

REGULAMENTO GERAL DOS SERVIÇOS ASERNET

Vigência: a partir de 12/06/2026

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 do grupo econômico AserNet, conforme sua natureza jurídica, operacional e fiscal.

2.1. SERVIÇOS DE CONECTIVIDADE (SCM)

Prestados pela **ASERNET TELECOM LTDA.**

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

- **2.1.1. DA EVOLUÇÃO INSTITUCIONAL DA MARCA:** Conforme deliberação estratégica e reposicionamento de mercado focado na ampliação do portfólio de soluções integradas, a marca AserNet adota o nome comercial e a assinatura institucional **AserNet IoT Services** em todas as suas operações, comunicações corporativas e portfólio unificado de serviços, desvinculando-se do posicionamento exclusivo como provedor de acesso à internet.

2.2. SERVIÇOS DE TECNOLOGIA E VALOR ADICIONADO (SVA)

Prestados pela **ASER TEC LTDA.**

Incluem: Wi-Fi Mesh e redes inteligentes; rede interna e cabeamento estruturado; monitoramento eletrônico, câmeras inteligentes e segurança eletrônica por assinatura; automação residencial e corporativa; suporte especializado e consultoria técnica; e aplicações digitais.

2.3. CONTEÚDOS DIGITAIS

Prestados pela **ASER CONTEÚDOS DIGITAIS LTDA.**

Incluem: plataformas digitais, streaming de vídeo e áudio, livros digitais e audiobooks através do ecossistema de parceiros (Skeelo, Paramount+, Watch TV, entre outros) e aplicativos parceiros integrados.

2.4. SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (SMP)

Prestados sob a marca **AserNet Móvel** por intermédio de parceria credenciada para operação móvel virtual (MVNO), utilizando a infraestrutura de rede móvel de operadora hospedeira devidamente autorizada e homologada pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

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 DE RESPONSABILIDADE PATRIMONIAL

O cliente declara plena ciência de que o sistema de CFTV inteligente por assinatura possui caráter estritamente auxiliar e preventivo, com a finalidade de apoio ao monitoramento remoto e aumento da percepção de segurança patrimonial. Os serviços e equipamentos disponibilizados não constituem, não substituem e não garantem apólices de seguro, e não asseguram a impossibilidade de ocorrências de furtos, roubos, invasões, vandalismo ou quaisquer ações criminosas no local. A CONTRATADA não assume responsabilidade civil por perdas materiais, danos emergentes, lucros cessantes, furtos ou quaisquer sinistros sofridos pelo assinante, independentemente de o sistema estar ou não em operação regular no momento da ocorrência.

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 por similares ou encerrados mediante prévia comunicação, de acordo com as diretrizes comerciais e fiscais do grupo;
- 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 sob a modalidade de comodato permanecem como propriedade exclusiva e inalienável das empresas do grupo AserNet. O assinante assume a responsabilidade de fiel depositário, obrigando-se a zelar pelo bom estado de conservação, utilizá-los estritamente para os fins contratados e restituí-los integralmente à CONTRATADA em perfeitas condições de uso (salvo o desgaste natural decorrente do tempo) em até 30 (trinta) dias após o encerramento do contrato de prestação de serviços, sob pena de aplicação de cobrança de indenização pelo valor de mercado atualizado do hardware não devolvido.

10.2. LOCAÇÃO

A locação de equipamentos 正式 constitui relação comercial autônoma que envolve o aluguel de hardware específico (comum em contratos corporativos e câmeras inteligentes por assinatura). A posse direta do bem é do locatário, mas a propriedade permanece com o locador. A manutenção técnica e a substituição de componentes defeituosos decorrentes de vícios próprios do equipamento são cobertas pela taxa de locação, excluindo-se danos provocados por mau uso, quebras físicas, violação de lacres ou descargas elétricas na rede elétrica do cliente que superem os limites técnicos do aparelho.

11. FIDELIDADE, PERMANÊNCIA MÍNIMA E BENEFÍCIOS

Os benefícios promocionais concedidos no momento da contratação (tais como isenção de taxa de instalação, descontos temporários em mensalidades ou bonificações de franquia) estão diretamente vinculados ao compromisso de permanência mínima (fidelidade) pelo prazo de 12 (doze) meses, conforme disciplinado no Contrato de Permanência.

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 OFICIAL

Para fins de verificação de conformidade de entrega da velocidade do link, os testes de velocidade deverão ser obrigatoriamente realizados conectando-se um computador de alta performance com placa de rede Gigabit Ethernet (10/100/1000 Mbps) diretamente via cabo de rede Cat5e ou Cat6 à porta LAN do equipamento roteador/ONU da AserNet, com todos os demais dispositivos desconectados da rede.

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 manifestamente improcedentes. Os valores vigentes das taxas estarão sempre disponíveis para consulta nos canais de atendimento e site institucional da empresa.

14. DISPOSIÇÕES GERAIS E ATUALIZAÇÕES DOS SERVIÇOS

O presente Regulamento Geral possui prazo de vigência indeterminado e poderá ser aditado, modificado ou atualizado pelas CONTRATADAS a qualquer momento para fins de adequação à evolução tecnológica, alterações na legislação pátria, novas resoluções regulatórias da ANATEL ou reestruturações comerciais do portfólio.

A contratação e a fruição dos serviços implicam na adesão irrestrita, conhecimento prévio e concordância integral do assinante com o teor deste Regulamento Geral, do Contrato Principal de Prestação de Serviços, das Políticas de Uso Aceitável e das Diretrizes de Proteção de Privacidade do grupo AserNet.

CAPÍTULO XV – SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (SMP)

15.1. OBJETO

O presente capítulo estabelece as regras e condições gerais aplicáveis aos serviços de telefonia e internet móvel comercializados sob a marca AserNet Móvel, integrando o ecossistema de soluções unificadas AserNet IoT Services. Os serviços de telecomunicações móveis são disponibilizados aos assinantes por intermédio de operadoras virtuais parceiras credenciadas e homologadas junto à Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), as quais se utilizam das redes e infraestruturas físicas de radiofrequência pertencentes às operadoras móveis hospedeiras nacionais de telefonia celular.

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 CONTRATADA não garante, em nenhuma hipótese, a entrega de sinal contínuo, perfeito e ininterrupto em 100% (cem por cento) do território nacional, declarando o ASSINANTE estar ciente de que o serviço móvel poderá sofrer degradações sazonais, sombras de sinal ou indisponibilidades totais decorrentes de relevo, barreiras urbanas arquitetônicas densas (subsolos, elevadores), tráfego em áreas rurais extensas, intempéries climáticas severas, saturação momentânea da célula por excesso de usuários simultâneos (eventos de massa) ou manutenções na infraestrutura da operadora de rede hospedeira.

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. A CONTRATADA exime-se de responsabilidade por velocidades de navegação reduzidas em locais de sinal fraco (baixa densidade de cobertura) ou momentos de pico de tráfego na rede pública celular.

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:** O pedido de portabilidade deve ser formalizado pelo legítimo titular da linha por meio do preenchimento e assinatura (física ou eletrônica via app) do Termo de Portabilidade da AserNet Móvel. O processo de migração técnica observa os prazos regulamentares da Entidade Administradora da Portabilidade no Brasil.
- **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 cliente obriga-se a comunicar imediatamente os canais de suporte da AserNet Móvel em caso de perda, furto ou roubo do aparelho, solicitando o bloqueio imediato da linha e do chip para evitar o uso indevido por terceiros, permanecendo responsável pelos consumos e faturamentos gerados até o momento exato da comunicação formal do sinistro.

15.10. SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS POR INADIMPLEMENTO E BLOQUEIOS

O atraso no pagamento da mensalidade correspondente aos serviços móveis ensejará a aplicação de sanções progressivas regulamentares, observando os prazos e ritos estipulados pela ANATEL:

- **Bloqueio Parcial (A partir de 15 dias de atraso):** Suspensão da capacidade de originar chamadas de voz (exceto para serviços de emergência e centrais de atendimento do provedor) e bloqueio do tráfego de dados de internet móvel, mantendo a linha ativa apenas para receber chamadas e SMS;
- **Bloqueio Total (A partir de 30 dias após o início do bloqueio parcial):** Suspensão completa da capacidade de originar e receber chamadas de voz, envio e recebimento de mensagens SMS e total indisponibilidade de internet móvel;
- **Rescisão Contratual e Perda do Número (A partir de 30 dias após o início do bloqueio total):** Rescisão definitiva do contrato por inadimplemento, cancelamento definitivo da

linha telefônica e disponibilização do respectivo número técnico para reentrada no banco de numeração pública para futura comercialização, sem prejuízo da cobrança dos débitos acumulados e negativação do CPF/CNPJ nos órgãos de proteção ao crédito (SPC/SERASA).

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).