

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada **Contratada**, identificada a seguir:

DADOS DA CONTRATADA	
Nome Empresarial: #filial_razao#	
Nome Fantasia: #filial_fantasia#	
Dispensa de Autorização processo sob nº 53500.050866/2021-20	
CNPJ: #filial_cnpj#	
Inscrição Estadual: #filial_ie#	
Endereço: #filial_endereco#, #filial_numero# #filial_complemento#	
Bairro: #filial_bairro#	Cidade: #filial_cidade#
Estado: #filial_uf#	CEP: #filial_cep#
Telefone: #filial_telefone#	S.A.C: #filial_telefone_sac#
Site: #filial_site#	E-mail: #filial_email#

E, do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, as quais serão, simplesmente, denominadas como **Contratante**, nomeadas e qualificadas através de **TERMO DE CONTRATAÇÃO** ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento.

CLÁUSULA PRIMEIRA - CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

1.1 Aplicam-se ao presente contrato as seguintes definições:

I) ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações. Com sede à Rua SAUS, Quadra 06, Bloco F, 2º Andar, Brasília, Distrito Federal, CEP: 70.070-940, com Endereço Eletrônico: www.anatel.gov.br e Central de Atendimento: 1331 e 1332, funcionando de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.

II) ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO: Área geográfica de âmbito nacional onde o SCM pode ser explorado conforme condições preestabelecidas pela Anatel;

III) CENTRO DE ATENDIMENTO: Órgão da Contratada de SCM responsável por recebimento de reclamações, solicitação de informações e de serviços ou de atendimento ao Assinante;

IV) SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM): Serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço.

V) TERMO DE CONTRATAÇÃO: Instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial, por telefone ou online) a este Contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão. O referido termo, assinado ou aderido eletronicamente, obriga o **Contratante** aos termos e condições do presente neste termo podendo ser alterado através de ADITIVOS, desde que assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

VI) CONTRATO DE PERMANÊNCIA: Instrumento autônomo, mas vinculado ao presente Contrato, com a finalidade de formalizar a fidelização do **Contratante** por período pré-determinado, tendo como contrapartida a concessão de benefícios válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.

VII) PRESTADORA DE PEQUENO PORTE (PPP): Grupo detentor de participação de mercado nacional inferior a 5% (cinco por cento) em cada mercado de varejo em que atua.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO

2.1 O presente contrato tem por objeto a prestação de **Serviços de Comunicação Multimídia (SCM)** por **Banda Larga** ou por **Link Dedicado** pela **Contratada**, cujo plano de serviço e endereço para instalação foram, respectivamente, escolhidos e indicados pelo **Contratante**, em **Termo de Contratação**.

2.2 O prazo para iniciar a prestação dos serviços é de até 48 (quarenta e oito) horas, contados da data que o **Contratante** firmar o **Termo de Contratação**, sendo que dever-se-á levar em conta estudo prévio de viabilidade técnica, observando-se

também as condições climáticas locais e condições físicas e técnicas do local para instalação.

2.3 Tratando-se de condomínio, também será de responsabilidade do **Contratante**, providenciar a devida autorização para instalação e prestação do serviço contratado.

2.4 Os serviços de internet (SCM) serão prestados ao Contratante de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo os sábados, domingos e feriados, a partir da data de ativação até o término deste contrato, ressalvadas as interrupções provocadas por falhas que independam da vontade da Contratada.

2.5 Aplicam-se ao presente Contrato as seguintes legislações, sem prejuízo das demais vigentes:

I) Código de Defesa do Consumidor (CDC) - Lei nº 8.078/1990;

II) Lei Geral de Telecomunicações (LGT) - Lei nº 9.472/1997;

III) Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) - Resolução nº 614/2013;

IV) Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) - Resolução nº 632/2014;

Parágrafo Único. A Contratada se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de empresa de Pequeno Porte (PPP), assim como possui menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço (assinantes), motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011 e, ainda, no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL - Resolução nº 717/2019.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA ADESÃO

3.1 A adesão dos serviços poderá ser realizada pelo **Contratante** através de vendedores credenciados pela **Contratada**, ou ainda, por telefone, por mensagem enviada por *WhatsApp* ou via internet e, dessa forma, efetivar-se-á por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

I) Por meio de **Assinatura de Termo de Contratação Impresso**;

II) Por meio de **aceite eletrônico/online de Termo de Contratação**;

III) Por meio de assinatura na Ordem de Serviço;

IV) Pagamento total exclusivamente via boleto bancário de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados.

V) Fruição do serviço por mais de 7 (sete) dias, contados da data de instalação.

Parágrafo Primeiro. Por meio da **Assinatura ou Aceite Eletrônico do Termo de Contratação**, o **Contratante** declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todos os direitos, deveres e garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, detalhes referentes ao plano de serviço, valores de mensalidades, formas de pagamento, velocidade de download e upload, garantia de banda e franquia de consumo.

Parágrafo Segundo. A **Contratada** poderá introduzir modificações ou aditar a este contrato, desde que, as alterações não causem prejuízos e/ou redução de benefícios, em razão disso compromete-se a divulgar às eventuais mudanças no site **#filial_site#** e/ou em outros meios de comunicação, facultando ao **Contratante** o direito de formalizar oposição de forma fundamentada em até 30 (trinta) dias contados da divulgação. Após esse prazo, passam a vigorar as novas condições contratuais.

Parágrafo Terceiro. Eventual anulação de um dos itens do presente instrumento não invalidará as demais regras.

CLÁUSULA QUARTA - DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 Durante a prestação dos serviços a **Contratada** disponibilizará ao **Contratante** um endereço IP (*Internet Protocol*) que poderá ser dinâmico (variável) ou poderá ser fixo (invariável), a seu exclusivo critério, certo de que disponibilizará o IP dinâmico de forma gratuita, todavia, para o IP fixo será cobrado um valor conforme acordado entre as partes.

4.2 Independente da forma de disponibilização do IP (*Internet Protocol*) ao **Contratante**, entretanto, o endereço sempre será de propriedade da **Contratada**, sendo que a disponibilização do endereço IP (*Internet Protocol*) não constitui, de forma alguma, qualquer espécie de cessão ou transferência desta propriedade.

4.3 A **Contratada** se reserva no direito de alterar, a qualquer momento, o IP dinâmico (variável) ou fixo (invariável) cedido ao **Contratante**, independentemente de prévia comunicação ou consentimento e, ainda, no caso de omissão quanto ao de IP contratado, será considerado que o IP a ser disponibilizado é dinâmico (variável).

4.4 O **Contratante** tem conhecimento que o IP a ser disponibilizado poderá/será utilizado, de forma simultânea, por outros clientes, em virtude da possibilidade conferida pelo emprego da tecnologia NAT (*Network Address Translation*).

4.5 A prestação de serviços ora aderidos é de natureza individual e intransferível, não sendo permitido ao **Contratante** a cessão ou venda, total ou parcial, desses serviços a terceiros, a qualquer título, salvo nos casos de prévia e expressa autorização pela **Contratada**.

CLÁUSULA QUINTA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1 É permitido à **Contratada** ofertar seus serviços de comunicação e multimídia, em conjunto, com outros serviços de telecomunicações, os quais poderão ser feitos diretamente pela **Contratada** ou por outras empresas de telecomunicações, contudo, cada serviço de telecomunicações que for contratado pelo **Contratante** será regulado através de instrumento

contratual específico, autônomo, correspondente a modalidade, nada impedindo a contratação de diversos serviços mediante assinatura ou aceite eletrônico de um único Termo de Contratação.

5.2 Neste ato o **Contratante** reconhece que a **Contratada** é uma empresa de **Pequeno Porte (PPP)**, com menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço (assinantes) e, por essa razão, é dispensada do cumprimento de algumas metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução nº 574/2011, conforme artigo 1º, parágrafo terceiro, deste Regulamento.

5.3 A **Contratada** disponibilizará de centro de **atendimento telefônico gratuito**, mediante chamada proveniente de terminal fixo ou móvel, no período das 08h às 18h (horário comercial), exclusivamente, nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações, informações e solicitações relativas aos serviços contratados.

5.4 Constituem direitos da **Contratada**, além dos previstos na Lei nº 9.472 de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no **Termo de Autorização** para prestação do serviço:

I) Empregar equipamentos e infraestruturas que não lhe pertençam;

II) Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço; e

III) Conceder, a seu critério, benefícios e realizar promoções, desde que o faça de forma não discriminatória e, segundo critérios objetivos.

Parágrafo Primeiro. A **Contratada**, em qualquer caso, continua sendo responsável perante a ANATEL e o **Contratante** pela prestação e execução do serviço.

Parágrafo Segundo. A relação entre a **Contratada** e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

5.5 Constituem deveres da **Contratada**:

I) Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução nº 73/1998), ser a responsável pela prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) perante a ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis;

II) Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade previstos no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, quais sejam: (i) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação; (ii) disponibilidade do serviço nos índices contratados; (iii) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação; (iv) divulgação de informações aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço; (v) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes; (vi) número de reclamações contra a **Contratada**; (vii) fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

III) Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento ao **Contratante**, conforme regras impostas pela ANATEL à **Contratada** em decorrência da sua classificação como **Contratada** de Pequeno Porte (PPP), inclusive com menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço (assinantes), atendendo e respondendo às reclamações e solicitações do **Contratante**, de acordo com os prazos previstos no presente contrato.

IV) Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede, conforme cronograma de implantação constante do termo de autorização;

V) Tornar disponíveis ao **Contratante**, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;

VI) Tornar disponíveis ao **Contratante** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;

VII) Prestar esclarecimentos ao **Contratante**, de pronto e livre de ônus, face às suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

VIII) Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação citados na cláusula quinta e no Contrato celebrado com o **Contratante**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

IX) Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

X) Prestar à **ANATEL**, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes e à área de cobertura e aos valores aferidos pela **Contratada** em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da ANATEL o acesso às suas instalações ou à documentação quando solicitado;

XI) Manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.

XII) Manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço.

5.6 É vedado à **Contratada** condicionar oferta referente ao SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou ainda condicionar vantagens ao **Contratante** à compra de outros serviços ou aplicações, ainda que prestados por terceiros.

5.7 A **Contratada** dispõe do **S.A.C: #filial_telefone_sac# (WhatsApp)** e **endereço eletrônico: #filial_email#**.

5.8 A **Contratada** não pode impedir, por temo ou qualquer outro meio, que o **Contratante** seja servido por outras redes ou

serviços de telecomunicações. Face às dúvidas que surgirem durante a prestação dos serviços certo é que devem ser sanadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a partir do recebimento, nos termos do artigo 8º, da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

5.9 A **Contratada** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários.

Parágrafo Único. A **Contratada** tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão de sigilo.

5.10 Toda e qualquer comunicação da **Contratada** para com o **Contratante** será formalizada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (e-mail), ou aplicativos de mensagens como *WhatsApp* ou Messenger, ou correspondência postal (via Correios) ou ainda, entrega pessoalmente.

CLÁUSULA SEXTA - DOS DIREITOS E DEVERES DO CONTRATANTE

6.1 São direitos do **Contratante**:

I) Acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas pela **Contratada**;

II) À liberdade de escolha da **Contratada**;

III) Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV) Informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais **Contratada** e respectivos preços;

V) Inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

VI) Conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

VII) Suspensão do serviço prestado ou à rescisão do Contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, nos termos da cláusula décima terceira.

VIII) A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres contratuais;

IX) Prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

X) Respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **Contratada**;

XI) Resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações;

XII) Encaminhamento de reclamações ou representações contra a **Contratante**, junto à Anatel ou aos órgãos de defesa do consumidor;

XIII) Reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

XIV) Substituição do seu código de acesso, se requerido;

XV) Não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço;

XVI) A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a **Contratada**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

XVII) A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas, respeitadas as condições dispostas na cláusula décima terceira.

XVIII) À continuidade do serviço pelo prazo contratual;

XIX) Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados, com no mínimo 5 (cinco) dias de antecedência.

6.2 Constituem **DEVERES** do **Contratante**:

I) Informar a **Contratada** sob qualquer alteração de endereço eletrônico ou físico, estando ciente que em caso de não informação será dado como notificado nos últimos endereços constantes na base cadastral, bem como telefones para contato caso ocorra mudança;

II) Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

III) Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

IV) Cumprir as obrigações fixadas no Contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;

V) Somente conectar à rede da **Contratada** os terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;

VI) Indenizar a **Contratada** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;

VII) Permitir acesso da **Contratada**, ou de terceiros que esta indicar, sempre que necessário, no local de instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamento necessário para prestação do serviço; e

VIII) Providenciar local adequado e/ou infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da **Contratada**, quando for o caso.

6.2.1 O **Contratante** é responsável e obriga-se a responder e a indenizar a **Contratada** e/ou terceiros por quaisquer danos,

ações judiciais, processos administrativos, custos e despesas que forem decorrentes, durante a vigência deste Contrato, do uso indevido, impróprio, abusivo e/ou ilegal dos serviços.

6.2.2 É vedado ao **Contratante** ceder, transferir ou disponibilizar a prestação de **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)**, contratado a terceiros, quer seja por cabo, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena de rescisão do presente Contrato, bem como, obrigação de ressarcir os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes.

6.2.3 O **Contratante** se compromete a não expor vexatória e prejudicialmente o nome e tampouco a imagem da **Contratada** em meios de comunicação, tais como mídias sociais, jornais impressos etc., ficando, desde já, sujeito à reparação do dano causado, sem prejuízo da responsabilização cível e penal.

6.2.4 A **Contratada** no momento em que tiver notícia da exposição vexatória e prejudicial de seu nome e imagem, se reservará o direito de enviar **Carta de Notificação** para ao **Contratante**, a qual exigirá a retratação do assinante no mesmo meio de comunicação em que promoveu a exposição vexatória no prazo de 24 (vinte e quatro) horas a contar do recebimento da **Carta de Notificação**.

6.2.5 O **Contratante** fica ciente desde já que a caixa postal eletrônica vinculada ao endereço eletrônico de sua titularidade (e-mail) será um dos meios de comunicação entre as partes, podendo, ainda, ser feita por remessa via postal (Correios), para informar qualquer particularidade inerente aos serviços contratados ou outras informações que entender de interesse recíproco. A título de urgência fica estabelecida a possibilidade de envio de SMS ao número de telefone principal cadastrado no ato da contratação.

6.2.6 Deverá o **Contratante** comunicar imediatamente à **Contratada**:

- I) O roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
- II) A transferência de titularidade do dispositivo de acesso;
- III) Qualquer alteração das informações cadastrais;
- IV) O não recebimento do documento de cobrança.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA FRANQUIA DE CONSUMO

7.1 No **Plano de Serviço** ofertado ao **Contratante** poderá haver a previsão de **Franquia de Consumo**, que constitui uma limitação de transferência (tráfego) em bytes dentro de determinado período. Uma vez esgotada a franquia, ficará sujeito à redução de velocidade ou a cobrança proporcional ao consumo adicional incorrido, o que será antecipadamente previsto no **Termo de Contratação**.

7.2 Quando ocorrer a extrapolação da **Franquia de Consumo** e tendo o **Contratante** optado no **Termo de Contratação** pela redução da velocidade, a redução ocorrerá automaticamente. Neste caso, poderá alternativamente optar pela continuidade da sua velocidade inicial (com a consequente cobrança proporcional ao consumo adicional incorrido), devendo, para tal, entrar em contato com a **Contratada** através da Central de Atendimento Telefônico.

7.3 Neste ato as partes deixam translucido que a **Contratada** não está obrigada a informar ao **Contratante** quando estiver o consumo próximo de atingir a franquia, conforme possibilidade conferida pelo artigo 80, parágrafo único, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução nº 632/2014.

CLÁUSULA OITAVA - DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

8.1 São parâmetros de qualidade para a prestação do **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)**, sem prejuízos de outros que venham a ser definidos pela ANATEL, os quais devem ser observados pela **Contratada**:

- I) Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- II) O fornecimento da garantia de banda não se estende a entrega de sinais por meio do WI-FI;
- III) A **Contratada** não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pelo cliente quando do acesso à internet, a exemplo daqueles que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros;
- IV) Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;
- V) Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
- VI) Divulgação de informação aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;
- VII) Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;
- VIII) Número de reclamações contra a **Contratada**;
- IX) Fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

8.2 A **Contratada** não se responsabiliza por quaisquer danos relacionamentos à interferência na prestação dos serviços por qualquer tipo de programa externo, aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha na operação do produto por pessoas não autorizadas, ataque de hackers, falhas na internet, na infraestrutura do **Contratante**, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, instalações físicas e virtuais, programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, dentre outros.

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

8.4 A **Contratada** não se responsabiliza pela impossibilidade de o **Contratante** acessar páginas na rede internet

que estejam fora do ar, e/ou inoperantes, e/ou sobrecarregadas por volume excessivo de usuários e/ou conexões simultâneas.

CLÁUSULA NONA - DO PLANO DE SERVIÇO

9.1 A **Contratada** se reserva o direito de criar, modificar e/ou excluir **Planos de Serviço** a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, sem prejuízo dos direitos garantidos ao **Contratante** pelas normas regulatórias e pela legislação aplicável às relações de consumo, razão pela qual, enquanto perdurar a relação contratual assumida pelas partes, o plano aderido permanecerá válido e vigente.

9.2 Em caso de alteração do **Plano de Serviço** que resultar na redução dos valores pagos à **Contratada**, fica o **Contratante** sujeito à multa prevista no **Contrato de Permanência**, caso assinado, de acordo com a data que fora solicitada a redução, bem como proporcionalmente à redução verificada.

9.3 O **Plano de Serviço** será disponibilizado previamente ao **Contratante** e constará no **Termo de Contratação**, o qual faz parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA - DOS EQUIPAMENTOS

10.1 A **Contratada** poderá disponibilizar ao **Contratante** equipamentos para receber os serviços, tais como roteadores, a título de locação, comodato ou doação, o que será ajustado pelas partes através do **Termo de Contratação**, devendo este último, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade deles, como se seu fosse.

10.2 O **Contratante** é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos, por isso, deve providenciar aterramento e proteção elétrica contra descargas atmosféricas no local onde os referidos estiverem instalados e, inclusive, retirá-los da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena de pagar à **Contratada** o valor de mercado do equipamento disponibilizado.

10.3 O **Contratante** se compromete a utilizar os equipamentos cedidos, exclusivamente, para os fins ora contratados, sendo vedada à cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, para terceiros estranhos à presente relação contratual e, ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos.

10.4 Os equipamentos cedidos deverão ser utilizados, exclusivamente, no endereço de instalação constante no **Termo de Contratação**, sendo vedada a sua remoção ou transferência para local diverso, salvo em caso de prévia autorização.

10.5 Em se tratando de comodato ou locação, o **Contratante** reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda dos equipamentos cedidos. Portanto, deve indenizar a **Contratada** pelo valor de mercado dos equipamentos, em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias ou danos a qualquer dos equipamentos, bem como, nos casos de inércia ou negativa de devolução dos equipamentos.

10.6 Em se tratando de eventual doação, o **Contratante** reconhece ser o proprietário do equipamento, devendo substituí-lo por outro com idênticas características e/ou outro que a **Contratada** venha indicar.

10.7 Em se tratando de comodato ou locação, ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o **Contratante** obrigado a restituir os equipamentos cedidos, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas. Verificado que qualquer equipamento se encontra avariado ou imprestável para uso, ou ainda, em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a qualquer dos equipamentos, deverá o **Contratante** pagar o valor de mercado do equipamento.

10.8 Ocorrendo a retenção pelo **Contratante** dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, pelo prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas do término ou rescisão do contrato, fica autorizada à **Contratada**, independentemente de prévia notificação, a emissão de boleto, duplicata ou qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do valor de mercado do equipamento e das penalidades contratuais, quando aplicáveis.

10.9 Não realizado o pagamento no prazo de vigência, fica a **Contratada** autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do **Contratante** aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação, sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

10.10 A **Contratada** poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários ou não, proceder exames e vistorias nos equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do **Contratante**, independentemente de prévia notificação.

10.11 Sendo os equipamentos necessários para conexão à internet de propriedade da **Contratada**, a qual fará os serviços de manutenção e assistência técnica serão realizados com exclusividade ou por assistência técnica autorizada, ficando expressamente vedado ao **Contratante**:

I) Proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao (s) aparelho (s) retransmissor (es);

II) Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **Contratada** manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a componha;

III) Acoplar equipamento ao sistema de conexão do **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)** que permita a recepção de serviço não contratado pelo **Contratante** com a **Contratada**.

IV) Se os equipamentos necessários para a conexão com a rede da **Contratada** forem disponibilizados pelo **Contratante** (do seu acervo particular) ou através de fornecimento por terceiros estranhos a este negócio jurídico, este será responsável

pela sua configuração, qualidade, garantia, manutenção e conservação, excluindo a primeira de qualquer responsabilidade sobre estes equipamentos ou por falhas que eles causarem na execução dos serviços contratados.

Parágrafo Único. A manutenção dos equipamentos de propriedade do **Contratante** necessários à prestação dos serviços será de sua inteira responsabilidade, podendo o **Contratante** solicitar assistência à **Contratada**, se estabelecida condição para tanto entre as partes.

10.12 Os prazos para a execução das solicitações por manutenção/conserto (assistência técnica) para os serviços contratados contarão a partir da efetiva comunicação pelo **Contratante** à **Contratada**, comunicação esta, que deverá ser formalizada *WhatsApp*, por correio eletrônico ou telefone.

Parágrafo Único. Quando efetuada a solicitação pelo **Contratante** e as falhas não forem atribuíveis à **Contratada**, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita técnica, motivo pelo qual caber àquele certificar-se previamente do valor praticado, à época, para a execução do chamado. Este valor será cobrado por documento de cobrança em separado ou em conjunto com o documento de cobrança da assinatura.

10.13 A **Contratada** compromete-se a atender as solicitações de reparo por falhas ou defeitos, imediatamente, se possível. Não sendo, disporá do prazo de até 10 (dez) dias úteis, a contar de sua solicitação protocolada, para apresentar a solução, conforme determinação contida no artigo 9º da Resolução nº 632/2014.

10.14 Não estão previstas neste contrato instalações de quaisquer tipos de interface adicional entre o ponto de terminação (cabo de rede do rádio) e o equipamento do **Contratante**.

10.15 Reconhecendo que a **Contratada** somente oferece os meios de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, o **Contratante** a isenta de quaisquer responsabilidades nas hipóteses de interrupção de suas atividades em decorrência de fato de terceiro, caso fortuito ou força maior, incluindo eventos imprevisíveis ocasionados por fenômenos da natureza, inclusive restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo poder público, seja em caráter eventual ou definitivo, ou, ainda, falta ou queda brusca de energia; danos involuntários que exijam o desligamento temporário do sistema em razão de reparos ou manutenção de equipamentos; a interrupção de sinais pelas fornecedoras de acesso à rede mundial; características técnicas dos aparelhos receptores do **Contratante** que prejudiquem a recepção do sinal; e outros tipos de limitações técnicas ou intercorrências alheias à vontade da **Contratada**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO

11.1 Pelos serviços de comunicação multimídia o **Contratante** pagará à **Contratada** os valores pactuados no **Termo de Contratação**, onde constará a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento.

11.2 No **Termo de Contratação** constará ainda o valor a ser pago pelo **Contratante** em decorrência dos serviços de ativação ou instalação, bem como o valor a ser pago em virtude da locação de equipamentos (se for o caso), dentre outros.

11.3 Poderá a **Contratada**, independentemente da aquiescência do **Contratante**, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no **Termo de Contratação**, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

11.4 Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à **Contratada**, nos termos deste Contrato, o **Contratante** será obrigado ao pagamento de: (i) multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada segundo a variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; e (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

11.5 Os valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados, com base na variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias e, adicionalmente, o **Contratante** ficará obrigado ao pagamento de taxas, de acordo com os valores constantes no site da **Contratada**, pelos seguintes serviços:

I) Mudança de endereço, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da **Contratada**;

II) Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do **Contratante**;

III) Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos serviços objetos deste Contrato, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do **Contratante**, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do **Contratante** ou de terceiros;

IV) Retirada de equipamentos, caso o **Contratante** tenha anteriormente negado o acesso da **Contratada** às suas dependências;

V) Para a cobrança dos valores descritos neste Contrato, a **Contratada** poderá providenciar emissão de boleto bancário e/ou duplicata, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do **Contratante** nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC, mediante prévia notificação.

11.6 O boleto de cobrança será entregue ao **Contratante** com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento. O não recebimento do documento de cobrança não isenta do devido pagamento. Nesse caso, o **Contratante** deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a **Contratada** pela sua Central de Atendimento ao Assinante para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do documento de cobrança.

11.7 As partes declaram que os valores mensais devidos pelo **Contratante** à **Contratada** são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

11.8 Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o **Contratante** concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos pagamentos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1 O **Contratante** reconhece que os serviços poderão ser interrompidos ou degradados, de maneira programada ou não, o que não constitui infração ao presente instrumento ou hipótese de rescisão contratual, cabendo ao cliente única e exclusivamente descontos nos valores a pagar, conforme previsto neste contrato.

12.2 Em virtude de interrupção programada ou não, o **Contratante** reconhece que somente terá direito a desconto caso a interrupção ultrapasse o período de 04 (quatro) horas.

12.3 O desconto concedido pela **Contratada** em virtude da interrupção programada ou não, será efetuado no documento de cobrança subsequente. Sendo que, em ambos os casos, a responsabilidade da **Contratada** é limitada ao desconto, não sendo devido nenhuma outra compensação, reparação ou indenização adicional.

Parágrafo Primeiro. Caso o **Contratante** utilize o serviço contratado para fins comerciais ou profissionais deverá realizar a contratação de internet de redundância para suprir qualquer necessidade durante o intervalo de inoperância e/ou degradação.

Parágrafo Segundo. O desconto por interrupção não programada somente será concedido caso o **Contratante** entre em contato com a prestadora no momento da interrupção.

12.4 A **Contratada** não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço, programada ou não, ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio cliente ou terceiros, por erros de operação, dentre outras hipóteses de limitação de responsabilidade da **Contratada**.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

13.1 O não pagamento de valores acordados pelo **Contratante** poderá resultar nas seguintes suspensões:

I) O **Contratante** sofrerá **SUSPENSÃO PARCIAL** dos serviços contratados após o transcurso do **prazo de 15 (quinze) dias**, contado da notificação de débito em aberto, o que resultará na redução da velocidade contratada.

II) Se, somente se, não forem regularizados os pagamentos, **após transcorrer o prazo do item anterior**, a **Contratada** poderá dar início a **SUSPENSÃO TOTAL**, sem necessidade de aviso prévio.

III) Se, ainda assim, não forem regularizados os pagamentos, poderá a **Contratante** a seu inteiro juízo **RESCINDIR** o presente contrato **após 30 (trinta) dias, contados da suspensão total**, sem prejuízo das perdas e danos e, ainda, cobrança pelos meios legais do débito a ser apurado.

13.2 Rescindido o presente Contrato, a **Contratada** encaminhará documento para comprovar a rescisão, com a informação da possibilidade do registro do débito nos Órgãos de Proteção ao Crédito, sendo este encaminhado por meio do correio eletrônico ou ao último endereço constante no cadastro do **Contratante**.

13.3 Durante o período no qual o serviço estiver **SUSPENSO TOTALMENTE**, não será cobrado valor de mensalidade do **Contratante**, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais já vencidos, inclusive, acrescidos de multa pecuniária de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito e 1% (um por cento) ao mês de juros de mora, cobrados a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação, até a data da efetiva liquidação.

13.4 Havendo necessidade de utilização de meios legais para a cobrança, todas as despesas decorrentes serão suportadas pelo **Contratante**.

13.5 O reestabelecimento dos serviços fica condicionado ao pagamento dos valores em atraso, acrescido de valores referentes a multas e juros.

13.6 Sendo o período de atraso, superior a 12 (doze) meses, além dos encargos de multas e juros, será acrescido aos valores devidos, atualização monetária na mesma forma do **Item 11.5**, supra.

13.7 O **Contratante** adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos serviços objetos deste Contrato, com base no artigo 67 da Resolução nº 614/2013, 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, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço.

13.8 O prazo para atendimento do requerimento de suspensão ou restabelecimento do serviço é de 24 (vinte e quatro) horas a contar da solicitação, devendo o **Contratante**, em qualquer hipótese, estar em dia com suas obrigações contratuais.

13.9 Fica o **Contratante** ciente que caso ele esteja vinculado a **FIDELIDADE CONTRATUAL**, tal obrigação ficará suspensa durante o período de suspensão solicitado pelo **Contratante**. Nesse caso, o período de suspensão não será contabilizado para efeitos de cumprimento do período de fidelidade contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

14.1 A contestação de débito encaminhada via notificação ou através da Central de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer cobrança feita pela **Contratada**, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

14.2 O **Contratante** poderá requerer documento de cobrança para pagamento dos valores não contestados, o qual será emitido, sem ônus, com prazo adicional de 10 (dez) dias para pagamento.

14.3 O **Contratante** terá o prazo máximo de 3 (três) anos da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a **Contratada**, nos termos do artigo 81 da Resolução nº 632/2014.

14.4 A partir do recebimento da contestação de débito feita pelo **Contratante**, a **Contratada** terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para apresentar a resposta.

14.5 O débito contestado deverá ter sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços objetos do questionamento, junto ao **Contratante**, ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela **Contratada**;

14.6 Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela **Contratada**, fica o **Contratante** obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento prevista no **Termo de Contratação**, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

14.7 A **Contratada** cientificará o **Contratante** do resultado da contestação do débito.

14.8 Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao **Contratante** um novo documento de cobrança com valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária.

14.9 Caso o **Contratante** já tenha quitado documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a **Contratada** se compromete a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente.

14.10 Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo **Contratante**, acrescentando-se os encargos moratórios (multa e juros) e atualização monetária.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

15.1 A **Contratada** a seu critério exclusivo poderá ofertar ao **Contratante** determinados benefícios quando da contratação dos serviços, tendo em contrapartida fidelidade contratual por **12 (doze) meses ou superior para pessoas jurídicas**.

15.2 Caso seja do interesse do **Contratante** aceitar valor de determinado benefício ofertado pela **Contratada**, a critério exclusivo desta, deverá pactuar por meio do **Contrato de Permanência**, documento no qual serão identificados os benefícios concedidos, assim como prazo de fidelidade contratual que deverá cumprir em contrapartida, bem como as penalidades aplicáveis em caso de rescisão contratual antecipada.

15.3 O **Contratante** declara e reconhece ser facultado a ele optar, antes da contratação pela celebração de Contrato sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

15.4 O Contrato de Permanência explicitará, além dos benefícios, os valores correspondentes à multa por rescisão contratual antecipada, proporcional ao tempo restante para o término do vínculo contratual assumido pelo **Contratante**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS

16.1 A **Contratada** efetuará a instalação e ativará os serviços contratados para somente 1 (um) equipamento, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas pelo **Contratante**. Sendo implementada por este uma rede WI-FI ou caso o equipamento disponibilizado permita conexões WI-FI, esta conexão deverá ser necessariamente criptografada, sendo vedada, em qualquer hipótese, a cessão, disponibilização ou compartilhamento dos serviços objeto deste contrato, por qualquer meio, a terceiros estranho à presente relação contratual.

16.2 A garantia da prestação do serviço se limita a recepção do sinal e garantia de banda no ponto de instalação, não se estendendo a conexão pelo WI-FI.

16.3 Caso restar constatado, por qualquer meio que o **Contratante** fez a cessão, disponibilização ou compartilhamento dos serviços em favor de terceiros, mesmo que de forma não onerosa, ficará obrigado ao pagamento de uma mensalidade adicional para cada compartilhamento constatado. Caso não seja possível constatar o número de compartilhamentos efetuados, deverá pagar no mínimo 1 (uma) mensalidade adicional desde o período da constatação, além daquela já prevista no **Termo de Contratação**. Em qualquer hipótese, fica ressalvada à **Contratada** a rescisão deste contrato.

16.4 Em caso de solicitação para alteração no endereço de instalação, fica condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica para a instalação e ativação dos serviços no novo local indicado. Havendo disponibilidade e viabilidade técnica, o cliente fica responsável pelo pagamento de nova taxa de instalação, a ser consultada previamente com a **Contratada**.

16.5 Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica e optando o cliente pela rescisão antecipada do contrato, fica este sujeito à multa prevista no Contrato de Permanência, de acordo com a data do pedido de rescisão contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

17.1 O presente instrumento vigorará pelo prazo discriminado no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do **Termo de Contratação** ou outra forma de adesão ao presente instrumento, sendo renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições determinadas, salvo em caso de manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término contratual.

17.2 Optando o **Contratante** pela rescisão, total ou parcial, do presente contrato, antes de completado o prazo de fidelidade contratual previsto no **Contrato de Permanência**, fica o **Contratante** sujeito automaticamente às penalidades

previstas, as quais são concordadas neste ato.

17.3 O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

I) Por denúncia, por interesse do **Contratante**, independente de justificativa, mediante aviso prévio e formalização de interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato;

II) Por denúncia, por interesse da **Contratada**, com fundada justificativa, mediante aviso prévio e formalização de interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato;

III) Por distrato, mediante acordo comum entre as partes;

IV) Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, por descumprimento das obrigações neste contrato e, ainda, comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo **Contratante** sem prévia anuência, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta ou ilegal com o propósito de prejudicar terceiros ou à própria **Contratada**, onde nesta hipótese responderá pelas perdas e danos ao lesionado.

17.4 O serviço quando prestado com equipamentos de Radiação Restrita nos termos do Regulamento Anexo à Resolução nº 506/2008 tem caráter secundário, sem proteção a interferências podendo ser degradado ou mesmo interrompido. Neste caso, o presente Contrato poderá ser considerado rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

Parágrafo Único. O serviço nas características da cláusula anterior requer visada direta à base da PRESTADORA, visada esta que pode ser comprometida pelo crescimento de árvores, construções, etc. Nesse caso, não havendo alternativa para o restabelecimento do serviço ficará este Contrato rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

17.5 Por determinação legal ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou ainda, caso seja **cancelada a autorização/licença do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)** concedida à **Contratada** pelo órgão federal competente, hipótese que a **Contratante** ficará isenta de qualquer ônus.

17.6 Nas hipóteses dos itens acima, NÃO estarão sujeitas as partes à penalidade de cobrança de multa específica pela extinção do contrato, estando garantido à **Contratada** o pleno direito de cobrança previsto neste instrumento para os casos de inadimplência contratual do **Contratante**, onde este deverá cumprir com o(s) pagamento(s) de eventual(is) débito(s) existente(s) referente(s) ao(s) serviço(s) já prestado(s) (mensalidade *pro ratie*), taxa(s) de serviço(s) de instalação(ões) (caso não tenha(m) sido totalmente paga(s), visita(s) técnica(s) e/ou manutenção já realizada(s), e qualquer(is) outro(s) débito(s) existente(s) para a efetiva extinção do presente.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DO ATENDIMENTO AO CONTRATANTE

18.1 O **Contratante** poderá obter por e-mail: **#filial_email#** ou site: **#filial_site#** informações relativas à **Contratada**, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento, bem como poderá obter todas as informações referentes aos **Planos de Serviços** ofertados pela **Contratada**.

18.2 O **Contratante** declara ter ciência e concordar que é sua obrigação consultar periodicamente o site da **Contratada** para verificar se houve a postagem de **Termos Aditivos ao Contrato de Prestação de Serviço de Telecomunicações** ao qual está vinculado, tendo o período de 30 (trinta) dias a partir da publicação para manifestar qualquer objeção, sob pena de concordância tácita.

18.3 As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pelo **Contratante** perante a **Contratada** através da Central de Atendimento disponibilizada pela **Contratada**, que se compromete a observar os seguintes prazos, de acordo com o tipo de solicitação efetuada, a saber:

I) Em se tratando da instalação dos serviços ou alteração de endereço, a **Contratada** se compromete a observar o prazo de instalação previsto no **Termo de Contratação**, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

II) Em se tratando de solicitação de rescisão contratual pelo **Contratante**, que se dará necessariamente com intervenção de atendente, a **Contratada** se compromete a dar efeitos imediatos à solicitação de rescisão. Neste caso, tratando-se de fidelidade contratual, fica obrigado ao pagamento da multa estabelecida no **Contrato de Permanência**;

III) Em se tratando de solicitação de reparo dos **Serviços de Comunicação Multimídia (SCM)**, a **Contratada** se compromete a regularizá-lo no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, a contar do recebimento do chamado, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

IV) Em se tratando de pedidos de informações do **Contratante**, a **Contratada** se compromete a prestar de maneira imediata, no entanto, as reclamações devem ser solucioná-las no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, nos termos do artigo 8º da Resolução 632/2014, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei, Regulamento e neste instrumento.

18.4 Outras solicitações de serviços apresentadas, não especificadas nos artigos supra, serão atendidas pela **Contratada** no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

18.5 Os prazos estipulados nos itens acima poderão sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso o **Contratante** não disponibilize local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a instalação dos serviços; (ii) caso o **Contratante** não permita o acesso pela **Contratada** ao local de instalação dos serviços; (iii) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática, chuvas, descargas atmosféricas, greves, dentre outras hipóteses; (iv) em

caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários, ou mesmo a não contratação pelo Contratante de serviços complementares; (v) outras hipóteses que não exista culpabilidade da **Contratada**.

18.6 O Contratante poderá comprovar descumprimento individual de contrato, no caso do funcionamento do serviço de banda larga fixa (SCM), realizando no mínimo 10 (dez) testes no canal oficial em dias e horários diferentes, nos termos do artigo 58, §5º, da Resolução 632/2014 e Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL.

Parágrafo Único. somente serão aceitos testes realizados por meio do cabo de conexão, uma vez que a Contratada não garante a prestação de serviço diretamente pelo WI-FI.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA CONFIDENCIALIDADE E DO TRATAMENTO DADOS

19.1 Toda Informação que venha a ser fornecida por uma parte, a Reveladora, à outra Parte, a Receptora, será tratada como sigilosa se estiver escrita e assinalada como sendo **CONFIDENCIAL**, pelo prazo de 5 (cinco) anos a partir da revelação, a devendo preservar a obrigação de sigilo.

19.2 Não obstante qualquer disposição diversa neste instrumento, a Receptora não terá qualquer obrigação de preservar o sigilo relativo à informação que:

I) Era de conhecimento antes desta contratação e a informação foi obtida sem sujeição a qualquer obrigação de sigilo;

II) For revelada a terceiros pela Reveladora, com isenção de restrições;

III) Estiver publicamente disponível;

IV) For total e independentemente desenvolvida pela Receptora; ou

V) Tenha sido exigida por ordem judicial ou administrativa.

19.3 Toda informação será considerada pertencente à Reveladora e a Receptora devolverá toda informação recebida de forma tangível ou destruirá toda informação por ocasião da rescisão ou vencimento deste instrumento. A Receptora não usará qualquer informação pertencente à Reveladora para qualquer fim, sem o expreso consentimento escrito da Reveladora.

19.4 A Contratada envidará esforços para proteção de seu banco de dados e ambientes operacionais contra acessos internos e externos, e contra explorações de bases de dados.

19.5 O Contratante desde já autoriza a **Contratada** a divulgar o seu nome como integrante do rol de clientes no Brasil, contudo, poderá cancelar a autorização prevista neste item, a qualquer tempo, sem justificativa, mediante prévio aviso, por escrito.

19.6 As partes declaram-se cientes dos direitos, obrigações e penalidades aplicáveis constantes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - Lei nº 13.709/2018 ("LGPD"), assim como no Marco Civil da Internet - Lei 12.965/2014 e obrigam-se a adotar todas as medidas razoáveis para garantir, por si, bem como seu pessoal, colaboradores, empregados e subcontratados que utilizem os Dados Protegidos na extensão autorizada pelas referidas legislações.

19.7 Consideram-se dados protegidos, aqueles expostos no **Termo de Contratação**, bem como aqueles armazenados em virtude do objeto contratual.

19.8 Em conformidade com o disposto no artigo sétimo da Lei Geral de Proteção de Dados, o **Contratante** por meio deste fornece consentimento a **Contratada** para o tratamento de seus dados, no limite do necessário para o cumprimento do objeto contratual, bem como a transmissão de suas informações a empresas parceiras e fornecedores, sujeitos às mesmas regras de confidencialidade, privacidade e controles de segurança, estabelecidas através de acordos de confidencialidade.

19.9 O Contratante declara ainda ter ciência que a **Contratada** possui legítimo interesse para tratamento de seus dados em virtude do objeto contratual. O **Contratante** declara ainda, conceder autorização para o referido tratamento.

19.10 As partes entendem que o tratamento de dados se refere tanto a toda e qualquer operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

19.11 A coleta e o tratamento de dados observam o princípio fundamental de privacidade dos clientes, seja pela garantia da confidencialidade desses dados, seja através de técnicas de anonimização e pseudoanonimização.

19.12 A coleta de dados pessoais se dá para fins de execução do Contrato de prestação de serviços, sendo que a adoção de medidas protetivas à privacidade e segurança dos dados se dá desde a concepção do serviço (*privacy by design*).

19.13 As partes garantem a aplicação de controles de segurança e implantação de níveis de acesso diferenciados aos sistemas, a fim de mitigar o risco de vazamento de dados e demais ameaças à segurança das informações.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1 Para a devida publicidade deste contrato, ele está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de **#filial_cidade#/#filial_uf#**, e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico **#filial_email#**.

20.2 A PRESTADORA poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente Contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será registrado em cartório e disponibilizado no endereço virtual eletrônico **#filial_email#**.

20.3 Qualquer alteração que porventura ocorrer, será comunicada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (e-mail), ou aplicativo de mensagens (*WhatsApp*), ou

correspondência postal (via Correios), o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo **Contratante**.

20.4 Este Contrato entra em vigor na data da assinatura do Termo de Contratação e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do (s) serviço (s). O prazo de prestação do (s) serviço (s) objeto de contratação é determinado de 12 (doze) meses, passando este período prorroga-se automaticamente por iguais períodos.

20.5 As disposições deste Contrato, seus Anexos, **Termo de Contratação** e respectivo **Contrato de Permanência** refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DA SUCESSÃO E DO FORO

21.1 O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca de **#filial_cidade#/#filial_uf#**, competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente Contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data. O **Contratante** irá aderir ao presente documento assinando o **Termo de Contratação** disponível na sede da **Contratada**.

#filial_cidade# - #filial_uf#,#data_ativacao_extenso#.

#assinatura_cliente#

#assinatura_empresa#

#cliente_razao#

#filial_razao#

#cliente_CNPJ_CPF#

#filial_cnpj#