

REGULAMENTO GERAL DOS SERVIÇOS ASERNET

Vigência: a partir de 01/09/2026

O presente Regulamento estabelece as condições aplicáveis aos serviços ofertados pelas empresas do grupo AserNet, complementando o Contrato de Prestação de Serviços, o Termo de Adesão, o Contrato de Permanência, o Contrato de Comodato, o Termo de Ciência Técnica e os demais documentos vinculados à contratação.

1. OBJETO

O presente Regulamento disciplina:

- serviços de conectividade (SCM);
- serviços de tecnologia e valor adicionado (SVA);
- serviços de telefonia e internet móvel (SMP);
- serviços digitais e conteúdos;
- locação e comodato de equipamentos;
- serviços adicionais disponibilizados pelas CONTRATADAS.

2. ESTRUTURA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços poderão ser prestados por empresas distintas que atuam de forma coordenada sob a marca AserNet, conforme a natureza jurídica, operacional e fiscal de cada atividade, permanecendo cada empresa responsável pelos serviços que efetivamente prestar.

2.1. SERVIÇOS DE CONECTIVIDADE (SCM)

Prestados pela **ASERNET TELECOM LTDA.**

Incluem: acesso à internet banda larga, transmissão de dados e infraestrutura de telecomunicações.

2.2. SERVIÇOS DE TECNOLOGIA E SOLUÇÕES DIGITAIS

Prestados pela **ASER TEC LTDA.**

Poderão incluir, conforme a contratação: Wi-Fi profissional e redes inteligentes; redes internas e cabeamento estruturado; monitoramento eletrônico e câmeras inteligentes; automação residencial e corporativa; suporte técnico especializado; aplicações e demais soluções tecnológicas.

2.3. CONTEÚDOS DIGITAIS E SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO (SVA)

Prestados pela **ASER CONTEÚDOS DIGITAIS LTDA.**

Poderão incluir plataformas e conteúdos digitais, livros digitais, audiobooks e demais Serviços de Valor Adicionado disponibilizados diretamente ou por meio de parceiros, conforme a Oferta contratada.

2.4. SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (SMP)

Os serviços comercializados sob a marca AserNet Móvel serão prestados por empresa devidamente autorizada ou habilitada para a prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP), conforme aplicável, e identificada nos instrumentos específicos da contratação, podendo utilizar infraestrutura de rede de operadora hospedeira, nos termos da regulamentação aplicável..

3. PLANOS E OFERTAS

Os planos poderão possuir velocidades, capacidades e franquias distintas, benefícios promocionais e bônus aplicáveis, critérios de permanência mínima (fidelidade) e serviços adicionais vinculados. As condições específicas de cada oferta estarão descritas no Termo de Adesão, nos Anexos de Oferta vigentes e nos materiais comerciais aplicáveis.

4. SERVIÇOS ADICIONAIS

Poderão ser contratados serviços adicionais junto às empresas do grupo, incluindo: pontos Wi-Fi Mesh adicionais; projetos de cabeamento estruturado e infraestrutura interna; câmeras de monitoramento adicionais com Inteligência Artificial e armazenamento em nuvem; dispositivos de automação; soluções corporativas dedicadas (PME e Grandes Empresas); serviços digitais extras; e suporte técnico especializado com atendimento local e agendado.

5. WI-FI E REDE INTERNA

Os serviços de rede interna fornecidos pela AserNet IoT Services poderão incluir a reorganização, dimensionamento e otimização de rede local; ampliação de cobertura Wi-Fi através de roteadores inteligentes e tecnologia Mesh; instalação de pontos adicionais de acesso; integração de equipamentos legados do cliente; e ajustes e calibração de conectividade.

5.1. LIMITAÇÕES TÉCNICAS

O desempenho da rede interna e a propagação do sinal Wi-Fi poderão variar conforme as características físicas e arquitetônicas do imóvel (espessura de paredes, lajes, colunas, espelhos e vidros); barreiras estruturais e interferências eletromagnéticas externas (telefones sem fio, micro-ondas, redes vizinhas); especificações técnicas e limitações de hardware dos próprios dispositivos portáteis do cliente; quantidade de dispositivos conectados simultaneamente e o consumo individual de banda; e alterações posteriores promovidas no ambiente físico pelo cliente.

5.2. COBERTURA WI-FI

A cobertura Wi-Fi poderá sofrer interferência de fatores externos, barreiras físicas e características do imóvel. Não há garantia de cobertura integral e simétrica em todos os ambientes utilizando apenas um único equipamento centralizador. A necessidade de pontos adicionais ou expansão da malha Mesh poderá ser identificada no momento da instalação ou após análise técnica detalhada.

5.3. REMANEJAMENTO E ALTERAÇÕES

Mudanças posteriores de layout, disposição de móveis, novos equipamentos eletrônicos ou reformas na estrutura do imóvel poderão impactar severamente a área de cobertura

originalmente projetada e homologada. Visitas técnicas adicionais para remanejamento de aparelhos, reconfigurações ou ajustes posteriores por solicitação ou conveniência do assinante poderão gerar cobrança de taxa de suporte conforme tabela vigente de serviços.

6. CABEAMENTO ESTRUTURADO

Os serviços de cabeamento técnico fornecidos pela divisão operacional do grupo englobam a instalação física de pontos de rede ethernet RJ45; passagem de cabos UTP em eletrodutos e canaletas; identificação, conectorização, certificação e organização de infraestrutura interna; e conectividade cabeada para equipamentos específicos (Smart TVs, consoles de videogame, desktops, servidores de arquivos e sistemas de CFTV).

6.1. LIMITES DA OFERTA

As ofertas comerciais padrão possuem limites claros descritos nos Anexos de Oferta quanto à quantidade de pontos físicos incluídos na taxa padrão de instalação, metragem linear de cabo de rede disponibilizada sem custo excedente e o tipo de acabamento, canaletas, fixadores e padrão técnico estético adotado. Quaisquer serviços, materiais ou infraestruturas excedentes exigidas para a conclusão do projeto deverão ser previamente aprovados pelo cliente e cobrados adicionalmente.

6.2. ALTERAÇÕES POSTERIORES

Solicitações posteriores à entrega e ao aceite do projeto para alteração de local dos pontos de rede, substituição de cabeamento por desgaste ou quebra mecânica causada pelo cliente, remanejamento ou expansão da malha interna gerarão novos custos operacionais e faturamento autônomo.

7. MONITORAMENTO E CÂMERAS (CFTV INTELIGENTE)

Os serviços de monitoramento eletrônico por assinatura prestados pela divisão AserNet IoT Services compreendem o fornecimento em locação ou comodato de câmeras IP de alta definição; armazenamento de imagens em nuvem segura ou local; acesso remoto via aplicativo de smartphone dedicado para visualização em tempo real e retroativo; e alertas automatizados de segurança, cercas virtuais e notificações push baseadas em Inteligência Artificial para detecção de movimento de pessoas, veículos ou anomalias.

7.1. DEPENDÊNCIAS TÉCNICAS E RESPONSABILIDADES

O perfeito funcionamento, captura, gravação e envio de alertas do sistema de câmeras inteligentes dependem obrigatoriamente de fornecimento contínuo e estável de energia elétrica no imóvel do cliente; conexão ativa, estável e com largura de banda de upload suficiente na rede de internet; funcionamento e integridade adequados da rede interna (seja ela Wi-Fi ou cabeada); e disponibilidade sistêmica das plataformas e servidores em nuvem parceiros.

- **Parágrafo Único:** Instabilidades de rede, falta de energia no local, falhas operacionais na infraestrutura do cliente, indisponibilidade de internet ou alterações de senhas de Wi-Fi sem a devida atualização nas câmeras afetarão parcial ou totalmente o funcionamento do sistema, o envio de notificações, a inteligência artificial e o armazenamento das gravações em tempo real.

7.2. LIMITAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO SISTEMA DE MONITORAMENTO

O sistema de CFTV possui caráter auxiliar e preventivo, destinado ao apoio ao monitoramento e à ampliação da capacidade de acompanhamento do ambiente. Os equipamentos e serviços disponibilizados não constituem seguro e não garantem a prevenção ou impedimento de furtos, roubos, invasões, vandalismo ou outras ocorrências.

A mera ocorrência de sinistro não caracteriza, por si só, falha na prestação do serviço. Eventual responsabilidade das prestadoras será apurada conforme as obrigações efetivamente contratadas, o funcionamento do sistema, o nexo causal, as circunstâncias do caso concreto e a legislação aplicável.

8. AUTOMAÇÃO RESIDENCIAL E CORPORATIVA

Os serviços de automação inteligente podem englobar o fornecimento, configuração e integração de dispositivos inteligentes (lâmpadas, interruptores, relés, tomadas, fechaduras eletrônicas, sensores de presença e abertura); criação de rotinas, cenas de automação e regras lógicas de funcionamento; e centralização de comando em aplicativos de smartphone e integração com assistentes virtuais de voz (como Alexa e Google Assistant).

8.1. COMPATIBILIDADE E ATUALIZAÇÕES

A compatibilidade técnica e a perenidade do ecossistema de automação integrado poderão variar ao longo do tempo em virtude de atualizações de firmware promovidas pelos fabricantes dos dispositivos; mudanças de políticas de integração de plataformas de terceiros e assistentes virtuais; versões de sistemas operacionais de smartphones (iOS e Android) que rodam os aplicativos; e alterações de layout, troca de roteadores ou modificações na rede interna do imóvel. As CONTRATADAS não respondem por incompatibilidades supervenientes geradas por atualizações de softwares de terceiros ou descontinuação de suporte por parte de fabricantes parceiros.

9. CONTEÚDOS DIGITAIS E BENEFÍCIOS ADICIONAIS

As licenças de acesso a conteúdos digitais, plataformas de streaming e aplicativos de leitura agregados aos planos de conectividade possuem natureza de Valor Adicionado (SVA):

- Poderão ser alterados, substituídos ou descontinuados em decorrência de alterações comerciais, contratuais ou de disponibilidade dos respectivos fornecedores, mediante comunicação ao assinante e observância das condições da Oferta contratada e da legislação aplicável;
- Possuem disponibilidade atrelada à manutenção dos contratos com as empresas parceiras detentoras dos direitos intelectuais dos conteúdos;
- Exigem o cumprimento e o aceite eletrônico dos termos de uso e políticas de privacidade específicos de cada plataforma ou aplicativo no primeiro acesso do assinante;
- Não geram direito a desconto automático ou redução proporcional no valor global da mensalidade do plano contratado em caso de descontinuação de uso por mera conveniência do cliente.

10. COMODATO E LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

Os equipamentos de infraestrutura (como ONUs/Roteadores de fibra óptica, adaptadores Mesh, switches, câmeras e sensores) poderão ser disponibilizados ao assinante por meio de modalidades distintas reguladas no Termo de Adesão.

10.1. COMODATO

Os equipamentos cedidos em comodato permanecem de propriedade da respectiva COMODANTE, conforme identificada nos documentos aplicáveis.

O assinante deverá utilizar adequadamente os equipamentos e adotar os cuidados razoáveis necessários à sua conservação, não respondendo pelo desgaste decorrente do uso normal, vício ou defeito do próprio equipamento ou por ocorrência que comprovadamente não lhe seja imputável.

Encerrada a relação que justifique a permanência do equipamento com o assinante, este deverá devolvê-lo ou disponibilizá-lo para retirada, observados os procedimentos e prazos previstos no Contrato de Comodato, no Termo de Entrega, Guarda e Responsabilidade de Equipamentos e na regulamentação aplicável.

Eventual ressarcimento decorrente de dano, perda, extravio, não devolução ou outra ocorrência imputável ao assinante observará a apuração das circunstâncias, o equipamento efetivamente envolvido e o valor de reposição previamente informado.

10.2. LOCAÇÃO

A locação de equipamentos constitui relação contratual própria, mediante remuneração pela disponibilização do bem, permanecendo sua propriedade com a respectiva locadora. As condições específicas, equipamentos, valores, manutenção e responsabilidades serão estabelecidos no Termo de Adesão e demais documentos aplicáveis. Danos, perdas, extravios ou outras ocorrências serão tratados conforme sua causa e responsabilidade, observados os critérios estabelecidos contratualmente e na legislação aplicável.

11. FIDELIDADE, PRAZO DE PERMANÊNCIA E BENEFÍCIOS

As Ofertas poderão prever Prazo de Permanência em contrapartida à concessão de benefício ao assinante, desde que este seja previamente informado sobre o período de permanência, a descrição e o valor do benefício concedido e os critérios da multa proporcional aplicável em caso de rescisão antecipada.

Para consumidores, o Prazo de Permanência observará o limite máximo estabelecido pela regulamentação vigente, podendo existir condições específicas para pessoas jurídicas quando legalmente admitidas.

11.1. RESCISÃO ANTECIPADA

Caso o cliente solicite o cancelamento do contrato, promova a alteração para um plano de valor inferior ao contratado originalmente que desconfigure as regras da promoção, ou dê causa à rescisão por inadimplemento antes do término do período de fidelidade, aplicar-se-á multa rescisória de natureza proporcional. O cálculo da multa observará rigorosamente o tempo restante para o encerramento do compromisso e o valor econômico do benefício efetivamente auferido e detalhado no respectivo Termo de Adesão.

12. REGRAS TÉCNICAS E AFERIÇÃO DE CONECTIVIDADE

A velocidade nominal de download e upload contratada nos planos de SCM corresponde à capacidade máxima da porta de conexão da infraestrutura de rede da AserNet.

12.1. VARIÁVEIS DE DESEMPENHO

O assinante declara ciência de que as taxas reais de transferência de dados e a latência (ping) experimentadas na ponta podem sofrer variações sazonais ou instantâneas decorrentes de fatores alheios ao controle do provedor, tais como congestionamentos em servidores de destino de sites, rotas internacionais saturadas e limitações de processamento dos computadores e smartphones utilizados pelo assinante.

12.2. METODOLOGIA DE TESTE

Para diagnóstico técnico da capacidade da conexão, recomenda-se que os testes sejam realizados por conexão cabeada diretamente ao equipamento disponibilizado pela AserNet, utilizando dispositivo compatível com a velocidade contratada e, sempre que possível, sem consumo simultâneo relevante por outros dispositivos. Para fins de aferição regulatória serão observadas as metodologias e ferramentas oficialmente aplicáveis.

13. VISITAS TÉCNICAS E SUPORTE PRESENCIAL

O suporte técnico primário será prestado de forma remota através dos canais de atendimento telefônico, WhatsApp oficial ou aplicativo de autoatendimento. Constatada a necessidade de intervenção física na infraestrutura, será agendada uma visita técnica presencial ao endereço do assinante.

13.1. VISITAS IMPRODUTIVAS E COBRANÇAS

Considerar-se-á visita técnica improdutiva, sujeita à aplicação de taxa de cobrança específica em desfavor do cliente, as seguintes ocorrências: ausência do cliente ou de um responsável maior de 18 anos no local na data e turno agendados; impedimento de acesso dos técnicos por regras condominiais ou recusa do morador; constatação técnica de que a falha alegada decorre exclusivamente de problemas em equipamentos particulares do cliente; ou chamados nos quais seja tecnicamente constatado que a causa decorre exclusivamente de equipamento, infraestrutura ou intervenção de responsabilidade do assinante, desde que a possibilidade de cobrança tenha sido previamente informada. Os valores vigentes das taxas estarão sempre disponíveis para consulta nos canais de atendimento e site institucional da empresa.

14. DISPOSIÇÕES GERAIS E ATUALIZAÇÕES

O presente Regulamento possui prazo de vigência indeterminado e poderá ser atualizado em razão de alterações legais ou regulatórias, evolução tecnológica, adequações operacionais ou modificações no portfólio de serviços.

As alterações observarão os direitos dos assinantes, as condições das Ofertas contratadas, os deveres de informação e comunicação e os demais requisitos estabelecidos pela legislação e regulamentação aplicáveis.

A vinculação do assinante ao presente Regulamento ocorrerá mediante sua disponibilização prévia e incorporação aos instrumentos aplicáveis à respectiva contratação.

CAPÍTULO 15 – SERVIÇO MÓVEL

15.1. OBJETO

O presente capítulo estabelece condições gerais aplicáveis aos serviços comercializados sob a marca AserNet Móvel. A prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP) será realizada pela empresa devidamente autorizada ou habilitada para a prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP), conforme aplicável, e identificada nos instrumentos específicos da contratação, podendo ocorrer mediante modelo de operação móvel virtual e utilização da infraestrutura de radiofrequência de operadora hospedeira, conforme regulamentação aplicável.

15.2. CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO MÓVEL

O Serviço Móvel Pessoal (SMP) tem por finalidade possibilitar ao ASSINANTE, em estrita conformidade com os limites, vigências e franquias do plano de serviço comercial selecionado no momento da assinatura, o acesso às seguintes funcionalidades:

- originação e recepção de chamadas telefônicas de voz locais e de longa distância nacional;
- envio e recebimento de mensagens de texto curtas (SMS - Short Message Service);
- tráfego de dados digitais para navegação e acesso à internet móvel;
- fruição de pacotes ou aplicativos com tráfego de dados bonificado ou ilimitado (como WhatsApp), desde que expressamente previstos e regulamentados no Anexo de Oferta aplicável;
- utilização plena dos serviços em regime de roaming nacional por meio da malha de cobertura técnica disponibilizada pela operadora hospedeira da rede celular.

15.3. ÁREA DE COBERTURA TÉCNICA E LIMITAÇÕES GEOGRÁFICAS

A prestação e a qualidade do serviço móvel estão intrinsecamente vinculadas à manutenibilidade e à disponibilidade física de sinal emitido pelas torres de transmissão (ERBs) da operadora hospedeira que atende a região. A disponibilidade e a qualidade do serviço móvel poderão variar conforme cobertura, capacidade e condições técnicas da rede utilizada, características geográficas, edificações, interferências, concentração de usuários, condições climáticas e demais fatores técnicos inerentes às redes móveis, sem prejuízo dos direitos assegurados ao assinante pela regulamentação aplicável.

15.4. EVOLUÇÃO E TECNOLOGIAS DE REDE MÓVEL (3G, 4G, 4.5G E 5G)

O fornecimento de conectividade móvel nas velocidades e padrões das gerações tecnológicas 3G, 4G, 4.5G, 5G ou padrões futuros que venham a ser adotados regulatoriamente no país dependerá concomitantemente dos seguintes fatores técnicos cumulativos:

- existência da referida tecnologia de transmissão ativa e operando na frequência local pela antena da operadora hospedeira;
- compatibilidade de hardware e homologação oficial do aparelho celular/smartphone utilizado pelo ASSINANTE perante a ANATEL para operar nas frequências específicas brasileiras;

- integridade física e suporte tecnológico do chip inteligente (SIM Card) ou perfil eletrônico (eSIM) utilizado na linha;
- limitações regulatórias ou restrições técnicas específicas de fatiamento de rede determinadas pela operadora que detém a concessão da infraestrutura de rádio.

15.5. REGRAS DE CONSUMO DA FRANQUIA DE DADOS MÓVEIS

Os pacotes comerciais de internet móvel comercializados pela AserNet Móvel são compostos por volumes mensais pré-determinados de dados para tráfego (Gigabytes), detalhados nos respectivos Anexos de Oferta vigentes.

- **15.5.1. COMPOSIÇÃO DA FRANQUIA:** A volumetria de dados utilizável no ciclo mensal do faturamento poderá ser constituída pela soma da franquia principal do plano contratado, bônus promocionais recorrentes, bônus específicos concedidos em virtude de portabilidade numérica entrante, ou pacotes adicionais contratados de forma avulsa pelo usuário.
- **15.5.2. CONTABILIDADE E RENOVAÇÃO:** A medição, bilhetagem e apuração do consumo de dados (uploads e downloads) ocorrem em tempo real por meio dos sistemas informatizados da operadora virtual parceira. Consumida a totalidade da franquia contratada e dos bônus elegíveis dentro do ciclo mensal, o tráfego de dados será interrompido/bloqueado, sendo restabelecido automaticamente na data de virada do ciclo de faturamento ou mediante a aquisição antecipada de pacotes adicionais de dados. Os saldos de dados não utilizados dentro do mês vigente expiram irrevogavelmente na data da virada do ciclo, não sendo cumulativos para os meses subsequentes.

15.6. VELOCIDADE DE NAVEGAÇÃO E INDICADORES DE DESEMPENHO

A velocidade de transferência de dados na rede móvel não possui caráter de garantia fixa ou simétrica. As taxas de download e upload são variáveis e dependem diretamente da potência do sinal captado pelo aparelho, do nível de interferência eletromagnética no ambiente, da distância entre o usuário e a antena de transmissão (ERB), da velocidade de deslocamento do usuário (em veículos ou transporte público) e do modelo de modulação suportado pelo smartphone. Variações decorrentes das características próprias da rede móvel ou de fatores externos à atuação da prestadora serão analisadas conforme os parâmetros de qualidade e responsabilidade estabelecidos pela regulamentação aplicável.

15.7. DIREITO À PORTABILIDADE NUMÉRICA

Em estrita observância à regulamentação geral de portabilidade editada pela ANATEL, é assegurado ao consumidor o direito de migrar sua linha telefônica móvel de qualquer operadora de origem para os serviços da AserNet Móvel, preservando o mesmo número telefônico (incluindo o código de área/DDD).

- **15.7.1. PROCEDIMENTO E PRAZOS:** A portabilidade deverá ser solicitada pelo titular nos canais disponibilizados pela prestadora receptora e observará os procedimentos de identificação, confirmação, segurança e os prazos previstos na regulamentação vigente.
- **15.7.2. CRITÉRIOS DE RECUSA:** O processo de portabilidade poderá ser sumariamente recusado ou cancelado pela operadora doadora (origem) ou pela entidade

administradora caso seja detectada divergência grave nos dados cadastrais fornecidos (CPF ou CNPJ incompatíveis); número informado inexistente, inválido ou desativado na operadora de origem; processo de portabilidade já em andamento para a mesma linha; ou fraudes de identidade constatadas.

- **Parágrafo Único:** A solicitação de portabilidade não extingue eventuais débitos, faturas pendentes ou multas por quebra de fidelidade contratual que o cliente possua junto à sua operadora de origem doadora.

15.8. APARELHOS, DISPOSITIVOS MÓVEIS E COMPATIBILIDADE

É de responsabilidade única e exclusiva do ASSINANTE certificar-se de que o aparelho celular ou dispositivo móvel utilizado para usufruir dos serviços da AserNet Móvel possui homologação válida perante a ANATEL, encontra-se com o número de IMEI regularizado (sem bloqueios por perda, furto ou roubo no cadastro nacional CEMI) e possui compatibilidade técnica com as frequências de rádio de telefonia móvel operadas no território brasileiro. Incompatibilidades físicas ou de software do aparelho do cliente que impeçam a navegação, chamadas ou recepção de SMS não caracterizam falha na prestação do serviço por parte da AserNet.

15.9. CHIPS FÍSICOS (SIM CARDS) E PERFIS ELETRÔNICOS (eSIM)

O acesso físico à rede celular dar-se-á por meio da inserção de um chip físico inteligente (SIM Card) fornecido pela AserNet ou mediante o download e ativação de um perfil digital criptografado (eSIM) em aparelhos compatíveis com esta tecnologia.

- O chip físico ou perfil eSIM possui um código de identificação único internacional (ICCID) vinculado estritamente ao cadastro do assinante.
- Em casos de perda, quebra física por manuseio inadequado, furto, roubo ou necessidade de migração de linha para novo chip/eSIM por conveniência do cliente, a emissão e a ativação da segunda via do componente estarão sujeitas à cobrança de taxa de habilitação de chip conforme os valores comerciais vigentes na tabela da empresa.
- O assinante deverá comunicar a ocorrência tão logo tenha conhecimento e solicitar o bloqueio da linha e/ou do SIM Card ou eSIM, sendo eventuais consumos e cobranças analisados conforme a regulamentação aplicável e as circunstâncias da ocorrência.

15.10. SUSPENSÃO E RESCISÃO POR INADIMPLEMENTO

O inadimplemento poderá resultar na suspensão do serviço móvel após o transcurso do prazo regulamentar contado da notificação do assinante.

Durante a suspensão serão preservadas as funcionalidades obrigatórias estabelecidas pela regulamentação vigente, incluindo, pelo período regulamentar aplicável, o recebimento de chamadas e mensagens de texto, a possibilidade de comunicação com serviços públicos de emergência, a manutenção do código de acesso e o acesso aos canais de atendimento.

Durante o período de suspensão não haverá cobrança referente à utilização do serviço, observadas as regras regulamentares vigentes.

Permanecendo o inadimplemento após o período regulamentar de suspensão, o contrato poderá ser rescindido mediante prévia notificação, sem prejuízo da cobrança dos débitos regularmente constituídos e das demais consequências legalmente admitidas.

15.11. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DOS PLANOS, TARIFAS E OFERTAS

As especificações comerciais detalhadas dos planos da AserNet Móvel (incluindo valores nominais de mensalidades, volumetria exata de franquia principal em GB, bônus de portabilidade concedidos, limites de minutos e vigências contratuais) são fixadas e atualizadas por meio de Anexos de Oferta específicos devidamente numerados e publicados nos canais eletrônicos oficiais da marca. A assinatura do Termo de Adesão vincula o cliente às regras específicas da oferta vigentes na respectiva data de contratação.

15.12. DEVERES E RESPONSABILIDADES DO ASSINANTE MÓVEL

Constituem obrigações do ASSINANTE para a manutenção e regular fruição dos serviços de telefonia móvel:

- utilizar os serviços em estrita consonância com a legislação brasileira, abstendo-se de utilizar a linha para a prática de atos ilícitos, golpes de engenharia social, envio massivo de mensagens de spam comercial ou condutas que configurem crime digital;
- manter seus dados cadastrais (nome, endereço, e-mail, telefone de contato, CPF ou CNPJ) permanentemente atualizados perante o sistema de gestão da AserNet;
- responsabilizar-se pela guarda física do SIM Card ou segurança do QR Code do eSIM, evitando ceder o uso da linha a terceiros desconhecidos;
- arcar pontualmente com o pagamento das faturas e mensalidades decorrentes dos planos e pacotes adicionais contratados.

15.13. CLÁUSULA GUARDA-CHUVA E DISPOSIÇÕES REGULATÓRIAS FINAIS

Os serviços móveis regulados neste capítulo são regidos complementarmente pelas cláusulas gerais do Contrato Principal de Prestação de Serviços de Telecomunicações do Grupo AserNet, pelas regras de uso aceitável de rede e pelas diretrizes de privacidade de dados (LGPD). Eventuais omissões contratuais ou conflitos de interpretação técnica e jurídica serão resolvidos com base nas resoluções vigentes emanadas da ANATEL e, no que couber, nas normas de proteção contidas no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).