contra crianças e adolescentes previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente, e demais legislação aplicável à espécie.

8.3. A rescisão deste instrumento não desonerará o **CLIENTE** do pagamento de encargos decorrentes da utilização do **SMP**.

9. CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

9.1 É facultado ao **CLIENTE** contestar lançamentos efetuados em documentos de cobrança, referentes aos serviços prestados pela **TIM**, até 3 (três) anos contados a partir da data da cobrança considerada indevida, obedecido o disposto abaixo:

a) para a contestação dos valores apresentados em qualquer documento de cobrança emitido pela **TIM**, o **CLIENTE** deverá contatar a Central de Atendimento da **TIM** para que esta adote as medidas necessárias.

b) a **TIM** terá o prazo de até 30 (trinta) dias contados da contestação para responder acerca do valor questionado pelo **CLIENTE**.

c) o **CLIENTE** receberá um número de protocolo referente ao seu atendimento sobre a contestação, o qual será necessário para que o **CLIENTE** acompanhe a solução do seu questionamento acerca do(s) valor(es) não reconhecidos.

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

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

9.2.1. Em caso de contestação parcial e na hipótese em que o documento de cobrança, objeto da contestação do **CLIENTE**, ainda não tiver sido quitado, a **TIM** encaminhará para o **CLIENTE** um novo documento de cobrança tão somente com os valores incontroversos. Caso a contestação do **CLIENTE** seja posterior à data de vencimento do documento de cobrança, os valores incontroversos serão acrescidos dos encargos previstos no item 4 deste Contrato.

9.2.2. 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.

9.3. A **TIM** contatará o **CLIENTE** ao término do processo de contestação, informando o mesmo acerca do resultado.

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

9.4. Sendo considerado procedente o questionamento do **CLIENTE** e, portanto, indevida a cobrança, a **TIM** deverá:

a) devolver ao **CLIENTE**, preferencialmente por meio de crédito no documento de cobrança seguinte ou por outro meio disponível, a quantia indevida em dobro, acrescida dos encargos previstos neste Contrato, na hipótese da respectiva nota fiscal/fatura ter sido quitada pelo **CLIENTE**; ou

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

9.4.1. Mesmo sendo devida a cobrança, a **TIM** poderá, a seu exclusivo critério, abrir mão desta ou mesmo devolver valores já pagos, sendo certo que nestes casos não haverá a devolução da quantia paga em dobro.

9.5. Caso o questionamento do **CLIENTE** seja considerado, pela **TIM**, como improcedente:

a) deverá ser informado ao **CLIENTE** o resultado da contestação;

b) nenhuma importância deverá ser devolvida, pela **TIM**, ao **CLIENTE**; e

c) o **CLIENTE** deverá imediatamente quitar a quantia controversa acrescida dos encargos previstos neste Contrato, caso não tenha realizado seu pagamento.

10. DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

10.1. A **TIM** disponibilizará ao **CLIENTE** o acesso telefônico gratuito à de Atendimento, que poderá ser contatado através do número *144 ou 1056 ou *144# (USSD) ou por meio do App de contato com a CIC (Central de Intermediação da Comunicação) para pessoas com deficiência auditiva. O **CLIENTE** poderá ainda contatar a Central de Atendimento da **TIM** por meio do site www.tim.com.br/empresas. O **CLIENTE** também poderá ser atendido nas lojas TIM, na forma da regulamentação. Os endereços dos Setores de Atendimento, Setores de Relacionamento e os

códigos de acesso dos Centros de Atendimento estão disponíveis no Centro de Relacionamento com o **CLIENTE** pelo *144 ou 1056 e no www.tim.com.br.

10.2. Todas as reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação apresentados pelo **CLIENTE** serão processados pela **TIM** e atendidos no prazo regulamentar.

10.3. O **CLIENTE** receberá um número de protocolo que lhe será informado e possibilitará o acompanhamento de sua solicitação.

11. DAS CONDIÇÕES DE ALTERAÇÃO DO CÓDIGO DE ACESSO

11.1. A celebração do presente Contrato não confere ao **CLIENTE** quaisquer direitos de propriedade sobre o código de acesso, que constitui bem público e escasso, sob administração da ANATEL, sendo assegurado o direto à portabilidade do mesmo, nos termos da Resolução n.º 460, de 19 de março de 2007, expedida pela ANATEL.

11.2. A mudança definitiva da área de registro pelo **CLIENTE** poderá acarretar alteração do código de acesso por razões de ordem técnica, bem como poderá implicar necessidade de nova aquisição do(s) serviço(s), sem que seja devida pela **TIM** qualquer indenização ao **CLIENTE** a este título.

11.3. O **CLIENTE** fica obrigado ao pagamento da taxa relativa à substituição do seu código de acesso, quando por ele solicitada, mediante viabilidade técnica.

11.4. A **TIM** poderá alterar o código de acesso das estações móveis do **CLIENTE**, quando tecnicamente necessário ou na forma da legislação vigente, mediante comunicação prévia de, no mínimo, 90 (noventa) dias corridos antes de sua efetivação.

12. PROTEÇÃO DOS DADOS

12.1. As Partes reconhecem que, em virtude da celebração do Contrato, realizarão diversas operações de tratamento de dados pessoais. Em especial, concordam as Partes que, para os fins da prestação do SMP, o CLIENTE fornecerá à TIM diversos dados de natureza pessoal a respeito de pessoas com as quais o CLIENTE tenha estabelecido relação jurídica compatível com o escopo da necessidade de fornecimento à TIM de tais dados pessoais, de acordo com o critério exclusivo do CLIENTE. As Partes concordam que tal fornecimento de dados pessoais é essencial para possibilitar a execução do Contrato, nos termos aqui previstos.

12.1.1. As Partes declaram e garantem que cumprem e que continuarão cumprindo toda e qualquer obrigação legal aplicável relacionada à privacidade e à proteção de dados pessoais em decorrência do exercício de suas atividades no contexto do Contrato, sendo certo que manterão em segurança todos e quaisquer dados pessoais a que tiverem acesso em virtude da relação estabelecida em decorrência do Contrato.

12.1.2. Concordam as Partes que todos os dados pessoais tratados no contexto deste Contrato, inclusive todos os dados pessoais disponibilizados para tratamento em conexão com a prestação

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

do SMP pela TIM, serão fornecidos, compartilhados e/ou disponibilizados pelo próprio CLIENTE e/ou pelos terceiros por ele designados para tal finalidade, sem qualquer ingerência da TIM nesse sentido.

12.2. O CLIENTE declara e garante que toda e qualquer operação de tratamento de dados pessoais que resulte no compartilhamento, fornecimento ou qualquer forma de disponibilização de dados pessoais à TIM no âmbito do Contrato será realizada sempre com base na legislação aplicável relacionada à proteção de dados pessoais. Em especial, o CLIENTE declara e garante que, ao disponibilizar dados pessoais para que a TIM os trate de forma compatível com o escopo deste Contrato, o fará sem violar qualquer disposição legal aplicável, sobretudo qualquer previsão relacionada ao cumprimento de direitos dos titulares dos dados pessoais disponibilizados.

12.3. O CLIENTE compromete-se a incluir, em suas políticas de privacidade ou documentos similares, referências claras e adequadas no que se refere a coleta, uso e tratamento de dados pessoais, bem como às condições do seu tratamento, armazenamento, práticas de segurança da informação e compartilhamento com terceiros, em estrita conformidade com a legislação aplicável, comprometendo-se ainda a incluir referência ao compartilhamento de dados pessoais com a TIM, para os fins do disposto neste Contrato, bem como à política de privacidade da TIM disponível em nossa Central de Privacidade: https://www.tim.com.br/sp/atendimento/lgpd, caso aplicável.

12.4. As Partes garantem que as informações tratadas no âmbito do Contrato, especialmente os dados pessoais, estarão armazenadas em ambiente seguro, em servidores localizados no Brasil ou no exterior, observado o estado da técnica disponível, valendo-se de políticas e tecnologias de segurança como criptografia, controles de acesso e certificações de segurança específicos, e somente poderão ser acessadas por pessoas qualificadas e autorizadas pelas Partes, responsabilizando-se cada Parte por todo e qualquer acesso indevido a que tenha dado causa. Cada Parte se compromete a imediatamente informar a outra Parte em caso de suspeita ou de efetiva perda, destruição, alteração, divulgação e acesso e/ou tratamento ilegal ou não autorizado dos dados pessoais, a fim de protegê-los contra violações, em desrespeito aos termos deste Contrato, da legislação aplicável, para evitar eventuais danos e prejuízos às Partes e a terceiros.

12.5. A TIM não será responsabilizada, em nenhuma hipótese, por eventuais ações, omissões, instruções, falhas ou erros do CLIENTE e/ou de quaisquer terceiros por ela contratados, incluindo, mas não se limitando aos seus fornecedores, no contexto do tratamento, acesso, compartilhamento e/ou da disponibilização de quaisquer dados pessoais à TIM, inclusive para tratamento no contexto da prestação do SMP, bem como por quaisquer perdas consequenciais ou decorrentes do uso, direto ou indireto, pelas Partes, dos dados pessoais tratados pela TIM no âmbito do Contrato, devendo o CLIENTE indenizar e manter a TIM isenta de qualquer responsabilidade nesse sentido, exceto nas hipóteses em que houver comprovação de dolo ou culpa grave por parte da TIM.

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

12.6. Todos e quaisquer documentos relacionados a este Contrato, incluindo, mas não se limitando a quaisquer novos compromissos firmados entre as Partes na forma dos Anexos do presente instrumento, serão pautados pelas disposições relacionadas à proteção de dados pessoais previstas nesta Cláusula, devendo tais disposições prevalecerem sobre quaisquer outras em sentindo contrário.

13. DA CONFIDENCIALIDADE

13.1 O **CLIENTE**, seus funcionários e seus subcontratados não deverão divulgar qualquer documento ou Informação à qual tenham acesso, em relação ao objeto do presente Contrato. A divulgação e/ou reprodução, seja total ou parcial, de qualquer Informação, relativa a este Contrato ou de qualquer detalhe sobre sua evolução, deverá ser feita apenas mediante consentimento prévio, por escrito, da **TIM**, respeitando-se sempre os limites legais, as melhores práticas e documentos normativos da **TIM** relativos à segurança e privacidade.

13.2 O **CLIENTE** (doravante "Parte Receptora") deverá manter todas as informações fornecidas pela **TIM** (doravante "Parte Fornecedora") no mais estrito sigilo e não poderá divulgá-las a terceiros sem o consentimento prévio, por escrito, da Parte Fornecedora. As Informações não poderão ser utilizadas pela Parte Receptora para outra finalidade além da execução deste Contrato. As obrigações acima descritas não se aplicarão a qualquer Informação que:
(i) já forem de domínio público à época em que tiverem sido reveladas;
(ii) passarem a ser de domínio público após sua revelação, sem que a divulgação seja efetuada em violação ao disposto neste Acordo;
(iii) forem legalmente reveladas a qualquer das Partes, às suas Afiliadas ou aos seus Representantes por terceiros que, até onde a Parte receptora, suas Afiliadas ou Representantes tenham conhecimento, não estejam violando, em relação às informações fornecidas, qualquer obrigação de confidencialidade;
(iv) devam ser reveladas pela Parte Receptora, em razão de uma ordem emitida por órgão administrativo ou judiciário com jurisdição sobre referida Parte, somente até a extensão de tal ordem; ou
(v) forem independentemente obtidas ou desenvolvidas por qualquer das Partes sem qualquer violação das obrigações previstas neste Acordo, exceto quando tais informações forem desenvolvidas tendo como base as Informações Confidenciais.

13.3 A Parte receptora das Informações Confidenciais deverá comunicar à Parte Fornecedora tão logo o saiba, qualquer solicitação daquelas informações por quaisquer autoridades públicas competentes ou por meio de qualquer processo judicial, de forma que a Parte Fornecedora seja capaz de tomar as medidas legais que julgar cabíveis.

13.4 As Partes estão cientes de que cada uma delas faz parte de uma organização de várias entidades legais em diversas jurisdições (empresas "Associadas"), e que poderá ser necessário ou adequado fornecer Informações a empresas Associadas. Por esta razão, cada Parte (ambas em condição de Parte Fornecedora e Parte Receptora conforme este Contrato) está de acordo com o fato de que:

(i) A Parte Receptora poderá fornecer Informações a uma empresa Associada, mas apenas pela necessidade de a última tomar conhecimento dessas informações a fim de realizar as

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

finalidades prevista neste Contrato, respeitando-se as diretrizes legais vigentes e nos limites do consentimento fornecido pelo titular dos dados; e
(ii) Cada Parte garante o cumprimento e a confidencialidade adequada, por parte de suas empresas Associadas, dos termos e condições desta Cláusula.

13.5 Cada Parte deverá limitar o acesso às Informações a seus funcionários, representantes, contratados ou consultores a quem este acesso seja razoavelmente necessário ou apropriado para que a execução do presente Contrato ocorra de forma adequada.

13.6 O dever de Confidencialidade abrange as Informações recebidas pelas Partes, de forma oral ou escrita, através de diversos procedimentos de comunicação, tais como telefone, fac-símile e mídias digitais, de cujo sigilo uma Parte tenha sido alertada pela outra, por qualquer meio.

13.7 A não observância de qualquer das disposições estabelecidas nesta Cláusula sujeitará a Parte infratora aos procedimentos judiciais e administrativos competentes, de ordem civil e criminal, inclusive tutela antecipada, medidas liminares e indenização por perdas e danos que possam advir à outra Parte.

13.8 A obrigação de confidencialidade é em caráter irrevogável e irretratável, devendo ser observada mesmo após o encerramento do presente Contrato.

13.9 Todas as Informações Confidenciais transmitidas ou divulgadas à Parte Receptora devem ser devolvidas à Parte Fornecedora ou destruídas pela Parte Receptora de forma irrecuperável, tão logo tenha terminado a necessidade de seu uso pela Parte Receptora ou tão logo solicitado pela Parte Fornecedora e, em qualquer caso, na hipótese de término deste Contrato. A pedido da Parte Fornecedora, a Parte Receptora deverá se responsabilizar pelo transporte das informações solicitadas e prontamente emitir uma declaração a ser assinada por seu representante legal, confirmando que toda a Informação não retornada para a Parte Fornecedora foi inteiramente destruída.

13.10 O descumprimento da presente cláusula acarreta a imediata rescisão do presente Contrato, independentemente de prévia notificação.

14. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1 Os valores cobrados pelos serviços prestados pela **TIM** poderão ser reajustados a cada 12 (doze) meses, contados da data do lançamento comercial / último reajuste do plano de opção do **CLIENTE**, ou na menor periodicidade permitida em lei, de acordo com a variação do IGP-DI no período, ou, na sua suspensão, não divulgação ou extinção, por qualquer outro índice que venha substituí-lo.

14.2. A **TIM** poderá oferecer serviços adicionais, comunicar aos clientes sobre novos produtos, serviços e promoções através do envio de mensagens de texto e/ou multimídia, caso o **CLIENTE** tenha dado seu expresso consentimento no Projeto Comercial.

14.2.1. Os serviços ofertados ao **CLIENTE** somente serão cobrados após expressa aceitação.

Classificado como Uso Interno

14.3. A **TIM** possui diversos serviços interativos, disponíveis sob demanda, tais como: canais de noticia por SMS ou MMS, jogos de perguntas (*quiz*), *download* de sons ou jogos, entre outros. Estes serviços poderão ser desativados pelo **CLIENTE** por meio de solicitação efetuada através do *144. A responsabilidade pelo uso dos serviços é do **CLIENTE**.

14.4. A **TIM** oferece, gratuitamente, serviço de envio de mensagem que informa o número que entrou em contato com o **CLIENTE** enquanto a estação móvel estava indisponível. Este serviço, denominado "Te Ligou", bem como quaisquer outros serviços pré-ativados oferecidos gratuitamente pela **TIM**, poderão, a qualquer momento, ser desativados pelo **CLIENTE** por meio de solicitação efetuada através do *144, nas lojas **TIM** ou pelo site www.tim.com.br.

14.5. O **CLIENTE** concorda com a ativação automática do serviço gratuito "Identificador Inteligente", que poderá, a qualquer tempo e gratuitamente, ser desativado através do *144.

14.6. O **CLIENTE** está ciente de que os acessos contratados são ativados com bloqueio de Serviços de Valor Adicionado - SVA (*download* de músicas e jogos, canais de assinatura e interatividade, entre outros). Para solicitar o desbloqueio, o **CLIENTE** deve entrar em contato com a Central de Atendimento da **TIM**. O desbloqueio não é permitido para os Planos M2M CSD/W-VPN; M2M SMS/W-VPN e M2M SMS/DADOS.

14.7. Mediante autorização prévia do **CLIENTE**, a **TIM** poderá debitar no documento de cobrança quaisquer valores referentes às obrigações de qualquer natureza por ele contraídas durante a vigência deste Contrato.

14.8. O Projeto Comercial entregue ao **CLIENTE** é parte integrante do presente Contrato e conterá o número, nome e descrição do Plano de Serviço e do(s) serviço(s) contratados, informações sobre os códigos de acesso e endereços de atendimento ao **CLIENTE**, dados todos também disponibilizados no www.tim.com.br.

14.9. Nenhuma ação ou omissão de quaisquer das partes em exigir o cumprimento de determinada cláusula ou obrigação deste Contrato será considerada novação ou renúncia.

14.10. A **TIM** dispensará tratamento sigiloso e confidencial aos dados e comunicações do **CLIENTE**, podendo disponibilizá-los em caso de determinação de autoridade competente.

14.11. A **TIM** esclarece que as cópias dos Projetos Comerciais originais assinadas pelo **CLIENTE** na contratação dos serviços são devidamente digitalizadas e armazenadas em arquivo digital, sendo devolvidas imediatamente ao **CLIENTE**. A **TIM** não armazena nenhuma cópia física de qualquer destes documentos em seus arquivos.

14.12 O presente Instrumento obriga as Partes, seus sucessores a qualquer título, tendo automaticamente sua titularidade transferida à entidade superveniente, e eventuais cessionários autorizados, sendo que qualquer outra alteração ou modificação contratual só terá validade mediante a celebração de termo aditivo, o qual deverá ser devidamente assinado pelos representantes legais das Partes.

14.13. A TIM e o CLIENTE declaram, pautar seus negócios e sua atuação na observância da ética e no desenvolvimento e crescimento sustentável, razão pela qual se comprometem a respeitar e

a proteger os direitos humanos, o direito do trabalho, os princípios da proteção ambiental e da luta contra todas as formas de corrução, à luz dos princípios do Pacto Global das Organizações das Nações Unidas. Assim ambas declaram cumprir e que cumprirão e farão com que todos os seus empregados, subcontratados, consultores, agentes e/ou representantes façam os melhores esforços para cumprir as disposições legais relacionadas à anticorrupção, em especial, ao disposto na Lei nº 12.846/2013, Decreto nº 11.129/2022 e, na medida de sua aplicabilidade, a FCPA (Lei dos Estados Unidos sobre Práticas de Corrupção no Exterior).

14.14. O CLIENTE declara tomar, neste ato, conhecimento do Canal de Denúncias da TIM, disponível em http://www.tim.com.br/canal-denuncia/?origin=RI, e se compromete a submeter ali todo e qualquer tentativa e/ou prática a que for submetido, tomar conhecimento, ou contra qual for investido que se enquadre nas condutas descritas na Lei nº 12.846/2013 e/ou violem as normativas internas da TIM, em especial, mas não se limitando ao Código de Ética e Conduta, Política Anticorrupção e de Conflito de Interesses e/ou legislações vigentes.

14.15. O Código de Ética e Conduta da TIM prevê a necessidade de respeito: (i) a honestidade, a lealdade e a transparência para com os seus acionistas, clientes, parceiros, fornecedores, contratados, mercado, órgãos governamentais, comunidade e demais stakeholders / partes interessadas; (ii) os interesses da sociedade e das partes contratantes, acima dos interesses individuais de seus funcionários, representantes e prestadores de serviços; (iii) as normas de segurança e saúde nos locais de trabalho; (iv) o meio ambiente e a saúde pública, adotando-se, inclusive, uma abordagem preventiva aos problemas correlacionados. A TIM também repudia e condena atos de corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina, em especial, os previstos na Lei nº 12.846/2013 e no "FCPA", o financiamento ao terrorismo o trabalho infantil, ilegal, forçado e/ou análogo ao escravo, bem como todas as formas de exploração de crianças e adolescentes e todo e qualquer ato de assédio ou discriminatório em suas relações de trabalho, inclusive na definição de remuneração, acesso a treinamento, promoções, demissões ou aposentadorias, seja em função de raça, origem étnica, nacionalidade, religião, sexo, identidade de gênero, orientação sexual, idade, deficiência física ou mental, filiação sindical ou que atente contra (i) os direitos humanos e/ou impliquem ou resultem em torturas, físicas ou mentais; (ii) a saúde e a segurança pessoal e/ou do ambiente de trabalho; (iii) o direito de livre associação dos colaboradores, (iv) os direitos ambientais e de sustentabilidade e (v) a valorização da diversidade. O Código de Ética e Conduta da TIM se encontra disponível no sítio de internet da TIM ((https://ri.tim.com.br/esg/regulamentos-e-politicas/) e arquivado na sua sede e em todos os seus estabelecimentos, à disposição para consulta pública.

15. DO FORO

15.1. Para dirimir quaisquer questões oriundas da execução deste Contrato, fica eleito o foro do domicílio do **CLIENTE** ou outro foro dentre aqueles autorizados pela legislação aplicável.

ANEXO I – INSTRUMENTO DE MANDATO OUTORGADO AO ADMINISTRADOR DO CONTRATO

Pelo presente instrumento particular de mandato, o **CLIENTE**, devidamente qualificado no Projeto Comercial firmado, representado em conformidade com seus atos constitutivos, nomeia e constitui seu(s) Procurador(es), sob o denominação de "Administrador(es) do Contrato", a(s) pessoa(s) indicada(s) no Projeto Comercial, no campo respectivo, ao(s) qual(is) confere, em conjunto ou separadamente, independentemente da ordem de nomeação, os poderes para praticar, através de contato direto com o CRC (Centro de Relacionamento com o Cliente TIM) ou por meio do Portal "Meu TIM" (www.meutim.tim.com.br), respeitadas as funcionalidades de cada um destes canais, os atos necessários à execução do Contrato, incluindo, sempre que aplicáveis, a manutenção do cadastro do **CLIENTE**, podendo alterar o endereço de envio de correspondência (cartas/fatura); a manutenção dos dados da conta, através da mudança de data de vencimento de faturas, a troca do tipo de fatura, a contestação de conta, o agrupamento e desmembramento de faturas, a definição e apontamento das pessoas responsáveis pelo pagamento, a solicitação de segunda via de fatura, a solicitação e negociação de parcelamento dos débitos eventualmente apurados e a solicitação de religamento de serviços suspensos ou bloqueados; a manutenção dos dados do Contrato, mediante solicitação de mudança de Planos contratados, da área de registro dentro do estado de prestação do(s) serviço(s), de aquisição de novos acessos, de cancelamento de acessos, de transferência de titularidade, de renegociação do Contrato, incluindo Planos, valores e aparelhos, de bloqueio e desbloqueio de acesso por motivo de roubo, perda ou suspensão temporária, de contratação e desativação de serviços, de ativação de números, de reativação de linhas após cancelamento voluntário, de envio de segunda via do Contrato, de reposição e substituição de TIMChip, de agendamento de visita e de todo tipo de informação a respeito do Contrato e dos serviços disponíveis, podendo, ainda, comunicar a resilição do Contrato, observadas as condições para tanto, bem como delegar e transferir os poderes concedidos através do presente instrumento a terceiros, devidamente indicados e qualificados e observados os procedimentos necessários para tanto.

IMPORTANTE: O **CLIENTE** deve observar o seu dever contratual de manter atualizados os dados cadastrais de seu(s) Administrador(es) do Contrato, isentando-se a **TIM** de quaisquer eventuais danos oriundos de sua não atualização.

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

ANEXO II - CONDIÇÕES DE COMPRA PARCELADA DE APARELHOS E/OU MODEM DE DADOS – VENDA FACILITADA

1.1. A **TIM** oferece, como benefício aos seus clientes, a possibilidade de aquisição de aparelhos e/ou *modem* de dados, mediante o pagamento em parcelas mensais iguais;

1.2. O **CLIENTE** tem plena ciência de que lhe é facultada a compra de aparelhos e/ou *modem* de dados, sem o benefício do parcelamento.

2.1. Através do Projeto Comercial, o **CLIENTE** formaliza a aquisição de aparelhos e/ou *modem* de dados, por meio do pagamento parcelado do valor de compra dos mesmos, respeitados os números e valores de parcelas indicados no referido instrumento, com respectiva cobrança na fatura do(s) serviço(s) contratado(s).

3.1. Se o **CLIENTE**, durante o prazo de vigência do parcelamento, efetue a transferência de titularidade do Plano de Serviço atrelado aos aparelhos adquiridos, deverá observar o procedimento descrito no ANEXO IV deste Caderno. Sendo assim, as parcelas vincendas deste parcelamento e/ou débitos pendentes, serão transferidos para a titularidade do cessionário.

4.1. Caso o **CLIENTE**, durante o prazo de vigência do parcelamento, solicite a mudança do Plano de Serviço contratado, com ou sem a aquisição de aparelhos e/ou *modem* de dados, para outro Plano de Serviço, ou ainda solicite o cancelamento ou suspensão temporária dos acessos a que estão vinculados os aparelhos ora adquiridos e/ou *modem* de dados, as seguintes condições deverão ser observadas:

a) Nos casos de mudança do Plano contratado, em que haja ou não uma diminuição do valor mínimo mensal contratado pelo **CLIENTE**, este deverá continuar efetuando o pagamento do parcelamento, nos mesmos termos originalmente contratados.

b) O **CLIENTE**, somente poderá adquirir novos aparelhos e/ou *modem* de dados, através de pagamento parcelado, caso o primeiro parcelamento já tenha sido encerrado. Entretanto, caso deseje, o **CLIENTE** poderá quitar as parcelas vincendas do primeiro parcelamento, a fim de iniciar um segundo parcelamento.

c) Caso o **CLIENTE** opte, livremente, pelo cancelamento do Plano contratado, este poderá optar por continuar recebendo as faturas referentes às parcelas vincendas dos aparelhos envolvidos e/ou *modem* de dados ou antecipar o pagamento das faturas em pagamento único, dando a efetiva quitação ao débito relacionado aos aparelhos e/ou modem de dados adquiridos sem prejuízo dos demais pagamentos de outras multas contratuais porventura existentes, não relacionadas ao presente parcelamento, taxa de transferência e/ou débitos pendentes.

d) Nos casos em que o **CLIENTE** solicitar a suspensão temporária do seu acesso, continuará em vigor o parcelamento, devendo o **CLIENTE** honrar os pagamentos devidos em razão do mesmo.

d.1) Caso o parcelamento tenha sido concedido atrelado a outros benefícios, a suspensão do acesso do **CLIENTE** poderá acarretar, também, a suspensão de todos os referidos benefícios mensais, devendo o **CLIENTE** voltar a recebê-los apenas no momento da reativação do acesso,

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

sem que haja direito ao recebimento posterior de qualquer crédito referente ao período de suspensão.

5.1. Caso o **CLIENTE** não efetue os pagamentos das parcelas, a **TIM** tomará as medidas cabíveis, inclusive com relação à inscrição do nome do **CLIENTE** nos órgãos de proteção ao crédito.

ANEXO III - CONDIÇÕES DO COMODATO DE APARELHOS

1. A **TIM** oferece, como benefício aos seus clientes, a possibilidade de comodatar aparelhos que serão descritos e caracterizados nas respectivas notas fiscais.

1.1. A finalidade do comodato ora constituído é a utilização dos aparelhos pelo **CLIENTE**, única e exclusivamente, para viabilização da adequada prestação do(s) serviço(s) ora contratado(s).

1.2. Para cada entrega de aparelhos pela **TIM** ao **CLIENTE**, a **TIM** entregará cópia autenticada ou a via original da(s) nota(s) fiscal(is). Cada nota fiscal conterá a descrição e quantidade dos aparelhos.

2. O **CLIENTE** é obrigado a zelar pelos aparelhos mantendo-os sob sua responsabilidade e em perfeitas condições de uso.

2.1. O **CLIENTE** deverá, ao final do prazo estipulado no item 4, devolver os aparelhos nas mesmas condições em que os recebeu, ressalvado o desgaste natural pelo seu uso normal e regular.

2.2. Em casos de danos ocorridos em função de mau uso dos aparelhos pelo **CLIENTE**, este arcará com todas as despesas necessárias para o conserto ou eventuais reposições.

2.3. Nos casos de defeito dos aparelhos, o **CLIENTE** deverá encaminhá-los à assistência técnica autorizada, munido do termo de garantia do aparelho e da cópia autenticada ou original da nota fiscal.

2.4. No caso de extravio, furto ou roubo dos aparelhos e acessórios, o **CLIENTE** deverá comunicar o fato imediatamente à Central de Atendimento ao Cliente da **TIM**, que poderá ser contatado por meio do *144 ou 1056, para a efetivação do bloqueio do aparelho.

2.5. O **CLIENTE** deverá ressarcir à **TIM** o valor do aparelho roubado, furtado ou extraviado. O valor será cobrado do **CLIENTE**, de uma única vez, por meio de boleto bancário ou documento de cobrança.

2.6. O **CLIENTE** obriga-se a não ativar, nos aparelhos cedidos em comodato, acessos telefônicos diferentes daqueles estabelecidos pela **TIM** nos termos do Contrato de prestação de Serviço Móvel Pessoal, sob pena de rescisão justificada do mesmo.

2.7. Fica expressamente vedada a transferência dos aparelhos, a qualquer título, para a posse de terceiro, bem como a utilização dos aparelhos por pessoa diversa, salvo anuência prévia por escrito da **TIM**.

2.8. A **TIM** não se responsabilizará, em qualquer hipótese, por todos e quaisquer danos, materiais ou morais, causados ao **CLIENTE** ou a terceiros decorrentes do mau uso ou do uso indevido dos aparelhos.

3. A **TIM** entregará ao **CLIENTE** aparelhos em perfeito estado de uso e funcionamento.

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

3.1. A garantia dos aparelhos será prestada através de assistência técnica credenciada, pelo período compreendido entre o final do prazo de garantia fornecido pelo fabricante e o final do prazo de vigência do comodato, desde que comprovado o defeito de fabricação.

3.1.1. Em caso de defeito decorrente de má utilização do aparelho, este deverá ser consertado à custa do **CLIENTE**.

3.2. Os aparelhos serão entregues ao **CLIENTE** no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, contados da assinatura do Projeto Comercial.

4. A cessão, a título de comodato, de cada aparelho vigorará pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da data de emissão da Nota Fiscal de remessa em comodato, sendo automaticamente prorrogável por mais 24 (vinte e quatro) meses caso não ocorra nenhuma das hipóteses de extinção do Comodato previstas no item 5.

5. O comodato será extinto nas seguintes hipóteses:

a) descumprimento, pelo **CLIENTE**, de quaisquer condições e obrigações relativas ao comodato;

b) rescisão, por qualquer motivo, do Contrato de prestação do Serviço Móvel Pessoal; e/ou

c) solicitação do **CLIENTE** de devolução dos aparelhos.

5.1. Extinto o comodato, o **CLIENTE** deverá devolver, imediatamente, os aparelhos à **TIM** nas mesmas condições em que os recebeu, ressalvado o desgaste natural decorrente do seu uso normal e regular.

5.2. A extinção do comodato nos moldes do item 5, “a” e “b”, assim como a diminuição do comprometimento mínimo mensal do Plano, ou ainda a migração para Plano de Serviço com menor gasto mensal, antes do término do prazo estabelecido no item 4, acima, obrigará o **CLIENTE** a devolver à **TIM** os aparelhos cedidos.

5.2.1. A não devolução dos aparelhos, ou ainda a devolução fora das condições citadas no item 5.1, acima, implicará a cobrança, pela **TIM**, do valor proporcional de investimento para cada acesso, contratado a título de comodato.

6. No ato da devolução dos aparelhos, o **CLIENTE**, sempre que for contribuinte do ICMS, deverá emitir nota fiscal de devolução, em nome da **TIM**, salvo disposição em contrário do Regulamento de ICMS do Estado da sede do **CLIENTE**.

6.1. Na hipótese de indisponibilidade em estoque do modelo do aparelho solicitado pelo **CLIENTE**, a **TIM** entregará um modelo similar.

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

ANEXO IV - CONDIÇÕES PARA TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE

Para os casos em que o titular do Plano de Serviço contratado resolva ceder a outrem os direitos e obrigações dele advindos, devem ser respeitadas as seguintes condições:

1.1. Fica a encargo do Cedente a quitação integral dos valores devidos à **TIM** que correspondam ao uso do(s) serviço(s).

2.1. O Cessionário ficará responsável pela quitação das parcelas vincendas do parcelamento de aparelhos adquiridos através da venda facilitada.

3.1. O(s) serviço(s) e promoções existentes vinculadas à linha transferida serão cancelados no momento da transferência.

3.2. As cobranças futuras serão baseadas na tarifa referente ao pacote que foi criado após a transferência.

4.1. É responsabilidade do Cedente repassar ao Cessionário todos os documentos, senhas e TIMChip(s) em seu poder, referentes ao acesso objeto da cessão, cabendo ao Cessionário entrar em contato com a **TIM** para criação de novas senhas, caso entenda necessário.

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

ANEXO V - CONDIÇÕES PARA PORTABILIDADE NUMÉRICA

1. CONCEITO

1.1. A portabilidade numérica permite ao **CLIENTE** com acesso ativo levar seu número de telefone pré-pago ou pós-pago, móvel ou fixo, para outra operadora de telefonia. Com a portabilidade, não é preciso alterar o número do telefone quando o **CLIENTE** mudar de operadora. A portabilidade favorece qualquer **CLIENTE** que deseja trazer um número fixo ou móvel de qualquer operadora (exceto SME) para a **TIM**, ou atuais clientes que desejam trocar seu número.

1.2. Será possível manter o seu número telefônico ao trocar de:

a) operadoras de celular em um mesmo código de área (mesmo DDD);

b) operadoras de telefonia fixa em uma mesma área local;

c) endereço de telefonia fixa dentro da mesma operadora e dentro da mesma área local; e

d) Plano de Serviço dentro de uma mesma operadora.

1.3. Só é possível portar números móveis para outros números móveis e de números fixos para outros números fixos. O **CLIENTE** que deseja portar o seu número para a **TIM** deverá providenciar aparelho compatível com a tecnologia GSM, caso ainda não o possua.

1.4. As regras gerais da portabilidade obedecem aos critérios regulamentados pela ANATEL, sendo certo que o **CLIENTE** pode entrar em contato com a **TIM** por meio de todos os seus Canais de Atendimento para obter maiores informações quanto às condições de oferta da portabilidade.

2. PEDIDO DE PORTABILIDADE

2.1. O resultado do pedido de portabilidade poderá ser satisfatório ou não. Caso o pedido de portabilidade seja recusado pela operadora de origem do **CLIENTE**, ele deverá verificar e/ou corrigir o problema na operadora e solicitar novamente a portabilidade à **TIM**.

2.2. O **CLIENTE** terá o prazo de 02 (dois) dias úteis contados a partir da solicitação para cancelar seu pedido de portabilidade.

2.3. Na data marcada para a portabilidade, a prestação do serviço telefônico poderá ser interrompida pelo período máximo de 02 (duas) horas.

2.4. O agendamento do pedido de portabilidade dependerá da disponibilidade de data da entidade administradora. Não poderá haver agendamento antes do prazo de 02 (dois) dias úteis, a partir da solicitação do **CLIENTE**, prazo no qual ele poderá desistir do processo de portabilidade. A duração do processo de portabilidade, contado a partir da solicitação do **CLIENTE**, poderá ser de até 03 (três) dias úteis. Esta solicitação ocorrerá no momento da abertura do protocolo e agendamento da portabilidade. Em casos específicos em que o **CLIENTE** deseja o agendamento do pedido de

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

portabilidade para uma data futura, a **TIM** poderá solicitar à entidade administradora tal agendamento, além do prazo regulamentar, desde que não seja superior a 90 (noventa) dias.

3. OPÇÕES DE PORTABILIDADE NA TIM

Opção 01:

3.1. No ato da solicitação da portabilidade, o **CLIENTE** também poderá solicitar um novo número **TIM** associado ao seu TIMChip (número temporário), que será posteriormente substituído pelo número portado. Este número **TIM** deverá ser usado temporariamente até que a portabilidade seja efetivada.

3.1.1. Caso o **CLIENTE** tenha ativado alguma promoção no número temporário, os mesmos serão automaticamente migrados para o número portado após a efetivação da portabilidade.

3.1.2. Nesse cenário, caso o pedido de portabilidade não seja realizado com sucesso, o Contrato do **CLIENTE** com a **TIM** permanecerá válido e eficaz, e o número temporário **TIM** passará a ser o número definitivo do **CLIENTE**, caso não haja mais nenhuma solicitação de portabilidade numérica.

Opção 02:

3.2. No ato da solicitação da portabilidade, o **CLIENTE** poderá optar por adquirir um TIMChip programado no plano escolhido pelo **CLIENTE**, porém bloqueado para qualquer tipo de uso. Somente após a realização da portabilidade, o TIMChip será disponibilizado para utilização com o número que o **CLIENTE** portou.

3.2.1. Caso a portabilidade não ocorra com sucesso, o Contrato e o acesso do **CLIENTE** serão cancelados automaticamente.

Opção 03:

3.3. Como última opção, o **CLIENTE** poderá solicitar a portabilidade numérica sem realizar nenhum tipo de contratação, bastando apenas aguardar o prazo definido para aprovação do pedido.

3.3.1. Após 02 (dois) dias úteis, o **CLIENTE** deve retornar à loja para receber resposta sobre seu pedido de portabilidade e posterior efetivação de seu Contrato de serviço com a **TIM**, caso o pedido tenha sido aprovado.

3.3.2. No caso do **CLIENTE** corporativo, a solicitação da portabilidade será realizada através de um consultor de vendas. Após o resultado daquela solicitação, o consultor deverá voltar ao **CLIENTE** para efetivar a contratação, caso o pedido tenha sido aprovado, ou corrigir as informações, se possível, caso o mesmo tenha sido negado.

4. CLIENTES DA BASE

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

4.1. O **CLIENTE** TIM poderá trazer seu número de outra prestadora para substituí-lo em um Contrato ativo na **TIM**, tanto nos casos de **CLIENTE** móvel como fixo.

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

ANEXO VI – CONTRATO DE ADESÃO PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO NA MODALIDADE LONGA DISTÂNCIA (NACIONAL E INTERNACIONAL)

A **TIM S.A**., com sede na Avenida João Cabral de Mello Neto, n° 850, bloco 01, sala 1212, Barra da Tijuca, Rio de Janeiro – RJ, CEP 22775-057, inscrita no CNPJ sob o nº 02.421.421/0001-11, autorizada do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, na modalidade Longa Distância, doravante denominada "**TIM**"; prestará o(s) serviço(s) ao **CLIENTE**, pessoa jurídica, em sua respectiva Área de Autorização, mediante adesão às cláusulas e condições estabelecidas neste Contrato, na forma da Resolução nº 426, de 9 de dezembro de 2005 (Regulamento do STFC) expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

1. OBJETO

1.1. O presente Contrato de Prestação de Serviços ("Contrato") regula as condições de prestação, pela **TIM** ao **CLIENTE**, do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, na modalidade Longa Distância, Nacional ou Internacional, disponível ao **CLIENTE** a partir de qualquer ponto do território brasileiro, doravante denominado simplesmente "Serviço", seja através da escolha de um Plano Alternativo de Serviço, seja através da utilização do CSP 41 em suas ligações de Longa Distância.

2. DIREITOS DO CLIENTE

2.1. São assegurados ao **CLIENTE** todos os direitos estabelecidos na regulamentação do STFC e na legislação vigente, tais como o direito:

2.1.1. ao acesso e à fruição do(s) Serviço(s) dentro dos padrões de qualidade previstos na regulamentação, em qualquer parte do território nacional;

2.1.2. à liberdade de escolha de sua prestadora e do plano de serviço;

2.1.3. ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do(s) Serviço(s) desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;

2.1.4. à informação adequada sobre condições de prestação do(s) Serviço(s), facilidades e comodidades adicionais e preços;

2.1.5. ao detalhamento da fatura, para individualização das ligações realizadas, nos termos da regulamentação;

2.1.6. à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações, as atividades de intermediação da comunicação dos portadores de deficiência, e ressalvada a hipótese de disponibilização de

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

informações, exclusivamente, para fins estatísticos, nos termos da regulamentação;

2.1.7. ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do(s) Serviço(s) que lhe atinja direta ou indiretamente;

2.1.8. à suspensão ou interrupção do(s) Serviço(s), mediante solicitação e nos termos deste Contrato e da Regulamentação;

2.1.9. à não suspensão do(s) Serviço(s) sem sua solicitação, ressalvadas as hipóteses de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da Lei nº 9.472, de 1997, nos termos deste Contrato,sempre após notificação prévia pela Prestadora;;

2.1.10. ao prévio conhecimento das 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 do(s) Serviço(s);

2.1.11. à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização, pela **TIM**, de seus dados pessoais não constantes da Lista Telefônica Obrigatória e Gratuita (LTOG), os quais não podem ser compartilhados com terceiros, ainda que coligados, sem prévia e expressa autorização, ressalvados os dados necessários para fins exclusivos de faturamento;

2.1.12. à resposta eficiente e pronta às suas reclamações e correspondências, conforme estabelece o Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – RGQ - STFC;

2.1.13. ao encaminhamento à ANATEL ou aos organismos de defesa do consumidor, para apreciação e solução, de reclamações ou representações;

2.1.14. à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos, nos termos deste Contrato;

2.1.15. à obtenção gratuita, mediante solicitação encaminhada ao Serviço de Atendimento ao **CLIENTE** mantido pela **TIM**, da não divulgação do seu Código de Acesso em relação de assinantes e no Serviço de Informação de Código de Acesso de Assinante do STFC;

2.1.16. a não ser obrigado ou induzido a consumir serviços ou a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter à condição para recebimento do(s) Serviço(s), salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço; nos termos do Regulamento do STFC, aprovado por meio da Resolução nº 426 da ANATEL, de 09 de dezembro de 2005 e da Resolução nº 632 da Anatel de 10 de Março de 2014

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

;

2.1.17. a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à Prestação do Serviço, a partir da quitação das faturas ou do pagamento da entrada do acordo firmado com a **TIM**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência eventualmente anotada;

2.1.18. a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, sem qualquer ônus, o acesso a comodidades ou utilidades oferecidas, bem como a Serviços de Valor Adicionado – SVA;

2.1.19. a receber cópia do Contrato de Prestação do Serviço, bem como do Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus;

2.1.20. à comunicação prévia da inclusão do seu nome em cadastros, bancos de dados, fichas ou registros de inadimplentes, condicionado à manutenção de seu cadastro atualizado;

2.1.21. a não ser cobrado, em nenhuma hipótese, por chamada telefônica não completada; e

2.1.22. a não ser cobrado por chamada telefônica dirigida à Central de Atendimento da **TIM.**

3. OBRIGAÇÕES E DIREITOS DA TIM

3.1. A **TIM** observará a Regulamentação do STFC e legislação vigente, obrigando-se:

3.1.1. a manter Central de Atendimento ao **CLIENTE**, capacitada para receber e processar solicitações e reclamações, funcionando 24 (vinte e quatro) horas por dia;

3.1.1.1. As solicitações e reclamações apresentadas pelo **CLIENTE** serão processadas pela **TIM** e receberão um número de ordem sequencial (protocolo) que deve ser informado ao **CLIENTE**, no início do atendimento, para possibilitar o seu acompanhamento.

3.1.1.2. A **TIM** manterá o registro de reclamações à disposição da Agência e do **CLIENTE**, por um período de 30 (trinta) meses.

3.1.1.3. A **TIM** assegurará ao **CLIENTE** a opção de falar diretamente com o atendente como uma das alternativas oferecidas pelo atendimento eletrônico.

3.1.1.4. A **TIM** manterá à disposição do **CLIENTE** gravação das chamadas efetuadas por ele à sua Central de Atendimento pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses a contar da data da realização da chamada.

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

3.1.2. a estabelecer mecanismos que verifiquem a veracidade dos dados fornecidos pelo **CLIENTE,** inclusive por meio de documentação que permita a sua correta identificação, quando da instalação do acesso e de qualquer alteração contratual;

3.1.3. a informar gratuitamente ao **CLIENTE** os CSPs das demais prestadoras, de forma a viabilizar a identificação das mesmas de maneira rápida, eficaz, atualizada e não discriminatória; e

3.1.4. a manter todos os dados relativos à prestação do serviço, inclusive os de bilhetagem, por um prazo mínimo de 05 (cinco) anos.

3.2. Constituem direitos da **TIM**:

3.2.1. Interromper ou não atender a solicitação de prestação do(s) Serviço(s) para aquele CLIENTE inadimplente com as obrigações deste Contrato.

3.2.2. Identificar e proceder ao bloqueio, independentemente de solicitação, de chamadas de Longa Distância que apresentem características de conexão fraudulenta a serviço de acesso à Internet.

3.2.3. Em caso de dúvidas e/ou contestação com relação a qualquer das informações fornecidas pelo **CLIENTE**, a **TIM** poderá solicitar a confirmação e/ou comprovação das referidas informações, sendo certo, ainda, que ficará facultado à **TIM** postergar a concessão dos benefícios previstos neste Contrato até que seja(m) sanada(s) e/ou esclarecida(s) a(s) dúvida(s) e/ou a(s) contestação(ões) detectada(s)/apresentada(s).

3.2.3.1 Na hipótese de ocorrência do previsto no item acima, fica acertado que a **TIM** entrará em contato com o **CLIENTE,** por meio do número de telefone por ele indicado, informando ao **CLIENTE** da suspensão dos benefícios previstos neste Contrato com base na presente Cláusula.

4. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

4.1. O CLIENTE observará todas as obrigações legais e regulamentares, obrigando-se:

4.1.1. a utilizar adequadamente o(s) Serviço(s), equipamentos e redes de telecomunicações;

4.1.2. a preservar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

4.1.3. a efetuar o pagamento referente à prestação do(s) Serviço(s), observadas as disposições deste Contrato;

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

4.1.4. a utilizar o(s) Serviço(s) com a observância dos limites descritos nas normas respectivas, bem como aquelas constantes no presente Contrato;

4.1.5. a manter atualizados seus dados cadastrais junto à TIM; e

4.1.6. a comunicar imediatamente à Central de Atendimento da TIM, nos termos da Cláusula Décima Primeira deste Contrato, independentemente da comunicação efetuada à prestadora Local, a alteração de seus dados pessoais, inclusive de seu código de acesso, mesmo que tenha se dado por iniciativa da própria prestadora local.

5. FORMA DE ADESÃO E FRUIÇÃO DO SERVIÇO

5.1. O **CLIENTE** poderá aderir ao presente Contrato através da contratação de Plano Alternativo de Serviço ofertado pela **TIM**. Além disso, o **CLIENTE** não optante por qualquer Plano Alternativo de Serviço ofertado pela **TIM**, ao se utilizar do Código de Seleção de Prestadora (CSP) 41 para a realização das chamadas telefônicas de Longa Distância Nacional ou Internacional ou mediante qualquer outra manifestação de vontade, o que ocorrer primeiro, adere às condições de prestação do Serviço constantes neste Contrato e na legislação aplicável.

5.1.1. A adesão ao presente Contrato se dará por meio do aceite pelo **CLIENTE**, formalizado através da assinatura do Projeto Comercial.

5.2. A ativação do(s) Serviço(s) se dará com base no cronograma de ativação do(s) endereço(s) estabelecido(s) pelo **CLIENTE**.

5.2.1. O(s) Serviço(s) serão considerados ativados técnica e comercialmente na data em que a **TIM** notificar o **CLIENTE** acerca de sua ativação técnica, através do Informe de Ativação, enviado por e-mail ao contato técnico indicado pelo **CLIENTE**.

5.2.2. Após a efetiva ativação do(s) Serviço(s), a **TIM** iniciará a cobrança correspondente aos valores previstos no Projeto Comercial apresentado ao **CLIENTE**.

5.2.3. O **CLIENTE** poderá contestar a ativação do(s) Serviço(s) em um prazo máximo de até 72 (setenta e duas) horas após o envio do e-mail com o Informe de Ativação. A sua não manifestação no devido prazo importará na confirmação tácita da data da ativação do(s) Serviço(s).

5.2.4. Caso o **CLIENTE** conteste a ativação do(s) Serviço(s), novos testes deverão ser efetuados pela **TIM**, ficando desde já acertado que, nesse caso, a data de ativação do(s) Serviço(s) será considerada aquela em que for sanada a falha ou irregularidade apontada pelo **CLIENTE**, hipótese em que deverá ser observado novamente o procedimento descrito acima.

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

5.2.5. Caso o **CLIENTE** não atenda aos requisitos técnicos, operacionais, de infraestrutura ou de rede interna sob sua responsabilidade ou, no caso do prazo de ativação ter vencido, ou o **CLIENTE** se recusar a ativar tecnicamente o(s) Serviço(s), a **TIM** deverá fazer constar no Relatório de Visita Técnica tais ocorrências e concederá ao **CLIENTE** o prazo de 05 (cinco) dias úteis para a sua regularização.

5.2.6. Transcorrido este prazo, caso o **CLIENTE** não tenha atendido aos requisitos referidos acima, estará a **TIM** automaticamente autorizada a iniciar a cobrança do(s) Serviço(s) (ativação comercial), independentemente da utilização pelo **CLIENTE**, ou a retirar todos os insumos (acesso, CPE etc) disponibilizados pela **TIM** para a prestação do(s) Serviço(s).

5.2.7. Constitui obrigação do **CLIENTE** instalar e manter, às suas expensas e sob sua responsabilidade, rede interna e demais condições técnicas, operacionais e de infraestrutura necessárias ao recebimento do(s) Serviço(s) contratado(s) com a **TIM**. Os requisitos relativos à rede interna serão informados ao **CLIENTE** previamente à contratação.

5.2.8. Caso o **CLIENTE** tenha interesse, poderá contratar da **TIM** uma visita técnica ao seu site (*Site Survey*), a fim de verificar se o mesmo atende aos requisitos técnicos, operacionais, de infraestrutura ou de rede interna.

5.2.9. Caso o **CLIENTE** queira validar as chamadas efetuadas por meio da rede da **TIM** com os seus equipamentos Tarifador e/ou PABX, deverá para tanto configurar estes equipamentos de acordo com os critérios de tarifação e os critérios específicos da rede da **TIM**. A **TIM** efetuará um teste nos equipamentos do **CLIENTE** em um período a ser acordado com o mesmo, atestando ao final a conformidade destes equipamentos com os critérios de tarifação e os critérios específicos da rede da **TIM**.

5.3. O não pagamento das cobranças realizadas pela **TIM** na data do seu vencimento importará na incidência das penalidades pactuadas neste Contrato.

5.4. Caso seja constatado que o funcionamento do(s) Serviço(s) está comprometido, em decorrência de ato ou omissão de responsabilidade do **CLIENTE**, este deverá comunicar à **TIM** para que as pendências sejam sanadas no prazo de 15 (quinze) dias. Caso contrário, será iniciada a cobrança do(s) Serviço(s).

5.5. O **CLIENTE** poderá solicitar, através da Central de Atendimento, a mudança de endereço de instalação, mediante pagamento à **TIM** do valor estabelecido no Projeto Comercial apresentado ao **CLIENTE**, desde que: (i) haja viabilidade técnica; e (ii) a **TIM** possua condições de prestar o(s) Serviço(s) em tal localidade com a sua atual infraestrutura.

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

5.6. Em caso de necessidade técnica, a **TIM** poderá alterar os meios de transmissão e equipamentos que suportem a prestação do(s) Serviço(s), sem qualquer ônus e mediante comunicação prévia ao **CLIENTE**.

5.7. Fica desde já assegurado à TIM, a qualquer tempo e mediante aviso prévio por escrito ao CLIENTE, efetuar o desligamento de quaisquer equipamentos que possam causar danos à rede de telecomunicações da TIM, ou suspender a prestação do(s) Serviço(s) quando caracterizado o uso não autorizado, ilegal, fraudulento ou, ainda, em descumprimento dos termos deste Contrato, sem prejuízo da cobrança do(s) Serviço(s) prestados.

5.7.1. Considera-se uso indevido quaisquer dos itens abaixo

a) comercialização de minutos/serviço;

b) Realização de ações que resultem em risco ou dano ao funcionamento da rede, assim como, utilização do serviço de forma prejudicial para outros Clientes;

c) Utilização do serviço contratado para práticas que desrespeitem a lei, a moral e s bons costumes, tais como prejudicar membros da comunidade, obter acesso e informações de terceiros;

d) Realizações de ligações simultâneas ou consecutivas ou em intervalos regulares para os mesmos destinatários;

e) Quantidade excessiva de variados destinos por dia;

f) utilização de equipamentos como SIMBox, Black Box, GSMBox e equipamentos similares;

g) fruição de lucro ou outro tipo de vantagem por meio da revenda do Plano de Serviço contratado ou quaisquer atos que possam caracterizar prestação de serviço que se confunda com o Serviço de Telefonia Fixa Comutada;

h) realização de chamadas com dados falseados, com perfil massivo ou de duração curtíssima ou qualquer outro tipo de geração de tráfego artificial que seja utilizado;

i) alteração infundada de chamadas do formato de ligações telefônicas de Longa Distância para Local;

j) terminação de chamadas internacionais na rede pública por meio de chamadas via Internet (VoIP).

5.7.2. Para os casos em que for constatada qualquer violação às regras dispostas neste Contrato pelo Cliente ou Terceiros, a TIM poderá, a seu exclusivo critério, suspender e

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

cancelar a utilização do(s) Serviço(s) contratado(s), sem que incorra em ônus para a mesma, podendo efetuar a tarifação dos serviços de forma não promocional com a cobrança as tarifas vigentes.

5.8. Nos casos nos quais a prestação do(s) Serviço(s) demande a implementação de condições técnicas excepcionais, seja de instalação ou de infraestrutura, a **TIM** reserva-se o direito de realizar um estudo de viabilidade técnica e comercial.

5.9. Constatada a viabilidade técnica e comercial, conforme mencionado no item acima, **o CLIENTE arcará com os custos para a implementação do projeto**.

6. PREÇO E PAGAMENTO DO SERVIÇO

6.1. O **CLIENTE** pagará à **TIM** o valor correspondente ao uso do(s) Serviço(s) prestado(s), conforme disposto no Projeto Comercial entregue ao **CLIENTE.**

6.1.1. Caso o **CLIENTE** não tenha optado pela adesão a um Plano Alternativo de Serviço da **TIM**, o preço da chamada de Longa Distância, através do CSP 41, será aquele constante no endereço eletrônico da **TIM**, www.tim.com.br.

6.2. Com antecedência de, no mínimo, 05 (cinco) dias do respectivo vencimento, a Nota Fiscal Fatura de Serviço de Telecomunicações ("NFST") será entregue no endereço informado pelo **CLIENTE** para cobrança.

6.2.1. A **TIM** poderá efetuar a cobrança do(s) Serviço(s) por meio de documento de cobrança emitido por prestadora local ou outra prestadora de serviços (cobrança conjunta), hipótese em que as condições de cobrança da prestadora local ou da outra prestadora de serviços prevalecerão sobre as constantes nesta Cláusula.

6.2.2. A **TIM** tornará disponível sua cobrança individual mediante solicitação do **CLIENTE**. O **CLIENTE** deverá entrar em contato com a Central de Atendimento da **TIM,** de forma a verificar os procedimentos a serem seguidos para formalização da solicitação.

6.3. Os preços do(s) Serviço(s) são aqueles previstos no Projeto Comercial entregue ao **CLIENTE**, podendo ser alterado pela **TIM,** de acordo com as normas legais em vigor.

6.4. A NFST da **TIM** compreenderá 30 (trinta) dias de prestação do(s) Serviço(s), além de apresentar o detalhamento do(s) Serviço(s) prestados, descontos concedidos, tributos e eventuais encargos.

6.4.1. O **CLIENTE** está ciente de que a **TIM** tem o prazo de até 90 (noventa) dias, após a prestação do serviço de Longa Distância Nacionale do serviço de Longa Distância Internacional, para

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

apresentação das respectivas cobranças.

6.4.2. Uma vez decorridos os prazos acima estabelecidos, sem a realização da cobrança, a TIM poderá negociar com o CLIENTE o pagamento do débito, sem acréscimo de encargos.

6.4.3. O **CLIENTE** poderá parcelar o débito em um número de parcelas equivalente ao número de meses de atraso na apresentação da fatura.

6.5. O **CLIENTE** poderá optar por uma das 06 (seis) datas de vencimento a serem indicadas pela **TIM** para pagamento do(s) Serviço(s), mediante simples comunicação à Central de Atendimento da **TIM.**

6.5.1. A data de vencimento escolhida pelo **CLIENTE** irá vigorar para a primeira NFST subsequente à comunicação de sua opção à Central de Atendimento da **TIM**, desde que haja disponibilidade técnica e tempo hábil para sua alteração. Caso contrário, a nova data de vencimento somente irá prevalecer a partir da segunda NFST subsequente à comunicação do **CLIENTE.**

6.5.2. Após comunicada a sua opção, o **CLIENTE** somente poderá solicitar nova alteração da data de vencimento da NFST mediante solicitação expressa com 60 (sessenta) dias de antecedência e uma única vez a cada período de 12 (doze) meses.

6.5.3. A falta de opção do CLIENTE quanto à data de vencimento nos termos estabelecidos acima facultará a TIM manter a data de vencimento constante na primeira NFST emitida ao CLIENTE.

6.6. A **TIM** poderá agrupar em um único documento de cobrança o demonstrativo e a fatura referente aos diversos códigos de acesso do **CLIENTE** para efeito de cobrança. Para tanto, a **TIM** deverá obter prévia autorização do **CLIENTE**.

6.7. O **CLIENTE** poderá passar a obter seu documento de cobrança por meio de acesso a Internet, desde que tal serviço esteja disponível e, ainda, mediante prévia e expressa solicitação à **TIM**. Caso o **CLIENTE** deseje optar por tal forma de recebimento do seu documento de cobrança, o mesmo deverá entrar em contato com a Central de Atendimento da **TIM** e verificar se tal opção está disponível e proceder à autorização.

6.8. A solicitação de segunda via de documento de cobrança poderá ser cobrada pela TIM, desde que a mesma não seja oriunda de procedimento de contestação acatado, considerado procedente ou, ainda, caso a TIM não comprove o envio da primeira via ao CLIENTE.

6.9. O **CLIENTE** está ciente de que, caso usufrua da opção de pagamento pré-pago vinculado na

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

utilização do STFC na modalidade Local, o pagamento referente ao(s) Serviço(s) prestado(s) no âmbito deste Contrato será debitado dos créditos adquiridos junto à prestadora local, **sendo esta a única forma de pagamento permitida ao CLIENTE nesse caso.**

7. DESCONTO

7.1. A **TIM** poderá conceder descontos temporários, realizar promoções ou ofertar outras vantagens ao **CLIENTE**, de forma isonômica, levando em consideração, inclusive, o dia e a hora de prestação do(s) Serviço(s). **Tais vantagens, no entanto, poderão ser revogadas, a qualquer tempo, pela TIM, que promoverá a divulgação prévia da medida, sem que fique caracterizado aumento dos preços e encargos.**

7.2. A **TIM** concederá ao **CLIENTE** descontos compulsórios por interrupção do acesso ao(s) Serviço(s), nos termos estabelecidos na regulamentação.

8. FALTA DE PAGAMENTO

8.1. Os pagamentos efetuados após os respectivos vencimentos serão acrescidos de atualização monetária com base na variação do IGP-DI (Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna), divulgado pela Fundação Getúlio Vargas ou por outro índice que vier a substituí-lo, além de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês ou fração, ambos calculados *pro rata die,* desde o dia do dia seguinte do vencimento até a data do efetivo pagamento, bem como de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito.

8.2. O atraso no pagamento de qualquer dos valores devidos à TIM por um período superior a 30 (trinta) dias da sua respectiva data de vencimento, sem contestação por parte do CLIENTE, poderá implicar suspensão do(s) Serviço(s), com bloqueio das chamadas originadas pelo código de acesso do CLIENTE por meio do CSP 41, até a comprovação da liquidação do débito em atraso, conforme previsto na regulamentação em vigor.

8.2.1. O débito que caracteriza a inadimplência do **CLIENTE** será incorporado em destaque no documento de cobrança subsequente, bem como será informado ao **CLIENTE** que **o não pagamento do débito implicará suspensão do(s) Serviço(s).**

8.2.2. A **TIM** notificará o **CLIENTE**, por escrito, em até 15 (quinze) dias após o vencimento do primeiro documento de cobrança não quitado, informando acerca dos seus direitos de contestação e da possibilidade de suspensão da prestação do(s) Serviço(s). **Transcorridos 30 (trinta) dias da inadimplência, a TIM suspenderá o provimento do(s) Serviço(s), com bloqueio das chamadas originadas, salvo em hipótese de contestação pelo CLIENTE**.

8.3. Transcorridos 90 (noventa) dias de inadimplência do(s) Serviço(s) e mediante o envio de prévia notificação por escrito ao CLIENTE, a TIM poderá, a seu exclusivo critério,

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

considerar rescindido este Contrato, sujeitando o CLIENTE à cobrança do seu débito por via judicial ou extrajudicial. Além disso, a TIM pode solicitar o registro do débito em Sistemas de Proteção ao Crédito, mediante prévia notificação ao CLIENTE, observados os prazos regulamentares.

8.3.1. O registro a que se refere o *caput* somente será realizado mediante notificação do **CLIENTE** com, no mínimo, 15 (quinze) dias de antecedência.

8.3.2. Mediante o pagamento da dívida pelo **CLIENTE**, acrescida dos encargos moratórios previstos neste Contrato, a **TIM** procederá com a retirada da anotação do débito nos Sistemas de Proteção ao Crédito, dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis.

8.4. **O não recebimento da NFST não exime o CLIENTE da obrigação do seu pagamento.** O **CLIENTE** não recebendo a fatura deverá entrar em contato com a Central de Atendimento da **TIM** para obter orientação de como efetuar o pagamento.

9. CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

9.1. O **CLIENTE** poderá contestar os valores cobrados pela **TIM,** não se obrigando ao pagamento dos valores que considerar indevidos, obedecido o disposto nesta Cláusula.

9.1.1. A apresentação da contestação parcial de débitos não suspende a fluência dos prazos estabelecidos relativos à suspensão do(s) Serviço(s), caso existam débitos não contestados e não pagos, na data de vencimento, na forma da Cláusula Sexta deste Contrato.

9.2. Para a contestação dos valores apresentados em qualquer NFST emitida pela **TIM**, o **CLIENTE** deverá contatar a Central de Atendimento da **TIM** para que esta adote as medidas necessárias.

9.2.1. Na hipótese da NFST, objeto da contestação do **CLIENTE**, ainda não tiver sido quitada, a **TIM** encaminhará para o **CLIENTE** um novo documento de cobrança tão somente com os valores incontroversos. Caso a contestação do **CLIENTE** seja posterior à data de vencimento da respectiva NFST, os valores incontroversos serão acrescidos dos encargos previstos no item 8.1 deste Contrato.

9.2.2. O **CLIENTE** receberá um número de ordem ("Protocolo") referente à contestação, o qual será necessário para que o **CLIENTE** acompanhe a solução da contestação.

9.2.3. A **TIM** contatará o **CLIENTE** ao término do processo de contestação, informando o mesmo acerca do resultado.

9.2.4. O resultado da contestação será encaminhado ao **CLIENTE,** por escrito, caso assim seja

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

solicitado.

9.3. Sendo considerado procedente o questionamento do **CLIENTE** e, portanto, indevida a cobrança, a **TIM** deverá:

a) devolver ao **CLIENTE**, preferencialmente por meio de crédito no documento de cobrança seguinte, ou por outro meio por ele definido dentre os disponíveis, a quantia indevida em dobro, acrescida dos encargos previstos no item 8.1 deste Contrato, na hipótese da respectiva NFST ter sido quitada pelo **CLIENTE**; ou

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

9.4. Caso o questionamento do **CLIENTE** seja considerado, pela **TIM**, como improcedente:

9.4.1. O resultado da contestação será informado ao **CLIENTE**.

9.4.2. Caso o **CLIENTE** tenha efetuado o pagamento, nenhuma importância será devolvida pela **TIM**.

9.4.3. Caso o **CLIENTE** não tenha efetuado o pagamento deverá imediatamente quitar o valor relativo à contestação considerada improcedente, acrescida dos encargos previstos no item 8.1 deste Contrato.

9.5. Na hipótese de a cobrança do(s) Serviço(s) ser realizada por meio de documento de cobrança emitido por prestadora local ou por outra prestadora de serviços (cobrança conjunta), o **CLIENTE** deverá contatar a Central de Atendimento da prestadora que emitiu o documento de cobrança para fins de contestação dos valores cobrados e informação dos procedimentos a serem observados.

10. SUSPENSÃO DO SERVIÇO A PEDIDO DO CLIENTE

10.1. O **CLIENTE** que estiver adimplente poderá solicitar à Central de Atendimento da **TIM** a suspensão do(s) Serviço(s), como também seu restabelecimento, nos termos da regulamentação.

10.1.1. A suspensão referida no item acima será pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte dias) e poderá ser solicitada uma única vez a cada período de 12 (doze) meses.

10.1.2. O restabelecimento do(s) Serviço(s) deverá ser realizado pela **TIM** no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após sua solicitação pelo **CLIENTE**.

11. ATENDIMENTO AO CLIENTE

11.1. A **TIM** manterá Central de Atendimento gratuito ao usuário, com funcionamento ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano, inclusive sábados, domingos e feriados.

11.2. A Central de Atendimento da **TIM** está apta para receber, processar e adotar as providências cabíveis quanto às solicitações, comunicações e reclamações realizadas pelo **CLIENTE.**

11.2.1. Todas as reclamações, comunicações, dúvidas ou solicitações do **CLIENTE** deverão ser realizadas diretamente à Central de Atendimento da **TIM** por meio do 0800-8882300 ou por meio do e-mail: corporate@timbrasil.com.br.

11.3. O **CLIENTE** poderá acompanhar o andamento de sua reclamação e/ou solicitação mediante telefonema à Central de Atendimento da **TIM**, bastando, para tanto, informar o Protocolo da solicitação e/ou reclamação que lhe for indicado pela **TIM**.

11.4. A **TIM** informará ao **CLIENTE**, nos prazos definidos pela regulamentação, sobre as providências adotadas em decorrência da sua solicitação e/ou reclamação.

12. PADRÃO DE QUALIDADE

12.1. A **TIM** irá prestar o(s) Serviço(s) de acordo com as normas de qualidade, regularidade e eficiência e com as determinações do poder concedente.

12.2. O CLIENTE reconhece que o(s) Serviço(s) poderá(ão) ser afetado(s) ou mesmo paralisado(s) temporariamente por razões técnicas, incluindo, mas não se limitando a reparos, manutenção ou falhas técnicas relacionadas às redes de telecomunicações.

13. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

13.1. A TIM não será responsável por qualquer falha, atraso ou paralisação causada na prestação do(s) Serviço(s) decorrente de caso fortuito, força maior, situações de emergência, razões de ordem técnica, razões de segurança das instalações, limitações ou falhas técnicas impostas por redes de outras operadoras de serviços de telecomunicações, atos do poder concedente, utilização inadequada do terminal, inobservância pelo CLIENTE das normas técnicas aplicáveis ou qualquer outra circunstância fora do controle da TIM.

13.1.1. A **TIM** notificará o **CLIENTE** da localidade afetada mediante aviso público, informando acerca dos motivos, providências adotadas e meios alternativos para minimizar as consequências advindas da interrupção.

13.1.2. A notificação acima prevista somente será realizada caso a interrupção atinja mais de 10% (dez por cento) do total de acessos em serviço ou mais de 50.000 (cinquenta mil) acessos em

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

serviço da localidade, o que for menor.

13.2. O **CLIENTE** será notificado, por meio de comunicado público, em caso de paralisação do(s) Serviço(s) da **TIM**, não ditada por evento fora do controle da **TIM**, mediante comunicação prévia de 05 (cinco) dias úteis.

13.3. A TIM não poderá ser responsabilizada por quaisquer perdas ou danos indiretos, inclusive lucros cessantes e danos emergentes provocados pela não disponibilidade, atraso ou falha no(s) Serviço(s) por ela prestado(s) ou colocado(s) à disposição do CLIENTE.

14. PRAZO DE VIGÊNCIA E EXTINÇÃO

14.1. O presente Contrato entrará em vigor na data de assinatura do Projeto Comercial. O Projeto Comercial, parte integrante ao presente Contrato, designará o prazo aplicável para cada Serviço contratado, sendo certo que o início do prazo referido deverá sempre corresponder à data de ativação comercial do(s) Serviço(s). Uma vez esgotado o prazo aplicável ao Serviço, sem a sua renovação ou renegociação, extingue-se o presente Contrato.

14.2. Na hipótese de contratação adicional, ou renegociação do(s) Serviço(s) contratados, a vigência, para tais contratações, se iniciará de acordo com a data estipulada no respectivo instrumento da celebração.

14.3. O prazo da contratação estipulado no Projeto Comercial respeitará a vigência dos Planos de Serviço aprovados pela ANATEL, inicialmente de 12 (doze) meses a partir da data de seu lançamento e automaticamente renovada por igual período. Na hipótese da **TIM** decidir pela não continuidade do(s) Plano(s) de Serviço contratado(s), o **CLIENTE** será informado de tal decisão, com 90 (noventa) dias de antecedência da extinção do(s) respectivo(s) Plano(s) de Serviço, momento em que poderá optar pela migração para outro Plano de Serviço ou pela extinção do(s) Serviço(s). Na ausência de opção, o **CLIENTE** concorda em ser migrado automaticamente para Plano de Serviço equivalente que venha a substituir o(s) Plano(s) de Serviço contratado(s).

14.4. O presente Contrato será extinto nas seguintes situações: (i) transcorridos 90 (noventa) dias de inadimplência por parte do **CLIENTE**, mediante o envio de prévia notificação por escrito pela **TIM** nos termos deste Contrato; (ii) mediante denúncia por parte do **CLIENTE**, desde que comunicada à **TIM** com 24 (vinte e quatro) horas de antecedência da data a qual intenciona a cessação da prestação do(s) Serviço(s) e (iii) de imediato, quando da extinção do Contrato do **CLIENTE** junto à prestadora local.

14.5. Sem prejuízo do disposto nos itens anteriores, a TIM poderá rescindir o presente Contrato nos casos de utilização do(s) Serviço(s) pelo CLIENTE de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a própria TIM, seus empregados, seus representantes

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

legais, contratuais ou comerciais. Durante a apuração desses fatos, a TIM terá o direito de suspender a prestação do(s) Serviço(s). Em qualquer hipótese, o CLIENTE fica obrigado a pagar pelo(s) Serviço(s) prestado(s) até a data da sua efetiva interrupção.

14.6. O término do Contrato não eximirá o **CLIENTE** do pagamento dos débitos eventualmente pendentes de quitação, devidas em decorrência do(s) Serviço(s) prestado(s) e não pago(s).

14.7. A TIM reserva-se ainda, ao direito de rescindir o presente Contrato, unilateralmente, caso seja constatada irregularidade na utilização do(s) Serviço(s) prestado(s), de acordo com as previsões deste ato e da regulamentação em vigor, bem como a prática de atos criminosos, notadamente em se tratando de crimes contra crianças e adolescentes previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente e demais legislação aplicável à espécie.

14.8. A suspensão ou interrupção da prestação do STFC, na modalidade Local, pela prestadora local, seja qual for o motivo, importará na imediata suspensão ou interrupção do(s) Serviço(s).

15. CESSÃO

15.1. O **CLIENTE** declara estar ciente de que a **TIM** poderá ceder ou transferir, para terceiros, total ou parcialmente, os seus direitos e obrigações constantes neste Contrato e na legislação aplicável.

15.2. O **CLIENTE** não poderá ceder ou transferir total ou parcialmente, os seus direitos e obrigações constantes neste Contrato, sem a prévia e expressa anuência da **TIM**.

16. NOVAÇÃO

16.1. A falta ou atraso, por qualquer das Partes, na execução de qualquer direito oriundo do presente Contrato não implicará renúncia ou novação, devendo ser interpretado como mera liberalidade, podendo o direito ser exercido a qualquer tempo, a não ser que as Partes, de mútuo acordo, disponham expressamente o contrário.

17. PROTEÇÃO DOS DADOS

17.1. As Partes reconhecem que, em virtude da celebração do Contrato, realizarão diversas operações de tratamento de dados pessoais. Em especial, concordam as Partes que, para os fins da prestação do STFC, o CLIENTE fornecerá à TIM diversos dados de natureza pessoal a respeito de pessoas com as quais o CLIENTE tenha estabelecido relação jurídica compatível com o escopo da necessidade de fornecimento à TIM de tais dados pessoais, de acordo com o critério exclusivo do CLIENTE. As Partes concordam que tal fornecimento de dados pessoais é essencial para possibilitar a execução do Contrato, nos termos aqui previstos.

Classificado como Uso Interno

17.1.1. As Partes declaram e garantem que cumprem e que continuarão cumprindo toda e qualquer obrigação legal aplicável relacionada à privacidade e à proteção de dados pessoais em decorrência do exercício de suas atividades no contexto do Contrato, sendo certo que manterão em segurança todos e quaisquer dados pessoais a que tiverem acesso em virtude da relação estabelecida em decorrência do Contrato.

17.1.2. Concordam as Partes que todos os dados pessoais tratados no contexto deste Contrato, inclusive todos os dados pessoais disponibilizados para tratamento em conexão com a prestação do STFC pela TIM, serão fornecidos, compartilhados e/ou disponibilizados pelo próprio CLIENTE e/ou pelos terceiros por ele designados para tal finalidade, sem qualquer ingerência da TIM nesse sentido.

17.2. O CLIENTE declara e garante que toda e qualquer operação de tratamento de dados pessoais que resulte no compartilhamento, fornecimento ou qualquer forma de disponibilização de dados pessoais à TIM no âmbito do Contrato será realizada sempre com base na legislação aplicável relacionada à proteção de dados pessoais. Em especial, o CLIENTE declara e garante que, ao disponibilizar dados pessoais para que a TIM os trate de forma compatível com o escopo deste Contrato, o fará sem violar qualquer disposição legal aplicável, sobretudo qualquer previsão relacionada ao cumprimento de direitos dos titulares dos dados pessoais disponibilizados.

17.3. O CLIENTE compromete-se a incluir, em suas políticas de privacidade ou documentos similares, referências claras e adequadas no que se refere a coleta, uso e tratamento de dados pessoais, bem como às condições do seu tratamento, armazenamento, práticas de segurança da informação e compartilhamento com terceiros, em estrita conformidade com a legislação aplicável, comprometendo-se ainda a incluir referência ao compartilhamento de dados pessoais com a TIM, para os fins do disposto neste Contrato, bem como à política de privacidade da TIM disponível em nossa Central de Privacidade: https://www.tim.com.br/sp/atendimento/lgpd, caso aplicável.

17.4. As Partes garantem que as informações tratadas no âmbito do Contrato, especialmente os dados pessoais, estarão armazenadas em ambiente seguro, em servidores localizados no Brasil ou no exterior, observado o estado da técnica disponível, valendo-se de políticas e tecnologias de segurança como criptografia, controles de acesso e certificações de segurança específicos, e somente poderão ser acessadas por pessoas qualificadas e autorizadas pelas Partes, responsabilizando-se cada Parte por todo e qualquer acesso indevido a que tenha dado causa. Cada Parte se compromete a imediatamente informar a outra Parte em caso de suspeita ou de efetiva perda, destruição, alteração, divulgação e acesso e/ou tratamento ilegal ou não autorizado dos dados pessoais, a fim de protegê-los contra violações, em desrespeito aos termos deste Contrato, da legislação aplicável, para evitar eventuais danos e prejuízos às Partes e a terceiros.

17.5. A TIM não será responsabilizada, em nenhuma hipótese, por eventuais ações, omissões, instruções, falhas ou erros do CLIENTE e/ou de quaisquer terceiros por ela contratados, incluindo, mas não se limitando aos seus fornecedores, no contexto do tratamento, acesso,

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

compartilhamento e/ou da disponibilização de quaisquer dados pessoais à TIM, inclusive para tratamento no contexto da prestação do STFC, bem como por quaisquer perdas consequenciais ou decorrentes do uso, direto ou indireto, pelas Partes, dos dados pessoais tratados pela TIM no âmbito do Contrato, devendo o CLIENTE indenizar e manter a TIM isenta de qualquer responsabilidade nesse sentido, exceto nas hipóteses em que houver comprovação de dolo ou culpa grave por parte da TIM.

17.6. Todos e quaisquer documentos relacionados a este Contrato, incluindo, mas não se limitando a quaisquer novos compromissos firmados entre as Partes na forma dos Anexos do presente instrumento, serão pautados pelas disposições relacionadas à proteção de dados pessoais previstas nesta Cláusula, devendo tais disposições prevalecerem sobre quaisquer outras em sentindo contrário.

18. DISPOSIÇÕES GERAIS

18.1. O **CLIENTE** declara, neste ato, que possui pleno conhecimento do escopo da prestação do(s) Serviço(s) objetivado neste Contrato e de todas as informações necessárias ao bom uso do mesmo.

18.2. O presente Contrato encontra-se disponível no site da **TIM** www.tim.com.br.

18.3. Para fins de informação ao **CLIENTE**, seguem os dados para eventual contato com a Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL:

Endereço eletrônico: www.anatel.gov.br
Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H – CEP 70.070-940 – Brasília – DF
Central de Atendimento: 133-1

18.4. Os Regulamentos e legislação aplicáveis ao STFC, bem como outras normas que regem a prestação de serviços de telecomunicações, podem ser encontrados no site da ANATEL ou mediante solicitação junto à biblioteca da Agência, conforme endereços indicados no item acima.

18.5. Aplicar-se-ão a este Contrato, em particular, as Leis nº 9.472/97 e nº 8.078/90; Termo de Autorização firmado pela **TIM** com a ANATEL; regulamentação do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovada pelo Conselho Diretor da ANATEL por meio da Resolução nº 426/05 e suas alterações; regulamentação de Gestão da Qualidade para o STFC, aprovada pelo Conselho Diretor da ANATEL por meio da Resolução nº 605/2013; e eventuais normas que venham a substituí-las e demais normas em vigor.

18.6 O presente Instrumento obriga as Partes, seus sucessores a qualquer título, tendo automaticamente sua titularidade transferida à entidade superveniente, e eventuais cessionários autorizados, sendo que qualquer outra alteração ou modificação contratual só terá validade

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno

mediante a celebração de termo aditivo, o qual deverá ser devidamente assinado pelos representantes legais das Partes.

18.7. A TIM e o CLIENTE declaram, pautar seus negócios e sua atuação na observância da ética e no desenvolvimento e crescimento sustentável, razão pela qual se comprometem a respeitar e a proteger os direitos humanos, o direito do trabalho, os princípios da proteção ambiental e da luta contra todas as formas de corrução, à luz dos princípios do Pacto Global das Organizações das Nações Unidas. Assim ambas declaram cumprir e que cumprirão e farão com que todos os seus empregados, subcontratados, consultores, agentes e/ou representantes façam os melhores esforços para cumprir as disposições legais relacionadas à anticorrupção, em especial, ao disposto na Lei nº 12.846/2013, Decreto nº 11.129/2022 e, na medida de sua aplicabilidade, a FCPA (Lei dos Estados Unidos sobre Práticas de Corrupção no Exterior).

18.8. O CLIENTE declara tomar, neste ato, conhecimento do Canal de Denúncias da TIM, disponível em http://www.tim.com.br/canal-denuncia/?origin=RI, e se compromete a submeter ali todo e qualquer tentativa e/ou prática a que for submetido, tomar conhecimento, ou contra qual for investido que se enquadre nas condutas descritas na Lei nº 12.846/2013 e/ou violem as normativas internas da TIM, em especial, mas não se limitando ao Código de Ética e Conduta, Política Anticorrupção e de Conflito de Interesses e/ou legislações vigentes.

18.9. O Código de Ética e Conduta da TIM prevê a necessidade de respeito: (i) a honestidade, a lealdade e a transparência para com os seus acionistas, clientes, parceiros, fornecedores, contratados, mercado, órgãos governamentais, comunidade e demais stakeholders / partes interessadas; (ii) os interesses da sociedade e das partes contratantes, acima dos interesses individuais de seus funcionários, representantes e prestadores de serviços; (iii) as normas de segurança e saúde nos locais de trabalho; (iv) o meio ambiente e a saúde pública, adotando-se, inclusive, uma abordagem preventiva aos problemas correlacionados. A TIM também repudia e condena atos de corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina, em especial, os previstos na Lei nº 12.846/2013 e no "FCPA", o financiamento ao terrorismo o trabalho infantil, ilegal, forçado e/ou análogo ao escravo, bem como todas as formas de exploração de crianças e adolescentes e todo e qualquer ato de assédio ou discriminatório em suas relações de trabalho, inclusive na definição de remuneração, acesso a treinamento, promoções, demissões ou aposentadorias, seja em função de raça, origem étnica, nacionalidade, religião, sexo, identidade de gênero, orientação sexual, idade, deficiência física ou mental, filiação sindical ou que atente contra (i) os direitos humanos e/ou impliquem ou resultem em torturas, físicas ou mentais; (ii) a saúde e a segurança pessoal e/ou do ambiente de trabalho; (iii) o direito de livre associação dos colaboradores, (iv) os direitos ambientais e de sustentabilidade e (v) a valorização da diversidade. O Código de Ética e Conduta da TIM se encontra disponível no sítio de internet da TIM ((https://ri.tim.com.br/esg/regulamentos-e-politicas/) e arquivado na sua sede e em todos os seus estabelecimentos, à disposição para consulta pública.

19. FORO

19.1. Para dirimir eventuais dúvidas na interpretação ou na execução deste Contrato, fica eleito o foro do domicílio do **CLIENTE**.

Este documento foi registrado, dia 07/02/2023, no 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1015753

Classificado como Uso Interno