

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

Rev. 2

De um lado, doravante denominada Neticabo Telecom Ltda, ou simplesmente CONTRATADA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 64.400.765/0001-00, IE 3331032650032 com sede na Rua São Pedro, nº 313, São Jorge – Cidade de Itaobim - MG, CEP: 39625-000 e telefone (33) 3731-4435, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado, nos termos do seu Contrato Social, possuidora do Ato de Autorização ANATEL ATO Nº 7296, de 14 de Março de 2017.

E do outro, a pessoa física ou jurídica de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominado simplesmente CONTRATANTE ou CLIENTE, nomeadas e qualificadas através de TERMO DE ADESÃO SCM ou de outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento; tem entre si justo e contratado o presente instrumento particular, acordando quanto às cláusulas e condições adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores, sem prejuízos às normas da ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) e demais dispositivos das legislações vigentes, de acordo com o artigo 61, da Lei n.º 9.472 de 16/07/1997.

O CONTRATANTE declara, por meio da assinatura do respectivo TERMO DE ADESÃO SCM, que foi informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela CONTRATADA, nos termos da Lei nº 13.709/2018. Declara também ser manifestação livre, informada e inequívoca a autorização do tratamento de seus dados pessoais.

Sumário

1.	CLÁUSULA PRIMEIRA - Considerações Iniciais	1
2.	CLAUSULA SEGUNDA – Do Objeto	3
3.	CLAUSULA TERCEIRA – Da Adesão.....	3
4.	CLAUSULA QUARTA – Direitos E Deveres Do Contratante.....	4
5.	CLÁUSULA QUINTA – Direitos e Deveres da CONTRATADA.....	7
6.	CLAÚSULA SEXTA - Qualidade e Características dos Serviços Prestados.	8
7.	CLAÚSULA SÉTIMA - Equipamento em Comodato ou Aluguel	11
8.	CLÁUSULA OITAVA - Da Instalação e Manutenção dos Serviços e Equipamentos	13
9.	CLÁUSULA NONA - Da Interrupção dos Serviços	15
10.	CLAÚSULA DÉCIMA - Vigência do Contrato.....	15
11.	CLAÚSULA DÉCIMA PRIMEIRA- Valores, Condições De Pagamento, Reajustes Do Serviço, Extras e Equipamentos	16
12.	CLÁSULA DÉCIMA SEGUNDA – Rescisão Contratual, Inadimplências e suas Consequências	17
13.	CLAÚSULA DÉCIMA TERCEIRA - Do Contrato Firmado com Fidelidade.....	18
14.	CLAÚSULA DÉCIMA QUARTA - Da Anticorrupção	19
15.	CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - Da Lei Geral De Proteção De Dados (LGPD)	19
16.	CLAÚSULA DÉCIMA SEXTA - Das Disposições Gerais	20
17.	CLAÚSULA DÉCIMA SÉTIMA - Da Publicidade.....	20
18.	CLAÚSULA DÉCIMA OITAVA - Do Foro	20

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - Considerações Iniciais

1.1. Para fins deste contrato, a expressão TERMO DE ADESÃO SCM, TERMO DE FIDELIDADE e TERMO DE COMODATO designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou online) a este contrato que determina o início de sua vigência, que a 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 prevista em Lei e no presente Contrato. Os TERMOS supracitados e ANEXOS, assinados, obriga o CONTRANTE aos termos e condições do presente CONTRATO, podendo ser alterado através de ADITIVOS ou Renovação deste CONTRATO.

1.2. Caso seja do interesse do CLIENTE se valer de determinados benefícios ofertados pela CONTRATADA, este deverá pactuar com a CONTRATADA, separadamente, um TERMO DE FIDELIDADE, documento em que serão identificados os benefícios

concedidos ao CLIENTE e, em contrapartida, será fixado o prazo de fidelidade contratual que o cliente deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao CLIENTE em caso de rescisão contratual antecipada.

- 1.3. A CONTRATADA se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de *CONTRATADA de Pequeno Porte (PPP)*, estando assim, **ISENTA** de determinadas obrigações previstas nas Resoluções nº 614/2013, nº 574/2011, nº 717/2019 e Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC).

1.4. DEFINIÇÕES

- 1.4.1. **Roteador Residencial Comum:** designa um dispositivo de roteamento de dados de pequeno porte comumente usados em residências, a exemplo, o roteador wireless modelo Intelbras modelo IWR 3000N, dispensando assim treinamento ou curso para configurá-lo.
- 1.4.2. **Modem:** designa um dispositivo de roteamento de dados de pequeno porte comumente usados em residências, a exemplo, o modem modelo Intelbras ONU 110, dispensando assim treinamento ou curso para configurá-lo.
- 1.4.3. **Antena de Rádio:** designa um dispositivo de roteamento de dados e que faz o uso de ondas eletromagnéticas de rádio para estabelecer comunicação entre dois pontos quaisquer, de pequeno porte comumente usados em residências, a exemplo, a antena Intelbras modelo WON 5A, dispensando assim treinamento ou curso para configurá-lo.
- 1.4.4. **Rede Interna:** designa a rede de computadores, roteadores, switches, cabos, sistemas Wi-Fi (Wireless) e demais dispositivos que estejam imediatamente conectados após o MODEM ou ANTENA DE RÁDIO. No caso em que a conexão com o sistema da contratada seja feita através de um Roteador Residencial Comum e que esse possua sistema Wi-Fi, esse sistema WI-FI também é considerado Rede Interna. Toda a Rede Interna é pertencente ao CONTRATANTE.
- 1.4.5. **EQUIPAMENTO:** designa a ANTENA DE RÁDIO ou MODEM ou ROTEADOR RESIDENCIAL COMUM compatíveis com o sistema da CONTRATADA e seus acessórios (cabos, conectores, fixadores, etc.) necessários para a prestação do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**, aqui denominado de SCM, serviço esse objeto desse Contrato.
- 1.4.6. **Taxa de Visita Técnica Improdutiva:** designa o valor monetário cobrado após a realização, pela CONTRATADA, de uma Visita Técnica Improdutiva.
- 1.4.7. **Visita Técnica Improdutiva:** designa uma visita técnica realizada pela CONTRATADA mediante solicitação do CONTRATANTE, em que esse diz haver um problema/degradação/má qualidade e correlatos com o serviço contratado, mas que no qual foi constatada a inexistência de falhas no serviço prestado ou na infra-estrutura da CONTRATADA.
- 1.4.8. **Visita Técnica:** é uma atividade exercida pela CONTRATADA, em que funcionário(s) da mesma se desloca até o endereço do CONTRATANTE, a fim executar algum trabalho, seja por solicitação do CLIENTE ou por uma necessidade detectada pela CONTRATADA.
- 1.4.9. **Conexão Entrante:** designa uma conexão com o protocolo de rede TCP/IP iniciada fora da Rede Interna do CONTRATANTE.
- 1.4.10. **Ponto de Conexão:** designa um único EQUIPAMENTO com conexão estabelecida com os sistemas da CONTRATADA, permitindo assim que o CONTRANTE faça uso da INTERNET.
- 1.4.11. **IPv4 Privado e Público:** IPv4 Privado designa os prefixos do Protocolo de Internet versão 4 que não são roteáveis e ou acessíveis na internet. Já sua variação IPv4 Público designa os prefixos do Protocolo de Internet versão 4 que são roteáveis e ou acessíveis na internet.
- 1.4.12. **IPv6 Privado e Público:** IPv6 Privado designa os prefixos do Protocolo de Internet versão 6 que não são roteáveis e ou acessíveis na internet. Já sua variação IPv6 Público designa os prefixos do Protocolo de Internet versão 6 que são roteáveis e ou acessíveis na internet.
- 1.4.13. **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.
- 1.4.14. **Área De Prestação De Serviço:** Área geográfica de âmbito nacional onde o SCM pode ser explorado conforme condições preestabelecidas pela Anatel;
- 1.4.15. **Centro De Atendimento:** Órgão da CONTRATADA de SCM responsável por recebimento de reclamações, solicitação de informações e de serviços ou de atendimento ao CONTRATANTE;
- 1.4.16. **Plano De Serviço:** documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;
- 1.4.17. **SCM (SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA):** 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 CONTRATANTE dentro de uma Área de Prestação de Serviço.
- 1.4.18. **Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD):** Lei que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
- 1.4.19. **Taxa de Instalação:** valor correspondente à configuração lógica e instalação física inicial entre o sistema do CONTRATANTE e da CONTRATADA para a prestação do serviço objeto deste contrato.
- 1.4.20. **CGNAT:** Designa o protocolo CGNAT (*Carrier Grade Network Address Translation*), necessário ao esgotamento do endereço IPv4. É um intermediário entre a Rede Interna e a internet, implementada a nível de provedor de acesso. Ou seja, é uma solução de NAT, a nível de provedor. Esse Protocolo permite que 01 (um) IPv4 Público seja compartilhado por diversos usuários, também poderá degradar ou impedir que Conexões Entrantes sejam iniciadas diretamente.
- 1.4.21. **Capacidade de Banda:** A Capacidade de Banda de acesso é um parâmetro técnico que varia em função da utilização e capacidade da rede da CONTRATADA. A Capacidade de Banda é um fator que estabelece um LIMITE a máxima Velocidade de Acesso que determinado PONTO DE CONEXÃO conseguirá atingir ao acessar conteúdos na internet.

- 1.4.22. Ponto de Troca de Tráfego:** Designa solução de rede com o objetivo de viabilizar a interligação direta entre redes de transporte de diferentes Prestadoras de serviço SCM que utilizam diferentes políticas de roteamento de tráfego de dados.
- 1.4.23. Período de Prestação de Serviço:** Designa a maneira como os dias de serviço prestado serão considerados para que se crie uma cobrança referente aos mesmos, também se entendendo como Período Faturado da Prestação do Serviço. O período de prestação do serviço pode se enquadrar em duas modalidades:
MÊS CHEIO: O serviço é prestado entre o período que se inicia no primeiro dia do mês até o último dia do mesmo mês. A cobrança correspondente é realizada no dia seguinte ao final deste período.
MÊS PROPORCIONAL: O serviço é prestado entre o período que se inicia na data de vencimento da mensalidade do mês atual, inclusive, até o dia anterior a data de vencimento do mês seguinte. A cobrança correspondente é realizada no dia seguinte ao final deste período. Exemplo: O CONTRATANTE escolheu que as mensalidades vençam todo dia 10, portanto, um boleto que vença no dia 10/03/2024 corresponde ao serviço prestado entre 10/02/2024 até 09/03/2024.
- 1.4.24. Garantia de Banda:** refere-se à quantidade mínima de largura de banda que um provedor de internet se compromete a entregar ao CONTRANTE, de forma estável e constante, durante o uso do serviço. Isso significa que, mesmo em horários de pico ou sob alta demanda, o provedor deve assegurar uma velocidade mínima de acesso.
- 1.4.25. Suspensão Total:** designa o bloqueio total do serviço prestado ao CONTRATANTE.
- 1.4.26. Ordem de Serviço:** designa um documento utilizado em diversas áreas, especialmente em serviços e manutenção, que formaliza e comprova a solicitação ou execução de um trabalho específico a ser realizado.
- 1.4.27. Período de Carência:** Designa o período de dias compreendidos entre o vencimento de algum boleto/fatura e no qual o serviço cobrado continuará ativo.
- 1.4.28. Declaração de Compra e Cobrança de Taxas:** designa um documento que comprova que o CONTRANTE concordou em pagar pela compra de algum produto, ou concordou em pagar por alguma taxa.

2. CLAUSULA SEGUNDA – Do Objeto

- 2.1.** As partes retro qualificadas, de comum acordo resolvem celebrar o presente instrumento para a prestação de **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA** aqui referenciados apenas como **Serviço de Conexão a Internet ou SCM**, pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE**, mormente quanto à infra-estrutura de comunicação multimídia necessária para interligar e prover o acesso individual à Internet, do **CONTRATANTE**, no Plano de Serviço e Endereço para Instalação constante no **TERMO DE CONTRATAÇÃO SCM**. Quando aplicável, regerá o provimento de equipamentos em caráter de comodato ou não, também sendo aplicável aos serviços extras correlatos atividade da **CONTRATADA**.
- 2.1.1.** Ainda, o presente CONTRATO e seus TERMOS também irão reger condições para contratação com fidelidade/prazo de permanência e contratação com cessão de equipamentos diversos em caráter de comodato.
- 2.1.2.** – Compreende-se por prestação de SCM por parte da **CONTRATADA** a instalação, administração e manutenção de rede de transporte para a transmissão de Informações Multimídia: sinais de áudio, vídeo, dados, voz e demais serviços disponíveis da internet.
- 2.2.** O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela **CONTRATADA** consta no **TERMO DE ADESÃO SCM**, sendo que deverá 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.** A prestação do SCM será realizada diretamente pela **CONTRATADA**, que se encontra devidamente autorizada na Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos:
ATO 7296/2017 de 14 de março de 2017.
- 2.4.** Aplicam-se ao presente Contrato as seguintes legislações, sem prejuízo das demais vigentes:
- 2.4.1.** Código Civil (CC) - Lei 10.406 de 10 de janeiro de 2002;
- 2.4.2.** Código de Defesa do Consumidor (CDC) – Lei nº 8.078 de 11 de Setembro de 1990;
- 2.4.3.** Lei Geral de Telecomunicações (LGT) – Lei nº 9.472 de 16 de Julho de 1997;
- 2.4.4.** Marco Civil da Internet - Lei 12.965 de 23 de abril de 2014;
- 2.4.5.** Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) – Resolução nº 614 de 28 de Maio de 2013;
- Parágrafo Único.** A **CONTRATADA** enquadra-se no conceito de **CONTRATADA de Pequeno Porte**, estando assim, **ISENTA** de determinadas obrigações previstas nas Resoluções nº 614/2013, nº 574/2011 e nº 717/2019.
- 2.4.6.** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Lei nº 13.709 de 14 de Agosto de 2018.

3. CLAUSULA TERCEIRA – Da Adesão

- 3.1.** A adesão ao presente Contrato pelo **CONTRATANTE** ou Procurador por ele indicado pode efetivar-se alternativamente por meio de um dos seguintes meios abaixo elencados:
- 3.1.1.** Por meio de ASSINATURA de TERMO DE ADESÃO SCM/FIDELIDADE/COMODATO IMPRESSO;
- 3.1.2.** Por meio de ACEITE ELETRÔNICO/ONLINE/DIGITAL de TERMO DE ADESÃO SCM/FIDELIDADE/COMODATO IMPRESSO;
- 3.1.3.** Por meio de ACEITE TELEFÔNICO do TERMO DE ADESÃO SCM/FIDELIDADE/COMODATO IMPRESSO.
- 3.1.4.** Preenchimento de proposta pelo Titular no site da **CONTRATADA**, com o preenchimento do **ACEITE ON LINE**;
- § 1º Em qualquer das hipóteses acima, a **CONTRATANTE** deverá fornecer todos os seus dados pessoais para o cadastro na **CONTRATADA**, e preenchendo os requisitos inerentes à contratação, principalmente em razão da capacidade civil, poderá, após a análise por parte da **CONTRATADA** da viabilidade técnica, contratar os serviços objeto deste Instrumento, estipulando-se prazo para a Instalação no endereço indicado pelo **CONTRATANTE**;
- 3.2.** Por meio da ASSINATURA ou ACEITE ELETRÔNICO/ONLINE/DIGITAL ou TELEFÔNICO do TERMO DE ADESÃO SCM/FIDELIDADE/COMODATO, 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 a plano de serviço, valores de

mensalidade, formas de pagamento, limites de download e upload e garantias de banda, conforme detalhado no TERMO DE ADESÃO SCM/FIDELIDADE/COMODATO e nesse CONTRATO, disponibilizados em formato físico e/ou digital.

- 3.3. Nas formas de aceite citadas no item 3.1, o CONTRATANTE receberá uma cópia dos contratos e termos firmados em um dos meios de contato entre partes: Podendo ser os meios constantes no Termo de Adesão SCM ou adicionados posteriormente, a exemplo, endereço de Email, Whatsapp, Telegram e via Mensagem de Texto enviada aos números do CONTRATANTE, ou também poderão ficar disponíveis no Website e Aplicativo da CONTRATADA.
- 3.4. As partes reconhecem a forma de contratação por meios eletrônicos, digitais e informáticos como válida e plenamente eficaz, ainda que seja estabelecida com formato digital (no formato eletrônico e/ou biométrico) fora dos padrões ICP-BRASIL, conforme disposto pelo art. 10 da Medida Provisória nº 2.200/2001 em vigor no Brasil, possuindo autenticidade e integridade.
- 3.5. A **CONTRATADA** poderá à seu próprio critério solicitar meios que comprovem a identidade ou identificação do **CONTRATANTE**, com intuito de mitigar fraudes ou falsificações nos procedimentos de contratação dos serviços. Entre os mecanismos de segurança adotados, a **CONTRATADA** poderá solicitar *selfie* (registro digital fotográfico) do titular juntamente com um documento de identificação.
- 3.6. Este Contrato passará a vigorar após a assinatura do TERMO DE ADESÃO SCM e após a **CONTRATADA** verificar que há disponibilidade/viabilidade técnica no endereço do **CONTRATANTE**, resultando na devida instalação do serviço Objeto desse Contrato. Do contrário, o TERMO, CONTRATO e ANEXOS perderão validade, não sendo cabível nenhum ônus a nenhuma das partes.

4. CLAUSULA QUARTA – Direitos E Deveres Do Contratante

Sem prejuízo de outras disposições deste Contrato e seus TERMOS/ANEXOS, constituem Deveres e Direitos do **CONTRATANTE**:

4.1. Constitui **DEVERES** do **CONTRATANTE**.

- 4.1.1. Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos pactuados no presente instrumento e TERMO DE ADESÃO SCM, observadas as disposições regulamentares.
- 4.1.2. Efetuar o pagamento das taxas de instalações, equipamentos e demais serviços não incluídos no SCM, quando aplicáveis.
- 4.1.3. Arcar com os custos de reparo, reposição, manutenção e reconfiguração dos EQUIPAMENTOS e acessórios avariados pela **CONTRATANTE** direto e indiretamente.
 - 4.1.3.1. O **CONTRATANTE** fica responsável pela integridade, segurança e zelo dos EQUIPAMENTOS e suas configurações e acessórios (cabos, conectores, fixadores, etc.) que estão imediatamente dentro do perímetro do lote do imóvel de instalação dos mesmos, exceto em casos de força maior ou fortuitos. Em se tratando de imóvel predial, o perímetro considerado é o perímetro do lote em que se encontra o prédio. Portanto, o **CONTRATANTE** deverá arcar com os custos de reposição/ reparo de quaisquer avarias dos EQUIPAMENTOS dentro deste limite.
- 4.1.4. Zelar pela integridade física e configurações dos EQUIPAMENTOS e seus acessórios (cabos, conectores, etc.), inclusive EQUIPAMENTOS pertencentes à **CONTRATADA** e que estão sob os cuidados do **CONTRATANTE**.
- 4.1.5. Manter os dados cadastrais junto a **CONTRATADA** atualizados. Sendo o responsável por qualquer erro ou falta de notificação, que seja de interesse da **CONTRATANTE**, cometido involuntariamente pela **CONTRATADA** devido aos dados desatualizados ou ausentes.
- 4.1.6. Arcar com os custos de eventual mudança de endereço de prestação do serviço quando esse for solicitado pela **CONTRATANTE** a **CONTRATADA**. Ainda, arcar com os custos de eventual mudança do local de instalação dos EQUIPAMENTOS dentro estabelecimento do **CONTRATANTE**.
- 4.1.7. O **CONTRATANTE** é responsável e obriga-se a responder e a indenizar a **CONTRATADA** e/ou terceiros por quaisquer danos físico e morais, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção, 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;
- 4.1.8. Comunicar imediatamente a **CONTRATADA** sobre possíveis falhas no serviço prestado, para que essa tome as devidas providências quando se tratar de falhas pertencentes a essa, sendo que tais falhas **NÃO** geram custos a **CONTRATANTE**.
 - 4.1.8.1. Entende-se por falhas pertencentes à **CONTRATADA**, qualquer falha que ocorra fora dos limites de domínio/do endereço/Lote de instalação do serviço prestado ao **CONTRATANTE** e que não tenham sido causadas pelo **CONTRATANTE**.
- 4.1.9. Garantir que apenas técnicos da **CONTRATADA** ou técnicos autorizados pela **CONTRATADA** realizem a instalação, manutenção ou configurações dos EQUIPAMENTOS, ficando expressamente vedado ao **CONTRATANTE**.
 - 4.1.9.1. Em caso contrário ao estipulado no item 4.1.9, o **CONTRATANTE** se responsabiliza pela qualidade e correto funcionamento do serviço prestado.
- 4.1.10. Permitir acesso da **CONTRATADA**, ou de terceiros que esta indicar, sempre que necessário, no local de instalação do PONTO DE CONEXÃO para fins de manutenção ou instalação de EQUIPAMENTO necessário para prestação do serviço.
 - 4.1.10.1. Constatando a ausência do **CONTRATANTE**, este desde já autoriza os funcionários da **CONTRATADA** que adentrem ao local da instalação do PONTO DE CONEXÃO, na presença de outra pessoa maior de 18 (dezoito) anos, mediante apresentação de documento.
 - 4.1.10.2. O **CONTRATANTE** reconhece a validade da assinatura, quando realizada por pessoa autorizada, prepostos ou residente do **CONTRATANTE** presente no local do endereço de prestação do serviço e a veracidade da concordância com a Ordem de Serviço, bem como com qualquer documento ou meio equivalente que comprove a execução do serviço pela **CONTRATADA**. Além disso, o **CONTRATANTE** assume a responsabilidade por qualquer custo decorrente desse trabalho.

- 4.1.11. Arcar com os custos da TAXA DE VISITA TÉCNICA IMPRODUTIVA e materiais utilizados na execução dessa atividade, cabendo ao CONTRATANTE certificar-se previamente do valor praticado à época junto a CONTRATADA. Ainda, em caso de visita agendada, mas que não seja possível realizar o atendimento por falta de pessoa autorizada a liberar a entrada dos técnicos aos locais necessários, será também cobrado tal taxa, salvo se o CONTRATANTE informar a CONTRATADA com 1 hora de antecedência sobre a impossibilidade de prosseguir com a visita técnica, podendo reagendar.
- 4.1.12. Arcar com os custos da Visita Técnica e materiais utilizados na execução dessa atividade, no qual seja necessário o conserto/reparo no Serviço de Conexão a Internet e/ou nos EQUIPAMENTOS, e desde que as falhas não sejam atribuídas à CONTRATADA. Tal atividade acarretará cobranças, cabendo ao CONTRATANTE certificar-se previamente do valor praticado à época junto a CONTRATADA.
- 4.1.13. Mudanças de plano ou rescisão contratual só poderão ser solicitadas pelo CONTRATANTE, devendo esse informar os dados requeridos pela CONTRATADA para que seja dado início ao atendimento por telefone, ou apresentar o CPF junto com documento com foto em caso de atendimento presencial, casos diversos, como procurações, serão analisados e enquadrados nas permissões representativas conforme a lei.
- 4.1.14. Se responsabilizar pelas solicitações de atendimento requeridas por pessoas por esse autorizado, preposto e residente ao endereço de instalação do serviço. Bem como se responsabilizar pelas consequências dessa solicitação, a exemplo, custos de materiais utilizados na VISITA TÉCNICA, TAXA DE VISITA TÉCNICA IMPRODUTIVA, etc.
- 4.1.15. Utilizar apenas EQUIPAMENTOS aprovados pela CONTRATADA, não necessariamente comercializada por essa. Somente conectar à rede da CONTRATADA terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;
- 4.1.16. Conforme descrito no item 9.1, o CONTRATANTE está ciente que apesar dos esforços da CONTRATADA, o serviço poderá sofrer desconexões por motivos de força maior ou fortuitos. O CONTRATANTE que necessita de um serviço ininterrupto para que não sofra perdas ou infortúnio as suas atividades, deverá se orientar a respeito, a exemplo, contratar um segundo provedor de conexão a internet.
- 4.1.17. Zelar pela integridade física e lógica da sua Rede Interna, bem como a segurança das informações compartilhadas através da internet. É de responsabilidade do CONTRATANTE manter seus dados, controle de acesso e meios que impeçam o acesso não autorizado a sua rede e a não disseminação de programas maliciosos.
- 4.1.18. Não utilizar o serviço contratado para praticar atos ilícitos, como, atacar sistemas de terceiros ou da própria CONTRATADA e disseminar spams, sob pena de ter o serviço e o contrato cancelado e denúncia encaminhada ao órgão competente para apuração dos crimes cometidos.
- 4.1.18.1. Os atos ilícitos podem inclusive ser realizados por vírus instalados em periféricos/dispositivos da Rede Interna do CONTRATANTE, mas tal característica não exime o CONTRATANTE da sua responsabilidade.
- 4.1.19. É de inteira responsabilidade do CONTRATANTE, na pessoa de seus representantes, prepostos, empregados, gerentes, procuradores, sucessores ou terceiros interessados, qualquer procedimento relativo à percepção dos serviços de comunicação multimídia pelos seus clientes (internautas), que venham provocar a interposição de ações de reparação de danos morais ou materiais em razão da interrupção dos serviços.
- 4.1.20. Em cumprimento à exigência prevista no Artigo 3.º, inciso XVIII, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, o CLIENTE, neste ato, de maneira prévia, livre e expressa, atesta sua plena concordância quanto ao recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, nada tendo a reclamar, seja a que título for.
- 4.1.21. O CONTRATANTE necessita possuir um Roteador Residencial Comum para utilizar o serviço oferecido pela CONTRATADA.
- 4.1.21.1. Tal Roteador Residencial Comum deve ser compatível com os sistemas da CONTRATADA.
- 4.1.22. Constatando a ausência do CONTRATANTE, este desde já autoriza os funcionários da CONTRATADA que adentrem sua residência para instalação, manutenção ou substituição de equipamento na presença de outra pessoa maior de 18 (dezoito) anos, mediante apresentação de documento.
- 4.1.23. É **VEDADO** ao CONTRATANTE ceder, transferir ou disponibilizar a prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), contratado com a CONTRATADA a terceiros, quer seja por cabo, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena de rescisão do presente contrato, bem como, a obrigação do CONTRATANTE de ressarcir à CONTRATADA os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes.
- 4.1.24. 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.
- 4.1.24.1. 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 o CONTRATANTE, através de um dos meios citados no item 4.1.25, a qual exigirá a retratação do CONTRATANTE no mesmo meio de comunicação em que promoveu a exposição vexatória no prazo de 5 (cinco) dias a contar do recebimento da Carta de Notificação.
- 4.1.25. O CONTRATANTE fica ciente desde já que a caixa postal eletrônica vinculada ao endereço eletrônico de sua titularidade (e-mail), números de telefone, endereço postal (via remessa postal) e aplicativos de comunicação (whatsapp, telegram, etc), Sem prejuízo dos novos meios de comunicação que por ventura venham a surgir e serem utilizados pela CONTRATADA. serão usados como meios de notificação da CONTRATADA para com o CONTRATANTE, visando informar ao CONTRATANTE de toda e qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações que entender de interesse recíproco.
- 4.1.26. Comunicar imediatamente à sua CONTRATADA:
- 4.1.26.1. O roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
- 4.1.26.2. A transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,
- 4.1.26.3. Qualquer alteração das informações cadastrais.

4.1.26.4. O não recebimento do documento de cobrança.

- 4.1.27.** A conduta do CONTRATANTE com os atendentes da CONTRATADA ou de suas empresas terceirizadas não deverá ser ameaçadora, obscena, difamatória, pejorativa ou injuriosa, nem discriminatória em relação à raça, cor, credo ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do contrato, sem prejuízo de todas as demais medidas cabíveis.
- 4.1.28.** O CONTRATANTE declara ter ciência de que não faz jus aos descontos por motivo de interrupções programadas do serviço nos termos da Resolução nº 717/2019 da Anatel. Ainda, não faz jus aos descontos de interrupção do serviço ocasionados por motivos fortuitos e ocasionados por terceiros.
- 4.1.29.** Assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do serviço, inclusive com relação à configuração de seus equipamentos, obedecendo aos padrões e características técnicas autorizadas pela **CONTRATADA**, comprometendo-se a não alterar as configurações padrão exigidas por esta e, ainda, utilizar exclusivamente o software de autenticação da **CONTRATADA** cumprindo os procedimentos técnicos indicados.
- 4.1.30.** O serviço é prestado para o uso do **CONTRATANTE**, devendo este utilizá-lo para os fins previstos neste contrato, sendo expressamente proibida sua comercialização, cessão, locação, sublocação, compartilhamento, disponibilização ou transferência a terceiros, sob pena de rescisão contratual.
- 4.1.31.** Responsabilizar-se integralmente pela segurança de seus dados e sistemas, preservando-se contra a perda de dados, invasão de rede e outros eventuais danos causados aos equipamentos de sua propriedade, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização, por parte da **CONTRATADA**, na ocorrência das referidas hipóteses.

4.2. Constitui Direitos do CONTRATANTE

- 4.2.1.** Acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas.
- 4.2.2.** Ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;
- 4.2.3.** Rescisão desse contrato em qualquer tempo sem ônus adicional, resguardado os casos em que há a necessidade de aceitação por parte do CONTRATANTE do prazo de vigência mínima, mas tais situações devem ser claras para ambas as partes e em destaque no respectivo contrato ou seus anexos.
- 4.2.4.** A inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;
- 4.2.5.** Prévio conhecimento sobre a suspensão do serviço, em decorrência a exemplo, falência, inviabilidade técnica, etc.
- 4.2.6.** Visita técnica agendada e dentro do horário comercial comum.
- 4.2.7.** Não ser obrigado a adquirir novos serviços, salvo em condições de ordem técnicas necessárias a continuidade do serviço SCM.
- 4.2.8.** O CLIENTE adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos serviços de comunicação multimídia (SCM), 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.
- 4.2.8.1.** Em hipótese alguma haverá a concessão do pedido de suspensão dos serviços em face do CONTRATANTE inadimplente, ou que não esteja em dia com quaisquer de suas obrigações. Para o acatamento do pedido de suspensão dos serviços, o CONTRATANTE inadimplente terá que realizar o pagamento de todas as pendências financeiras existentes, bem como regularizar todas suas obrigações contratuais.
- 4.2.8.2.** Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo CONTRATANTE, automaticamente, os serviços de comunicação multimídia (SCM) serão reativados, não havendo necessidade de comunicação pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, sendo também reativadas automaticamente as cobranças inerentes à prestação dos serviços, nos termos contratados.
- 4.2.9.** A apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista de 5 dias úteis.
- 4.2.10.** A **CONTRATANTE** poderá contestar seu débito num dos meios de contato com a **CONTRATADA**, munido da informação do documento de cobrança e de suas razões de contestação.
- 4.2.11.** A resposta eficiente e tempestiva, pela **CONTRATADA**, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- 4.2.12.** A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a **CONTRATADA**;
- 4.2.13.** A transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;
- 4.2.13.1.** O **CONTRATANTE** inadimplente necessita regularizar quaisquer pendências, financeiras ou não, para que a troca de titularidade seja realizada.
- 4.2.14.** A optar pelo não recebimento de chamadas publicitárias ou com o objetivo de vender serviços ou produtos das **CONTRATADAS** de serviços de telecomunicações;
- 4.2.15.** A não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua Suspensão Total, inclusive quanto às mensalidades, uma vez que não estará sendo prestado o serviço durante este período; e,
- 4.2.16.** A não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.
- 4.2.16.1.** O **CONTRATANTE** está ciente que, toda e qualquer Visita Técnica Improdutiva será cobrada, bem como o dever de arcar com os demais custos descritos nesse Contrato e custos extras decorrentes de outros Pactos Contratuais.
- 4.2.17.** A **CONTRATADA** poderá prover o ressarcimento ao **CONTRATANTE** prejudicado por indisponibilidade do serviço, seja por interrupção ou por reparo, salvo o exposto no item 4.2.19.
- 4.2.17.1.** O ressarcimento disposto na cláusula anterior deverá ocorrer nos seguintes moldes:
- A) de forma proporcional ao valor da Oferta contratada e ao período de indisponibilidade do serviço; e,

B) até o segundo mês subsequente ao evento, respeitado o ciclo de faturamento.

- 4.2.18. Para efeito de desconto, o período mínimo de interrupção a ser considerado é computado a partir da sua efetiva comunicação pelo CONTRATANTE à CONTRATADA
- 4.2.19. De acordo com o Art. 32 da Resolução 717/2019 da Anatel, para fins de ressarcimento são desconsideradas as Interrupções programadas realizadas dentro do período entre 0 h (zero hora) e 6 h (seis horas) para a planta interna e entre 6 h (seis horas) e 12 h (doze horas) para a rede externa da infraestrutura da CONTRATADA.
- 4.2.20. A rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência

5. CLÁUSULA QUINTA – Direitos e Deveres da CONTRATADA

Sem prejuízo de outras disposições deste contrato e seus TERMOS/ANEXOS, constituem Deveres e Direitos da **CONTRATADA**:

5.1. 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:

- 5.1.1. Oferecer promoções e descontos por períodos de tempo estabelecidos a critério próprio, deixando a CONTRATANTE ciente disso no momento da contratação.
- 5.1.2. A CONTRATADA garante parâmetros de qualidade conforme descrito na cláusula sexta contrato, e não se responsabiliza pela variação desses parâmetros em decorrência de problemas, indisponibilidade e da capacidade imposta por redes externas não pertencentes direta ou indiretamente a essa, como, sites e servidores de arquivos.
- 5.1.3. 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. Enquanto perdurar a relação contratual assumida pelo CONTRATANTE, o PLANO DE SERVIÇO aderido permanecerá válido e vigente em relação ao CONTRATANTE respectivo.
 - 5.1.3.1. Caso o CONTRATANTE tenha interesse em alterar o seu PLANO DE SERVIÇO no decorrer da vigência contratual, será formalizado outro TERMO DE ADESÃO entre as partes, através dos meios citados no presente Contrato, com a especificação do novo PLANO DE SERVIÇO aderido pelo CONTRATANTE. Não serão permitidas alterações no PLANO DE SERVIÇO solicitadas por clientes que não estejam em dia com suas obrigações.
- 5.1.4. Conceder, a seu critério, benefícios e realizar promoções, desde que o faça de forma não discriminatória e, segundo critérios objetivos.
- 5.1.5. A **CONTRATADA** não será responsável por violações dos dados e informações do **CONTRATANTE** resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pela CONTRATANTE e nem daquelas resultantes da ação criminosa ou irregular de terceiros (“hackers”) fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que a mesma vier a ocorrer.
- 5.1.6. Bloquear/Suspender total o serviço objeto desse Contrato em decorrência de qualquer ato, intencional ou não, por parte do CONTRATANTE ou oriundo da sua Rede Interna, conforme casos descritos no item 12.1.12, sem prejuízo das demais condições desse Contrato e seus Termos/Anexos.

5.2. Constituem **deveres** da **CONTRATADA**:

- 5.2.1. Prestar serviço e assistência técnica especializada conforme especificado nesse Contrato e seus Anexos.
- 5.2.2. Entregar o boleto de cobrança da mensalidade do serviço ou eventuais taxas com antecedência mínima de 05 dias. A CONTRATADA se isenta dessa responsabilidade nos casos que o atraso da entrega ocorra por fatores externos, exemplo, atraso dos CORREIOS.
- 5.2.3. Prestar esclarecimentos e informações a respeito do serviço oferecido.
- 5.2.4. A **CONTRATADA** deve manter um **Centro de Atendimento** para seus **CONTRATANTES**, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no mínimo no período compreendido de **8 (oito) horas ininterruptas, das 08h30min às 17h40min** nos dias úteis.
- 5.2.5. Informar o encerramento do serviço prestado em decorrência de fatores de força maior, como falência, recuperação judicial e inviabilidade técnica. Tal informação deverá ocorrer com o prazo mínimo de 1 (um) mês até a data de encerramento.
- 5.2.6. Respeitar as normas vigentes da ANATEL, possibilitando e praticando um serviço de qualidade com preços justos.
- 5.2.7. São deveres da CONTRATADA, dentre outros previstos no Capítulo III do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013:
 - 5.2.7.1. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução nº 73/1998), ser a responsável pela prestação do SCM perante a ANATEL e demais entidades correlatas, pelos licenciamentos e registros, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis;
 - 5.2.7.2. Prestar o **SCM** segundo os parâmetros de qualidade dispostos no Regulamento Anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, especialmente em seu Título IV, Capítulo III – Dos Direitos e Deveres da CONTRATADA: *I - prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação; II - cumprir e fazer cumprir este Regulamento e as demais normas editadas pela Anatel; III - utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel; IV – enviar ao CONTRATANTE, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado; V - observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das CONTRATADAS, 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; VI – tornar disponíveis ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de trinta dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de serviço contratados; VII – tornar disponíveis ao CONTRATANTE informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnico comprovada;*

VIII - prestar esclarecimentos ao CONTRATANTE, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços; IX - observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o CONTRATANTE, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede; e manter a qualidade conforme o Regulamento de Gestão da Qualidade do SCM e o desempenho conforme taxas discriminadas no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

- 5.2.7.3.** 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.
- 5.2.8.** De acordo com o Regulamento dos Serviços de Comunicação Multímídia, aprovada pela ANATEL 614/2013, bem como pela Lei nº. 12.965/2014 (Marco Civil na Internet), a **CONTRATADA** deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão dos CONTRATANTES pelo prazo mínimo de 01 (um) ano.
- 5.2.9.** Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação vigente, no Contrato celebrado e Termos de Adesão SCM com o CONTRATANTE, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;
- 5.2.10.** A **CONTRATADA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do CONTRATANTE, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários.
- 5.2.11.** A **CONTRATADA** se compromete a não:
- A) alterar os dados do **CONTRATANTE** ;
 - B) divulgar os dados do **CONTRATANTE** , exceto se exigido pela lei, ou se o **CONTRATANTE** permitir expressamente por escrito;
 - C) acessar os dados do **CONTRATANTE** exceto para prestar os Serviços, suporte ou resolver problemas de serviço ou técnicos, ou a pedido do **CONTRATANTE** em relação aos aspectos de suporte ao cliente.
- 5.2.11.1.** Não obstante o disposto neste contrato, as informações confidenciais poderão ser reveladas nas seguintes hipóteses:
- A) exigência legal aplicável,
 - B) Ordem ou decisão judicial ou em processo administrativo ou arbitral, ou;
 - C) solicitação de qualquer autoridade ou órgão regulador do Brasil. Em quaisquer das situações previstas nesta cláusula, a **CONTRATANTE** divulgará as informações confidenciais somente até a extensão exigida por tal ordem administrativa, arbitral ou judicial, e previamente orientada pela opinião de seus assessores legais, comprometendo-se a tomar todas as medidas razoavelmente necessárias para preservar a confidencialidade das informações confidenciais, incluindo a obtenção de uma medida protetiva ou outro provimento que possa assegurar a concessão de tratamento confidencial às informações confidenciais.
- 5.2.11.2.** A **CONTRATADA** não será responsável por violações dos dados e informações acima referidas resultantes de atos ILÍCITOS de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pela **CONTRATANTE** e nem daquelas resultantes da ação criminosa ou irregular de terceiros (“hackers”) fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que a mesma vier a ocorrer.

6. CLAÚSULA SEXTA - Qualidade e Características dos Serviços Prestados.

- 6.1.** Todos os serviços prestados pela **CONTRATADA** são obrigados a obedecer aos parâmetros de qualidade estipulados pela Agência Reguladora ANATEL.
- 6.2.** Após o período de permanência mínima, quando existente, a **CONTRATADA** reserva a si o direito de criar, alterar ou modificar e excluir produtos, planos e pacotes de serviços, de acordo com as normas regulatórias e legislação aplicável, comunicando o **CONTRATANTE** previamente 30 (trinta) dias.
- 6.3.** Da Capacidade de Banda (popularmente e erroneamente conhecida como Velocidade): A Capacidade de Banda de acesso à internet obedecerá dois parâmetros, a Capacidade de Banda de *Download* Máxima e a Capacidade de Banda de *Upload* Máxima contratadas.
- 6.3.1.** A **CONTRATADA** é ISENTA da obrigatoriedade do cumprimento dos valores de Garantia de Banda nos termos do Art. 1º, §2º do Anexo I da Resolução 717/2019 da Anatel. Assim, fica o **CONTRATANTE** ciente que no **TERMO DE ADESÃO SCM** estarão registrados os valores de Garantia de Banda com o qual a **CONTRATADA** trabalha no momento da contratação.
- 6.3.2.** A Capacidade de Banda de *Download* Máxima e *Upload* Máxima são descritas em seus anúncios em “Mega bits por segundo” (Mbps), portanto, poderão sofrer alterações de unidade conforme o *software* utilizado pelo **CONTRATANTE**.
- 6.3.3.** Conforme já comentado, a Capacidade de Banda de acesso poderão oscilar em decorrência de fatores externos a rede da **CONTRATADA**, podendo também sofrer oscilações em decorrência do horário de maior pico do tráfego na rede da **CONTRATADA**, do **CONTRATANTE** e da INTERNET, mas não deixará de obedecer aos critérios de qualidade impostos pela ANATEL, por esse CONTRATO, seus TERMOS e ANEXOS.
- 6.3.3.1.** Entende-se por “horários de pico de acesso” como sendo o horário no qual há um elevado número de acessos na rede da **CONTRATADA**, ou no restante da rede que compõe a INTERNET e que está fora dos domínios da **CONTRATADA**.
- 6.3.3.2.** O perfil do acesso ocorre em caráter compartilhado, logo estará sujeito as variações da velocidade impostas pelos horários de pico de acesso, mas tal fato não desobriga a **CONTRATADA** de garantir as normas de qualidade impostas pela ANATEL, por este Contrato e seus ANEXOS.
- 6.3.4.** A **CONTRATADA** não se responsabiliza pela variação desses parâmetros em decorrência de problemas e indisponibilidade imposta por redes externas não pertencentes direta ou indiretamente a essa, como, sites e servidores de arquivos. Ainda, a contratada não se responsabiliza pela variação da qualidade do acesso devido a fatores internos a rede do cliente, a exemplo, interferências, compartilhamento de acesso, equipamentos defeituosos, etc.
- 6.3.5.** A Capacidade de Banda Mínima de *Download/Upload* e a qualidade do serviço são garantidas na porta ethernet do Modem, independente se esse possui tecnologias Wireless ou não. Portanto, toda a rede a contar da porta ethernet do Modem para dentro do recinto do **CONTRATANTE** é considerada como sendo a Rede Interna do Cliente, e a

CONTRATADA não possui qualquer responsabilidades sobre essa, consequentemente não garante qualidade no acesso realizado através dessa, exemplo: roteadores WIFI, switches, repetidores de sinal WIFI, roteadores secundários, Televisões, etc.

- 6.3.5.1.** No casos em que a conexão com o sistema da CONTRATADA se dê através de Antena de Rádio, a garantia de Capacidade de Banda se dá na porta ethernet da antena.
- 6.3.6.** A Garantia de Banda está limitada e coberta entre a infraestrutura da CONTRATADA até o Ponto de Troca de Tráfego mais curto sistemicamente.
- 6.4. Velocidade de Acesso a Internet**
- 6.4.1.** O serviço SCM oferecido pela CONTRATADA é caracterizado principalmente como sendo a Capacidade de Banda de Acesso a internet, mas não se resume a essa. Popularmente e erroneamente essa característica é chamada de Velocidade de Acesso. Isso dá a impressão de que o serviço prestado por Provedores de Acesso a Internet é que dita se determinado conteúdo (Whatsapp, jogos, Streamings, etc) será acessado de maneira mais rápida ou não. A Capacidade de Banda de acesso é um parâmetro que varia em função da utilização e capacidade da rede da CONTRATADA. A Capacidade de Banda é um fator que estabelece um LIMITE a máxima Velocidade de Acesso que determinado PONTO DE CONEXÃO conseguirá atingir ao acessar determinado conteúdo na internet. No entanto, respeitado o LIMITE máximo, quem ditará a Velocidade de Acesso instantânea serão variáveis alheias a CONTRATADA, conforme detalhado no item 6.4.2.
- 6.4.2.** O CONTRATANTE reconhece que a Velocidade de Conexão a determinado conteúdo ou serviço na internet depende de fatores alheios ao controle da CONTRATADA, que não possui nenhuma responsabilidade com esses. Exemplo de variáveis que impactam na velocidade ao qual determinado conteúdo é acessado: (1) da capacidade de processamento dos terminais de acesso do próprio CLIENTE; (2) Capacidade de Banda e Velocidade dos serviços, conteúdos e de terceiros que integram a rede mundial (internet); (3) do número de conexões simultâneas oriundas da Rede Interna do CLIENTE; (4) Meio de acesso entre o dispositivo do CLIENTE e o EQUIPAMENTO, (5) Dentre outras variáveis. Desta forma, a CONTRATADA se compromete exclusivamente a cumprir a garantia de banda fixada ou velocidade média de acesso no TERMO DE CONTRATAÇÃO SCM.
- 6.5. Dos Serviços Disponíveis na Internet.**
- 6.5.1.** A CONTRATADA não se responsabiliza pela qualidade, clareza, validade, conteúdo do material disponível na internet e garantia de funcionamento dos programas e serviços disponibilizados por terceiros utilizados pelo CLIENTE quando do acesso à internet, tais como: MSN, Skype, VOIP, Jogos on-line, Programas P2P, dentre outros.
- 6.5.2.** A CONTRATADA não se responsabiliza pela impossibilidade do CLIENTE acessar páginas na Internet que estejam fora do ar, e/ou inoperantes, e/ou sobrecarregas por volume excessivo de usuários e/ou conexões simultâneas, ou seja, por motivos alheios a rede/infraestrutura da CONTRATADA.
- 6.5.2.1.** Por se tratar de sistemas de terceiros, a CONTRATADA não se responsabiliza quando o CONTRANTE não conseguir acessar destinos na internet, *web sites* ou serviços de terceiros na internet, em que o motivo do impedimento não seja resultado de algum mau funcionamento da infraestrutura/serviço da CONTRATADA.
- 6.5.2.2.** O CONTRATANTE deverá notificar a CONTRATADA sobre o destino na internet, *web sites* ou serviço de terceiros na internet que não estejam acessíveis, para que a CONTRATADA verifique se o impedimento de acesso é de responsabilidade da CONTRATADA. Não sendo de sua responsabilidade, a CONTRATADA se exime de qualquer responsabilidade e danos causados ao CONTRATANTE.
- 6.5.2.2.1.** Exemplos comuns de impedimentos de acesso aos serviços de terceiros na internet, *web sites*, etc: Firewall bloqueando a rede da CONTRATADA, perda de pacotes em rede de terceiros, ordens judiciais, etc.
- 6.5.2.3.** A internet é composta por várias redes, independentes e não vinculadas a CONTRATADA, portanto, a CONTRATADA não garante a disponibilidade de acesso a todos os destinos da internet (Sites, servidores, etc.). Sempre que possível e constatada a não disponibilidade de um determinado destino, a CONTRATADA tentará informar isso ao gestor desse destino na internet, pedindo auxílio na resolução desse problema. Essa postura não se aplica ao CONTRATANTE que possui IP Público próprio, devendo esse entrar em contato com o destino inacessível. Ainda, a CONTRATADA não se responsabiliza por qualquer dano causado ao CONTRATANTE pelo não acesso a um destino em específico, entendendo que a CONTRATADA possui autoridade apenas dentro da sua infra-estrutura de rede.
- 6.6. Da Rede Interna**
- 6.6.1.** O CONTRATANTE que aderir ao uso do WIFI na sua rede interna deverá se orientar quanto às limitações dessa tecnologia wireless, pois a CONTRATADA não consegue garantir qualidade nessa forma de acesso interno. Isso ocorre devido às perdas de sinal e interferências que estão além do controle da CONTRATADA, portanto, a qualidade do serviço está prevista sobre meio cabeado e limitado a primeira porta de acesso disponível no equipamento (Modem, Antena ou Roteador Residencial Comum) responsável por estabelecer conexão com o sistema da contratada.
- 6.6.2.** Nos casos em que o MODEM que estabelece a conexão com o sistema da CONTRATADA possuir suporte a conexões WIRELESS (WIFI), sendo esse modem vendido, cedido ou alugado pela CONTRATADA, não obriga a CONTRATADA a garantir qualidade no acesso ou mesmo o acesso propriamente dito através das conexões WIRELESS.
- 6.6.3.** Os Serviços de Comunicação Multimídia prestados pela **CONTRATADA** não incluem mecanismos de segurança lógica para a Rede Interna do **CONTRATANTE** bem como do Modem, Antena ou Roteador Residencial Comum, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados e aquisição, com terceiros, de dispositivos que possam oferecer recursos de segurança de rede para a rede interna.
- 6.6.3.1.** Na hipótese de aquisição de dispositivos que possuem recursos de segurança, fica o CONTRATAENTE responsável por sua configuração.
- 6.6.4.** É necessário que o CONTRATANTE realize as devidas configurações para proteger sua Rede Interna de invasões. Bem como bloquear Conexões Entrantes não desejadas de origens IPv4 e ou IPv6.

- 6.6.5.** O CONTRATANTE que optar por estabelecer a conexão com o sistema da CONTRATADA através de um equipamento diferente do MODEM, ANTENA ou Roteador Residencial Comum, será responsável pela configuração do mesmo, sendo que nesse caso a CONTRATADA não garantirá qualidade no acesso. Ainda, cabe a CONTRATADA, por meio de crivo técnico ou capacidade técnica, aceitar ou não que a conexão seja feita em um equipamento diferente do Modem, Antena ou Roteador Residencial Comum.
- 6.6.6.** Para efeitos de comprovação da qualidade do serviço prestado, a CONTRATADA fará temporariamente a configuração da conexão em um Roteador Residencial Comum.
- 6.6.7.** A **CONTRATADA** não se responsabiliza pelos dispositivos pessoais que serão conectados à rede, bem como não será responsável pelas possíveis interferências internas ou externas no wi-fi. Paredes, móveis, ou outros obstáculos físicos, assim como dispositivos eletrônicos que emitem frequências, como micro-ondas, telefones sem fio, dentre outros, poderão comprometer a qualidade do sinal do roteador até o dispositivo que será conectado;
- 6.6.8.** É de inteira responsabilidade do CONTRATANTE a interoperabilidade dos seus dispositivos que compõe sua REDE INTERNA.
- 6.7.** O Serviço de Conexão a Internet da CONTRATADA não suporta conexões entrantes oriundas da internet, impossibilitando seu uso para disponibilização de servidores, serviço P2P, Jogos, etc, que requeiram portas TCP/UDP exclusivas.
- 6.8.** Dos Planos de Serviço que possuem uso do Protocolo CGNAT:
- 6.8.1.** O CGNAT poderá afetar alguns serviços disponíveis na internet que não são compatíveis com o mesmo, neste caso a CONTRATADA não se responsabiliza por esse ocorrido.
- 6.8.2.** Devido ao CGNAT a conexão do CONTRATANTE possuirá, a exemplo, 1000 (mil) portas TCP e 1000 (mil) portas UDP, portanto, o máximo de conexões simultâneas que a conexão do CONTRATANTE suporta está limitado ao número de portas TCP e UDP. Exemplo: Uma única pessoa pode utilizar todas as portas TCP durante sua navegação na internet, tendo como consequência a interrupção/degradação do acesso de outras pessoas que também estejam usando o mesmo Ponto de Conexão, porém, também é possível que 8 pessoas usem o mesmo Ponto de Conexão sem que ninguém crie interrupção no acesso da outra, tudo irá depender do acesso individual do CONTRATANTE e não há como a CONTRATADA fazer tal controle. Portanto, não há como a CONTRATADA especificar o número máximo de pessoas que podem usar a conexão do CONTRATANTE simultaneamente, pois tudo depende de como cada indivíduo está usando o serviço.
- 6.8.3.** O CGNAT poderá inviabilizar ou inutilizar o funcionamento de determinados serviços de terceiros disponíveis na internet, como: Voip, P2P, Sistemas de Câmeras, jogos online, etc. Cabe ao terceiro analisar e informar ao CONTRATANTE se determinado serviço poderá ou não ser afetado pelo CGNAT, não cabendo nenhum ônus a CONTRATADA.
- 6.9.** Do IPv4 e IPv6
- 6.9.1.** No Termo de Adesão SCM estarão evidenciadas as informações sobre o tipo de endereço IPv4 e IPv6 que a conexão do CONTRATANTE receberá conforme o Plano de Serviço escolhido.
- 6.10.** É vedada a contratação dos serviços da CONTRATADA para revenda em caráter SVA e ou SCM. Ou seja, a CONTRATANTE não poderá utilizar tais serviços para revendê-los como SVA e ou SCM. Em caso de descumprimento desse item, a CONTRATADA terá a livre escolha em cancelar/rescindir esse contrato com a CONTRATANTE, sem qualquer ônus para a CONTRATADA.
- 6.11.** O Serviço de Conexão a Internet da CONTRATADA é prestado exclusivamente ao CONTRATANTE, sendo vedado ao mesmo comercializar, ceder, alugar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir a terceiro, seja a que título for, quaisquer serviços ou produtos relacionados ao Serviço de Conexão a Internet da CONTRATADA.
- 6.12.** A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento do CLIENTE ou da CONTRATADA, decorrentes ou não do uso da conexão, incluindo-se os motivados por chuvas, descargas elétricas ou atmosféricas, ou pelo não aterramento ou proteção elétrica do local onde se encontra instalado o equipamento. Além deste Contrato, os seus Termos e Anexos possuem informações sobre as características técnicas, configurações e limites do serviço contratado pelo CONTRATANTE.
- 6.13.** A CONTRATADA poderá a qualquer tempo bloquear portas TCP/UDP ou demais protocolos por motivos técnicos e sem prévio aviso. O bloqueio poderá ser em Conexões Entrantes, quando aplicável, ou conexões oriundas da rede interna do CONTRATANTE.
- 6.14.** A CONTRATADA compromete-se a atender as solicitações de reparo feitas pelo CONTRATANTE, resolvendo num prazo estipulado no TERMO DE ADESÃO SCM e a contar de sua solicitação protocolada.
- 6.15.** A CONTRATADA não irá se responsabilizar pelo treinamento e capacitação do **CONTRATANTE** para que este possa utilizar os serviços contratados.
- 6.16.** Dos Parâmetros de Qualidade do Serviço Prestado
- 6.16.1.** São parâmetros de qualidade para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia, sem prejuízos de outros que venham a ser definidos pela ANATEL, nesse Contrato e seus Termos/Anexos, que devem ser observados pela CONTRATADA:
- 6.16.1.1.** Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- 6.16.1.2.** Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;
- 6.16.1.3.** Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
- 6.16.1.4.** Divulgação de informação aos seus CONTRATANTES, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;
- 6.16.1.5.** Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos CONTRATANTES;
- 6.16.1.6.** Número de reclamações contra a CONTRATADA;
- 6.16.1.7.** 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.

- 6.16.2.** A CONTRATADA procederá com orientações ao CONTRANTE, quando solicitado por esse, da maneira correta para se realizar testes de qualidade que assegurem os parâmetros técnicos citados nesse Contrato e seus Termos/Anexos.
- 6.16.3.** Os parâmetros técnicos básicos para se mensurar a qualidade do serviço são infracitados, sem prejuízo dos demais parâmetros técnicos citados nesse Contrato e seus Termos/Anexos:

A) Capacidade de Banda Instantânea e Média

B) Perda de Pacotes intra rede da CONTRATADA

C) Jitter/Latência intra rede da CONTRATADA

6.16.3.1. Para aferir/medir a Capacidade de Banda instantânea é necessário seguir requisitos técnicos e utilizar dispositivos que tenham capacidade de hardware suficiente, do contrário o resultado não irá representar a realidade dos fatos. Os requisitos são elencados a seguir, porém, podem ser atualizados/corrigidos ao longo do tempo, a CONTRATADA manterá o CONTRATANTE informado:

- O Teste deve ser feito por um computador conectado por cabo de rede ao modem ou roteador principal (roteador principal é aquele conectado diretamente ao modem). Testes feitos por Wi-Fi não representam a realidade;
- Desative o AntiVirus e o Firewall do computador;
- Deve-se garantir que apenas o computador esteja utilizando a conexão, desligue os celulares, TVs, etc;
- Nenhum Download ou atualização pode estar sendo realizado;
- O computador deve ter capacidade de processamento suficiente, se durante o teste a CPU atingir de 75 a 100% de uso, significa que o mesmo não é adequado para a Capacidade de Banda a ser medida;
- Devem-se utilizar servidores/sistemas de teste homologados pela CONTRATADA, devendo ser consultado pelo CONTRATANTE. Servidores não homologados tendem a resultar em um teste não condizente com a realidade;
- O resultado apresentado varia +/- 15% em relação ao valor real medido;
- É recomendado solicitar que a CONTRATADA acompanhe o teste remotamente.

6.16.3.2. Para aferir/medir a Perda de Pacotes e Jitter/Latência intra rede da CONTRATADA é necessário seguir os requisitos técnicos elencados a seguir:

- O Teste deve ser feito por um computador conectado por cabo de rede ao modem ou roteador principal (roteador principal é aquele conectado diretamente ao modem). Testes feitos por Wi-Fi não representam a realidade;
- Desative o AntiVirus e o Firewall do computador;
- Nenhum Download ou atualização pode estar sendo realizado;
- Através do *prompt* de comando do Windows ou similar, deve-se executar um teste do tipo *PING ICMP* para o *site* de teste homologado pela CONTRATADA. Sendo o resultado condizente com o Plano de Serviço contratado, deve-se realizar um segundo teste, porém, o PING ICMP deve ser realizado para no mínimo 3 (três) sites bem conhecidos e populares, consulte a CONTRATADA, a exemplo: www.google.com.br, www.uol.com.br e whatsapp.com. O segundo teste tem por objetivo confirmar o primeiro teste. O segundo teste não representa os parâmetros intra rede da CONTRATADA, que é o acordado entre as partes, porém o seu resultado é dependente da qualidade do serviço prestado, devendo ser analisado com cautela e conhecimento.

6.17. Havendo suspensão ou interrupção dos serviços, a **CONTRATADA** não poderá ser responsabilizada por tais fatos, nem por eventuais danos diretos, indiretos, incidentais ou consequentes destes eventos, não lhe cabendo responder, ainda, por lucros cessantes ou perdas sofridas pelo **CONTRATANTE**.

6.18. O Serviço/PLANO DE CONEXÃO objeto desse CONTRATO não se destina a hospedagem de nenhum tipo de serviço para acesso público, compartilhado ou para fins comerciais, a exemplo e não se resumindo a esses: não se destina a hospedagem de servidores de jogos, filmes, arquivos, sistemas, *web sites*, etc. Ainda, será considerada infração grave o descumprimento dessa cláusula, gerando assim a rescisão compulsória sem prejuízo das penalidades cabíveis.

7. CLAÚSULA SÉTIMA - Equipamento em Comodato ou Aluguel

7.1. Sem prejuízo das demais condições e penalidades elencadas nas CLAÚSULAS desse CONTRATO e seus TERMOS, a CLAÚSULA SÉTIMA dispõe sobre cessão de equipamentos e acessórios em regime de comodato ao CONTRATANTE, quando aplicável.

7.2. A **CONTRATADA** poderá disponibilizar ao **CONTRATANTE** EQUIPAMENTOS para receber a conexão, tais como roteadores, a título de comodato ou aluguel, o que será ajustado pelas partes através do TERMO DE COMODATO, ou TERMO DE ALUGUEL e ou TERMO DE PERMANÊNCIA, devendo o **CONTRATANTE**, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse.

7.3. O **CONTRATANTE** é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos ao mesmo a título de comodato ou aluguel, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados e, inclusive, retirar os equipamentos da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena do **CONTRATANTE** pagar à **CONTRATADA** o valor de mercado do equipamento.

7.4. O **CONTRATANTE** se compromete a utilizar os equipamentos cedidos a título de comodato ou aluguel única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos a presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.

7.5. Os equipamentos cedidos a título de comodato deverão ser utilizados pela **CONTRATADA** única e exclusivamente no endereço de instalação constante no TERMO DE ADESÃO, sendo vedado ao **CONTRATANTE** remover os equipamentos para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito da **CONTRATADA**.

7.6. O **CONTRATANTE** reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda dos equipamentos cedidos a título de comodato ou aluguel. Portanto, o **CONTRATANTE** deve indenizar a **CONTRATADA** pelo valor de mercado dos equipamentos nos casos:

- de extravio e perda injustificados, ou seja, justificativas que não comprovam a falta de culpa do CONTRATANTE. O CONTRATANTE não será responsabilizado em situações de caso fortuito ou força maior, como furto ou roubo, desde que devidamente comprovados.
 - de avarias ou danos decorrentes do uso inadequado e falta de zelo/guarda.
 - de inércia ou negativa de devolução dos equipamentos.
- 7.7. No cancelamento/rescisão do CONTRATO, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o CONTRATANTE obrigado a restituir (entregar/devolver) à CONTRATADA todos os bens cedidos a título de comodato no endereço descrito no cabeçalho ou noutro local estipulado pela CONTRATADA, em perfeito estado de uso e conservação.
- 7.7.1. O CONTRATANTE fica ciente que tem o prazo de até 7 (sete) dias para realizar a devolução voluntária dos bens cedidos a título de comodato ou solicitar a devida retirada. Ainda, concretizado o cancelamento do CONTRATO, Caso o CONTRATANTE não devolva os bens dentro dos 7 (sete) dias e não solicite a retirada, a CONTRATADA poderá enviar técnicos a qualquer momento para que se proceda com a devida retirada dos referidos bens.
- 7.7.2. A CONTRATADA está previamente autorizada, mediante aceitação desse CONTRATO e seus TERMOS, pelo CONTRANTE a proceder com a devida retirada dos equipamentos mediante visita técnica no local da instalação.
- 7.7.3. Verificado que qualquer um dos bens cedidos em comodato se encontra avariado ou impréstável para uso, ou em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a qualquer dos equipamentos, deverá o CONTRATANTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento, valor esse que tem como referência o preço praticado pela CONTRATADA na data de execução do pagamento pelo CONTRATANTE.
- 7.7.4. Caso o CONTRATANTE retenha os bens cedidos por mais de 30 (trinta) dias após a rescisão do contrato, a retenção será considerada como descumprimento contratual grave. Nessa situação, o CONTRATANTE deverá restituir o valor de mercado dos equipamentos e acessórios. A CONTRATADA está autorizada a emitir um boleto correspondente ao valor devido e o CONTRATANTE se compromete a pagar o valor no prazo estabelecido no boleto.
- 7.7.5. O CONTRATANTE fica ciente que a não devolução/restituição dos equipamentos e acessórios poderá configurar apropriação indébita, sendo passível de medidas judiciais cabíveis, conforme análise específica de cada caso, enquadrando-se no artigo 168 do Código Penal e estando suscetível as medidas legais cabíveis por parte da CONTRATADA.
- 7.8. O modem instalado pela CONTRATADA em regime de comodato poderá ou não possuir tecnologia WIFI, porém, em caso de necessidade e a qualquer tempo a CONTRATADA poderá trocá-lo por um novo modem sem WIFI. Se o CONTRATANTE necessita de WIFI na sua Rede Interna, fica sendo de sua inteira responsabilidade adquirir com terceiros um roteador com tal tecnologia.
- 7.9. É de responsabilidade do **CONTRATANTE** utilizar e administrar os equipamentos cedidos em comodato como se próprios fossem, de acordo com a finalidade estipulada em contrato, obrigando-se a mantê-los em perfeitas condições de uso e conservação, comprometendo-se, pela guarda, preservação e integridade dos mesmos até a efetiva restituição à **CONTRATADA**, tendo em vista que tais equipamentos são insuscetíveis de penhor, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento, de exigibilidade que contra do CONTRATANTE sejam promovidos, não podendo, cedê-los ou transferi-los a qualquer título a terceiros, ou ainda alugar, sem prévia autorização escrita da **CONTRATADA**, sob pena de responder por perdas e danos.
- 7.10. O **CONTRATANTE** deverá manter a instalação dos equipamentos da presente cessão em comodato nos locais adequados e indicados pela **CONTRATADA**, observadas as condições da rede elétrica, bem como condições técnicas necessárias ao correto funcionamento dos equipamentos.
- 7.11. O **CONTRATANTE** não poderá prestar por si ou por intermédio de terceiros não credenciados, reparos ou consertos nos equipamentos. Quaisquer falhas no desempenho dos equipamentos observadas deverão ser comunicadas pelo **CONTRATANTE** com a maior brevidade possível à **CONTRATADA**.
- 7.12. Constatando a ausência do **CONTRATANTE**, este, desde já, autoriza os funcionários da **CONTRATADA** que adentrem ao endereço de instalação do serviço para retirada dos equipamentos, caso haja extinção do contrato, independentemente da motivação, na presença de outra pessoa, maior de 18 (dezoito) anos.
- 7.13. Em qualquer das hipóteses previstas nos itens antecedentes, fica autorizado à **CONTRATADA**, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento após 05 dias da emissão, visando à cobrança do valor de mercado do equipamento e das penalidades contratuais, quando aplicáveis. 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.
- 7.14. A **CONTRATADA** não se responsabiliza pela interoperabilidade entre dispositivos do **CONTRATANTE** e os EQUIPAMENTOS cedidos em caráter de comodato ou não.
- 7.15. A **CONTRATADA** não se responsabiliza pela interoperabilidade entre os dispositivos do **CONTRANTE** que fazem uso dos EQUIPAMENTOS como intermediários para se comunicarem, sendo esses cedidos em caráter de comodato ou não, a função dos EQUIPAMENTOS é única e exclusivamente para conexão com a internet. A REDE INTERNA do **CONTRATANTE** é de inteira responsabilidade desse.
- 7.16. A disponibilização de Equipamentos e acessórios em caráter de Comodato pode estar associada a determinados Planos de Serviço, fato esse descrito no TERMO DE ADESÃO COMODATO. Portanto, findo o Contrato do referido Plano de Serviço, independente do motivo que ensejou a rescisão, dar-se-á a devolução dos Equipamentos e Acessório conforme condições elencadas nessa Cláusula Sétima.
- 7.17. A **CONTRATADA** não irá realizar nenhuma configuração além das necessárias para fruição do serviço objeto desse CONTRATO. Para exemplificar e não se resumindo a esses, a **CONTRATADA** não realizará configurações do tipo: redirecionamento de portas, reserva de IP, configurações MESH, bloqueios de IP, bloqueio de portas, bloqueio de dispositivos, etc.

- 7.17.1. Tendo o CONTRATANTE a necessidade de alguma configuração particular, o mesmo deverá adquirir EQUIPAMENTO próprio, para que assim tenha acesso administrativo ao EQUIPAMENTO e possa sob sua responsabilidade realizar tais configurações.
- 7.17.2. A CONTRATADA poderá a critério próprio oferecer serviços extras para realizar configurações particulares do CONTRATANTE nos EQUIPAMENTOS em comodato, e por sua vez realizar a cobrança por essa atividade exercida.
- 7.18. Os EQUIPAMENTOS cedidos em comodato não incluem mecanismos de segurança a rede interna do CONTRATANTE, ficando esse totalmente responsável por sua própria segurança, conforme supracitado no item 6.6.3.
- 7.19. O CONTRATANTE possui o direito de optar pelo COMODATO ou pela aquisição do EQUIPAMENTO: por meio da compra do mesmo com a CONTRATADA ou com terceiros. Ao optar pelo COMODATO, o CONTRATANTE assume os deveres associados.

8. CLÁUSULA OITAVA - Da Instalação e Manutenção dos Serviços e Equipamentos

- 8.1. O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela CONTRATADA está descrito no TERMO DE ADESÃO SCM, contados da data em que o CONTRATANTE firmar o **TERMO DE ADESÃO SCM e atestar a disponibilidade e viabilidade técnica** no endereço de instalação. Para início da contagem deste prazo, serão observadas as condições climáticas locais, devendo, ainda, o **CONTRATANTE** disponibilizar as condições físicas do imóvel/locais quando se tratar de instalação em condomínio, este também deverá providenciar a autorização por escrito do síndico do condomínio e/ou dos demais condôminos para conexão dos sinais para prestação dos serviços.
- 8.2. A CONTRATADA efetuará a instalação dos EQUIPAMENTOS e ativará o Serviço de Conexão a Internet contratado SOMENTE e APENAS no equipamento responsável por estabelecer conexão com o sistema CONTRATADA. No caso em que não seja possível estabelecer a conexão através do MODEM ou ANTENA, a CONTRATADA poderá configurar a conexão em um Roteador Residencial Comum pertencente ao CONTRATANTE.
- 8.2.1. É de responsabilidade exclusiva do CONTRATANTE as instalações e configurações de equipamentos e dispositivos diversos na Rede Interna para fruição do serviço objeto desse contrato, exemplo rede Wi-fi e LAN, porventura implementadas pelo CONTRATANTE, assim como quaisquer problemas, danos ou atos ilícitos cometidos através destas.
- 8.2.2. Não estão previstas neste contrato instalações de quaisquer tipos para interligar a rede interna do CONTRANTE ao equipamento responsável por estabelecer a conexão com o sistema da CONTRATADA.
- 8.3. A configuração necessária para se estabelecer o serviço bem como as configurações de DNS realizadas pela CONTRATADA, não podem ser alteradas. Por critério técnico de qualidade, o CONTRATANTE fica impedido de realizar alterações das configurações da conexão ou WAN do equipamento responsável por estabelecer a conexão com o sistema da CONTRATADA como, login, senha, DNS, MTU - Maximum Transmission Unit (Unidade Máxima de Transmissão) e demais configurações relacionadas.
- 8.3.1. Por razões técnicas, é vedada a alteração do IP DNS da WAN e LAN do equipamento responsável por realizar a conexão com o sistema da CONTRATADA. É obrigatório o uso do IP DNS da CONTRATADA na rede interna do CONTRATANTE.
- 8.3.2. A alteração dessas configurações caracteriza descumprimento deste CONTRATO.
- 8.4. Sendo os equipamentos necessários para conexão à internet de propriedade da **CONTRATADA**, os serviços de manutenção/assistência técnica serão realizados com exclusividade pela **CONTRATADA** ou por assistência técnica por ela autorizada, ficando **EXPRESSAMENTE VEDADO** ao **CONTRATANTE**:
- 8.4.1. Proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao(s) aparelho(s) retransmissor(es);
- 8.4.2. Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **CONTRATADA** manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a componha;
- 8.5. Em respeito ao Código de Defesa do Consumidor, ao artigo 3º, inciso XIII da Resolução 632/2014 da ANATEL, os EQUIPAMENTOS necessários para a conexão com a rede da CONTRATADA quando desta contratação, serem disponibilizados pelo CONTRATANTE (do seu acervo particular) ou através de fornecimento por terceiros estranhos a este negócio jurídico, sem prejuízo a estipulado no item 8.6 desse CONTRATO, ficando, neste caso, o CONTRATANTE responsável pela sua configuração, qualidade, garantia, manutenção e conservação, excluindo a CONTRATADA de qualquer responsabilidade sobre estes equipamentos, bem como se os serviços objetos do presente contrato não puderem ser executados corretamente por problemas oriundos dos mesmos.
- 8.5.1.1. Para efeito de instalação inicial do serviço e respeitada à capacidade técnica da CONTRATADA, a mesma realizará as configurações necessárias no EQUIPAMENTO do CONTRATANTE para estabelecimento da conexão com o sistema da CONTRATADA, sem prejuízo das condições e critérios constantes nessa CLÁUSULA OITAVA. Ainda, qualquer alteração de tais configurações, seja por intermédio do CONTRATANTE, prepostos, familiares, residentes ou pessoas autorizadas isenta a CONTRATADA de garantir qualidade e fruição do serviço objeto desse Contrato.
- 8.5.1.2. As manutenções dos EQUIPAMENTOS de propriedade do CONTRATANTE necessárias à prestação dos serviços serão de sua inteira responsabilidade, podendo o CONTRATANTE solicitar assistência à CONTRATADA AUTORIZADA, se estabelecida condição para tanto entre as partes.
- 8.6. O CONTRATANTE que optar por estabelecer a conexão com o sistema da CONTRATADA através de um equipamento diferente do MODEM, ANTENA ou ROTEADOR Residencial Comum, será responsável pela configuração do mesmo, sendo que nesse caso a CONTRATADA não garantirá qualidade no acesso. Ainda, cabe a CONTRATADA, por critério técnico, aceitar ou não que a conexão seja feita em um equipamento diferente do Modem, Antena ou Roteador Residencial Comum.
- 8.6.1. Para efeitos de comprovação da qualidade do serviço prestado, a CONTRATADA fará temporariamente a configuração da conexão em um roteador residencial comum.
- 8.7. Em caso de solicitação pelo CONTRATANTE de alteração no endereço de instalação, esta alteração fica condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica para a instalação e ativação dos serviços perante o novo local indicado. Havendo

disponibilidade e viabilidade técnica, o CONTRATANTE fica responsável pelo pagamento dos custos provenientes dessa atividade de alteração de endereço, custo esse previamente negociado entre as partes.

- 8.7.1.** Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica, e optando o CONTRATANTE pela rescisão antecipada do contrato, fica o mesmo sujeito à multa contratual estabelecida no *Contrato/Termo de Permanência/Fidelidade* de demais sanções listadas nesse Contrato e seus Termos/Anexos.
- 8.7.2.** O prazo para se efetivar a transferência de endereço, depois de constatada a viabilidade técnica, está evidenciado no TERMO de ADESÃO SCM.
- 8.8.** Serão de responsabilidade do CONTRATANTE os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infra-estrutura necessária, de sua propriedade, para a ativação dos serviços contratados neste instrumento.
- 8.9.** É responsabilidade do CONTRATANTE disponibilizar local e infra-estrutura de instalação adequados que torne possível a acomodação dos EQUIPAMENTOS OBRIGATORIOS À PRESTAÇÃO DO SCM, doravante denominado apenas EQUIPAMENTOS.
- 8.9.1.** O CONTRATANTE se compromete a disponibilizar local adequado, dutos ou similares, para que seja possível a passagem de cabos, se assim for necessário, de forma segura e que evite infiltração. A CONTRATADA não se responsabiliza pela falta desses no momento da instalação. Os técnicos seguirão as orientações do CONTRATANTE, não sendo obrigados a fazer acabamentos ou similares.
- 8.9.2.** Ainda, caso os técnicos da CONTRATADA efetue furos ou similares em paredes, etc., com prévia autorização do CONTRATANTE ou terceiros que estejam a mando do CONTRATANTE acompanhando a instalação, a CONTRATADA não se responsabilizará por danos que venham a acontecer em decorrência dessa autorização, exemplo: entrada de água por furos na parede ou que venham acompanhando algum cabo instalado e que danifiquem algum objeto.
- 8.9.3.** Caso os técnicos não consigam realizar a instalação dos EQUIPAMENTOS por conta da infra-estrutura interna do local pertencente ao CONTRATANTE, o mesmo deverá realizar as modificações necessárias e solicitar nova data de instalação.
- 8.9.4.** Tratando-se de condomínio, também será de responsabilidade do CONTRATANTE, providenciar a devida autorização e orientação para instalação e prestação do serviço contratado.
- 8.10.** A CONTRATADA não vende serviço de WIFI, ficando a total responsabilidade de o CONTRATANTE adquirir equipamentos necessários para o uso dessa tecnologia, pois tal tecnologia faz parte da Rede Interna.
- 8.11.** A CONTRATADA utiliza conexão PPPoE/IPoE para ofertar seus serviços, portanto, a configuração do mesmo obedecerá à seguinte regra e não poderá ser alterada:
- 8.11.1.** Se o Modem/Antena puder ser configurado com o PPPoE/IPoE, então, não haverá a possibilidade de se realizar a configuração no Roteador Residencial Comum ou outro equipamento.
- 8.11.2.** Se o Modem/Antena não puder ser configurado com o PPPoE/IPoE, então, poderá ser configurado no Roteador Residencial Comum do CONTRATANTE, desde que o técnico saiba realizar a configuração no mesmo.
- 8.12.** Para todos os efeitos deste contrato e seus anexos, o CONTRATANTE precisa possuir um Roteador Residencial Comum para que o serviço seja instalado.
- 8.13.** A escolha do Modem/Antena a ser instalado, em regime de comodato, venda ou aluguel, será conforme a disponibilidade da CONTRATADA, podendo esse receber ou não a configuração PPPoE/IPoE. No caso em que o CONTRATANTE necessite adquirir um novo modem em substituição ao instalado pela CONTRATADA, a exemplo no caso de danos causados pelo CONTRATANTE, o modem deverá ser de marcas e modelos aprovados pela CONTRATADA, sendo que esse deverá possuir a mesma função/configuração do modem anterior.
- 8.14.** A solicitação para manutenção/conserto (assistência técnica) dos serviços será computada a partir da sua efetiva comunicação pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, comunicação esta, que deverá ser formalizada por um dos meios de comunicação disponíveis pela CENTRAL DE ATENDIMENTO da CONTRATADA, tais meios para essa finalidade podem diferir daqueles elencados no item 4.1.25.
- 8.14.1.** Quando efetuada a solicitação pelo CONTRATANTE, e as falhas não forem atribuíveis à CONTRATADA, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à VISITA TÉCNICA IMPRODUTIVA, bem como a cobrança do material utilizado, cabendo ao CONTRATANTE certificar-se previamente do valor praticado, à época, pela CONTRATADA. Este valor será cobrado por documento de cobrança em separado ou em conjunto com o documento de cobrança da assinatura.
- 8.14.2.** Independente do motivo que originou o CONTRATANTE a solicitar a CONTRATADA a VISITA TÉCNICA, reparo/manutenção ou testes, e se o parecer do técnico da CONTRATADA constatar que não há problemas no serviço prestado por essa ou tão pouco há algum tipo de problema nos EQUIPAMENTOS, tal solicitação se enquadrará como VISITA TÉCNICA IMPRODUTIVA e o material utilizado também será cobrado do CONTRATANTE, não dispensando as demais sanções legais e impostas nesse Contrato.
- Os exemplos abaixo visam apenas elucidar, não se resumindo a estes:
- Problemas relacionados à rede interna;
 - Dispositivo do CONTRATANTE com problemas ou incapaz de aferir o serviço;
 - Oscilações e interferências do WIFI;
 - Reconfiguração ou modificação da senha do Ponto de Acesso WIFI ou Roteador WIFI;
 - Manutenção dos EQUIPAMENTOS em decorrência de danos ou mau uso ocasionado pelo CONTRATANTE.
 - Reparo, reposição, manutenção e reconfiguração dos EQUIPAMENTOS avariados/alterados pelo CONTRATANTE, prepostos, residentes ou pessoa por esse autorizado;
 - Imperícia do CONTRATANTE;
 - Falha em serviços prestados por terceiros (aplicativos, streaming, redes sociais, *web sites*, VPNs, etc);
- 8.15.** A VISITA TÉCNICA iniciada pela CONTRATADA e que não houve prévia solicitação do CONTRATANTE, e que seja necessária para reparo/manutenção no serviço prestado ou EQUIPAMENTOS não terá ônus ao CONTRATANTE desde que: A causa da falha que necessita de reparo/manutenção não tenha sido ocasionada pelo CONTRATANTE, prepostos, residentes ou

pessoas com algum tipo de acesso ao endereço de instalação. O CONTRATANTE fica responsável pela integridade, segurança e zelo dos EQUIPAMENTOS e suas configurações e acessórios (cabos, conectores, fixadores, etc.).

- 8.16.** O CONTRATANTE reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda dos equipamentos cedidos a título de comodato ou aluguel. Portanto, o CONTRATANTE deve indenizar a CONTRATADA pelo valor de mercado dos equipamentos, extravio (exceto roubo e furto), avarias ou danos a qualquer dos equipamentos, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução dos equipamentos.
- 8.17.** A CONTRATADA não se responsabiliza pela interoperabilidade entre dispositivos do CONTRATANTE e os EQUIPAMENTOS.
- 8.18.** A CONTRATADA não se responsabiliza pela interoperabilidade entre os dispositivos do CONTRATANTE que fazem uso dos EQUIPAMENTOS como intermediários para se comunicarem, a função dos EQUIPAMENTOS é única e exclusivamente para conexão com a internet. A REDE INTERNA do CONTRATANTE é de inteira responsabilidade desse.
- 8.19.** O CONTRATANTE, antes de solicitar visita de manutenção ou suporte, deve se assegurar de que a falha não é atribuível aos seus próprios equipamentos ou software.

9. CLÁUSULA NONA - Da Interrupção dos Serviços

- 9.1.** A CONTRATADA não se responsabiliza por danos ou quaisquer infortúnios que venham a ocorrer ao CONTRATANTE, a exemplo, insucessos comerciais, perda de receitas e lucros cessantes, pela falta de conexão a internet ocasionada por eventos diversos, a exemplo, chuvas, equipamentos da CONTRATADA que se danificaram, interrupção da energia elétrica pela CIA fornecedora, vandalismos, casos fortuitos, problemas ocorridos na infra-estrutura de terceiros e que compõem internet, rompimento de cabos, etc., não cabendo à CONTRATADA qualquer ônus ou penalidade.
- 9.2.** A CONTRATADA empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter os serviços de comunicação multimídia permanentemente ativos, mas, considerando-se as características funcionais, físicas e tecnológicas utilizadas para a conexão, não garante a continuidade dos serviços que poderão ser interrompidos por diversos motivos, sem que tais interrupções constituam infração contratual ou motivo para a rescisão contratual, tais como: (i) interrupção ou falha no fornecimento de energia pela concessionária pública em qualquer ponto de sua instalação e da rede; (ii) falhas em equipamentos e instalações; (iii) rompimento parcial ou total dos meios de rede; (iv) motivos de força maior tais como causas da natureza, chuvas, tempestades, descargas atmosféricas, catástrofes e outros previstos na legislação.
- 9.3.** A CONTRATADA não se responsabiliza pela interrupção dos serviços por motivos causados pela ação direta de terceiros em que não tenham tido qualquer contribuição, nem pelas interrupções motivadas por problemas decorrentes do mau uso da conexão do CLIENTE ou ainda pelo mau funcionamento ou erro de configuração do equipamento que recebe a conexão.
- 9.4.** O CONTRATANTE tem conhecimento de que os serviços poderão ser afetados ou temporariamente interrompidos em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente, mormente pela ANATEL, que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à CONTRATADA qualquer ônus ou penalidade.
- 9.5.** Sendo constatado que o sistema/Rede Interna/Equipamentos do CONTRATANTE está voluntário ou involuntariamente, causando danos a terceiros ou a própria CONTRATADA, o serviço prestado será imediatamente paralisado e, em seguida, esse fato será informado ao CONTRATANTE para que esse tome as devidas medidas corretivas. Não sendo tomada nenhuma atitude por parte do CONTRATANTE, a CONTRATADA terá o direito de rescindir o presente contrato, sem pena de ônus.
- 9.6.** 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 CONTRATANTE única e exclusivamente descontos nos valores a pagar, conforme previsto neste Contrato.
- 9.6.1.** De acordo com o Art. 32 da Resolução 717/2019 da Anatel, para fins de ressarcimento são desconsideradas as Interrupções programadas realizadas dentro do período entre 0 h (zero hora) e 6 h (seis horas) para a planta interna e entre 6 h (seis horas) e 12 h (doze horas) para a rede externa da infraestrutura da CONTRATADA.
- 9.6.2.** Em caso de interrupção ou degradação que ocasione reparo não programado, a CONTRATADA deverá descontar da mensalidade subsequente o valor proporcional período de perdurar esta interrupção.
- 9.6.2.1.** O desconto concedido pela CONTRATADA em virtude da interrupção ou degradação não programada, será efetuado no documento de cobrança subsequente. Sendo que, em ambos os casos, a responsabilidade da CONTRATADA é limitada ao desconto, não sendo devido pela CONTRATADA nenhuma outra compensação, reparação ou indenização adicional.
- 9.7.** 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 CONTRATANTE ou terceiros, por erros de operação do CONTRATANTE, dentre outras hipóteses de limitação de responsabilidade da CONTRATADA.
- 9.8.** 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.
- 9.9.** O atraso ou falta de cumprimento de qualquer obrigação de instalação, início ou continuação do serviço por parte da CONTRATADA não gerará qualquer tipo de responsabilidade da mesma caso sejam motivados por caso fortuito e de força maior nos termos do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

10. CLAUSULA DÉCIMA - Vigência do Contrato

- 10.1. Este contrato entra em vigor na data da assinatura do TERMO DE ADESÃO SCM e após estudo da viabilidade técnica 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 e com a ausência de notificação formal prévia do seu cancelamento pelas partes prorroga-se automaticamente por iguais períodos.
- 10.1.1. Este contrato poderá possuir a fidelização em virtude do benefício concedido pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE**, e que será aceito no **TERMO DE FIDELIDADE**, sendo a opção escolhida pelo **CONTRATANTE** no ato da contratação do(s) serviço(s).
- 10.1.2. Este CONTRATO poderá possuir condições de cessão de equipamentos e acessórios em regime de COMODATO, e que será aceito no **TERMO DE COMODATO**.

11. CLAÚSULA DÉCIMA PRIMEIRA- Valores, Condições De Pagamento, Reajustes Do Serviço, Extras e Equipamentos

- 11.1. Pela prestação do Serviço, a **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA**, mensalmente, os valores vigentes na data de prestação dos serviços, incluindo, mas não limitado, a mensalidade do serviço SCM, taxa de instalação, taxa de visita técnica, taxa de configuração, taxa de transferência de titularidade ou mudança de endereço, mensalidade do serviço SVA e demais serviços adicionais, que poderão variar de acordo com as condições comerciais oferecidas pela **CONTRATADA**, e com as opções contratadas pelo **CONTRATANTE**.
- 11.2. Os valores decorrentes da mensalidade referente ao serviço SCM serão reajustados a cada 12 meses, a contar da data de contratação deste. O **CONTRATANTE** será notificado por um dos meios de contatos possível (telefone, sms, aplicativos de comunicação, e-mail, site da **CONTRATANTE**, portal do cliente, aplicativo do Cliente, etc).
- 11.2.1. O valor da mensalidade deste Contrato, explicitada no **TERMO DE ADESÃO SCM**, será reajustado segundo a periodicidade mínima admitida em lei com base na variação do **IGPM-FGV** ou no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.
- 11.3. Os valores decorrentes da taxa de visita técnica improdutiva poderão sofrer reajustes a qualquer tempo.
- 11.4. O valor monetário pago mensalmente e referente ao Serviço de Conexão a Internet estará evidenciado no **TERMO DE ADESÃO SCM**.
- 11.5. O valor da mensalidade pago a **CONTRATADA** cobre apenas o serviço SCM. Esse valor não inclui assistência aos cenários ou Rede Interna do **CONTRATANTE**:
- Assistência a rede interna e seus dispositivos;
 - Ampliação do sinal do WIFI;
 - Reconfiguração ou modificação da senha do Ponto de Acesso WIFI ou Roteador WIFI;
 - Manutenção dos EQUIPAMENTOS em decorrência de danos ou mau uso ocasionado pelo **CONTRATANTE**.
 - Reparo, reposição, manutenção e reconfiguração dos EQUIPAMENTOS avariados pela **CONTRATANTE**.
- 11.6. A **CONTRATADA** poderá a livre escolha ou critério cobrar uma Taxa de Instalação/Habilitação do serviço a ser contratado. Sendo esse acordado pelas partes no momento da contratação do serviço pelo **CONTRATANTE**.
- 11.6.1. O **CONTRATANTE** declara estar ciente que o valor pago pela instalação/ativação (serviço) não configura direito de propriedade sobre os equipamentos disponibilizados em **COMODATO** ou **LOCAÇÃO**, os quais continuarão a pertencer a **CONTRATADA**.
- 11.7. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia a **CONTRATADA**, a **CONTRATANTE** será obrigada ao pagamento de: I - multa de até 2% (dois por cento) sobre o valor devido; II - correção monetária apurada, segundo a variação do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna da Fundação Getúlio Vargas IGP-DI, ou outro índice que o substitua, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; e III - juros de mora de até 1% (um por cento) ao mês, calculados “pro rata die”, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; IV - outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.
- 11.8. Para a cobrança dos valores referentes a prestação do serviço SCM, taxas de Instalação/Configuração, Manutenções, Multas, Vendas, etc, a **CONTRATADA** poderá providenciar emissão de carnê, boleto bancário, débito em conta corrente ou outra forma de cobrança, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título e/ou incluir o nome da **CONTRATANTE** nos órgãos restritivos de crédito, tais como a SERASA e o SPC.
- 11.8.1. O **CONTRATANTE** autoriza a emissão de título de crédito útil à cobrança de seus créditos de acordo com o plano e serviços adicionais contratados.
- 11.8.2. Haverá a aceitação tácita do título de crédito, salvo manifestação em contrário em até 5 dias a contar do recebimento do título.
- 11.9. O não recebimento da cobrança pela **CONTRATANTE** não isenta a mesma do devido pagamento. Nesse caso, a **CONTRATANTE** deverá contatar a **CONTRATADA** para que seja orientada como proceder à liquidação do valor devido.
- 11.10. É imprescindível a utilização do Modem, Antena ou Roteador Residencial Comum para a prestação do serviço pela **CONTRATADA**. O Modem ou Antena ou Roteador Residencial Comum poderá ser vendido, cedido, doado ou alugado pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE**.
- 11.10.1. No caso da venda e aluguel, fica a critério do **CONTRATANTE** adquiri-los junto a **CONTRATADA** ou em outro lugar, desde que sejam compatíveis com o sistema da **CONTRATADA**.
- 11.11. A **CONTRATADA** emitirá, sem ônus, o documento de cobrança ao **CONTRATANTE** referente ao período faturado, correspondente, em regra, a 30 (trinta) dias de prestação do serviço.
- 11.11.1. No **TERMO DE ADESÃO SCM** estará evidenciada a regra do período de prestação do serviço: Mês cheio ou mês proporcional. Também evidenciará se o serviço será cobrado na modalidade pós pago ou pré pago.
- 11.12. Havendo alteração em um dos meios de notificação/contato ou endereço de instalação/cobrança sem que haja comunicação, por escrito e formal, do **CONTRATANTE** junto à **CONTRATADA**, serão consideradas devidamente enviadas e entregues todas as faturas encaminhadas para os referidos meios cadastrados em nome do **CONTRATANTE**.
- 11.13. A solicitação para manutenção/conserto (assistência técnica) dos serviços acarretará cobrança do valor referente à VÍSTA TÉCNICA IMPRODUTIVA, bem como a cobrança do material utilizado quando as falhas não forem atribuíveis à

CONTRATADA, cabendo ao CONTRATANTE certificar-se previamente do valor praticado, à época, pela CONTRATADA. Este valor será cobrado por documento de cobrança em separado ou em conjunto com o documento de cobrança da assinatura.

11.14. Os demais valores que não se referem ao pagamento pelo serviço SCM, a exemplo e não se limitando a esses: taxa de instalação, taxa de visita técnica, taxa de configuração, taxa de transferência de titularidade, taxa de mudança de endereço, venda de produto, Mensalidades de Serviços diversos, Mensalidades de Serviços de Valor Adicionado, etc, terão seus valores acordados entre as partes de maneira alheia a esse instrumento jurídico.

11.14.1. Qualquer valor monetário, independente da finalidade que o originou, que não for pago até o vencimento causará a suspensão total (bloqueio) do serviço SCM objeto desse contrato. Ou seja, qualquer débito em nome do CONTRATANTE irá suspender a prestação do serviço.

11.15. Caso não ocorra por parte do CONTRATANTE a devolução espontânea dos equipamentos e demais bens cedido em caráter de comodato no prazo estipulado ou houver impedimento da retirada, o CONTRATANTE autoriza desde já que a CONTRATADA emita automaticamente, independentemente de qualquer modalidade de notificação, fatura de cobrança calculada sobre o valor atualizado total dos bens no mercado. Podendo ainda a CONTRATADA utilizar de meios legais cabíveis para resolução da avença, todas as despesas daí decorrentes, serão suportadas pelo CONTRATANTE, inclusive honorários advocatícios, bem como as despesas de deslocamento, alimentação, cópias de documentos, conferências telefônicas, enfim as despesas que se fizerem necessárias. A CONTRATADA poderá 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.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – Rescisão Contratual, Inadimplências e suas Consequências

12.1. O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses, sem prejuízo dos demais itens elencados nesse Contrato e seus Termos:

12.1.1. Ocorrendo infração/ descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas ou condições aqui pactuadas, gerará à parte contrária a faculdade de rescindir mediante Notificação à outra parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, recaindo a parte que deu causa nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

12.1.1.1. A rescisão será imediata nos casos de descumprimento grave das obrigações contratuais, conforme previsto em lei ou regulamento aplicável, podendo, a critério da parte prejudicada, ser realizada sem aviso prévio."

12.1.2. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo acarretará a imediata interrupção dos serviços contratados.

12.1.3. Por denúncia, por interesse de quaisquer das partes, independente de justificativa, mediante aviso prévio e formalizado à outra parte caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

12.1.4. Por distrato, mediante acordo comum entre as partes.

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

12.1.6. O serviço quando prestado com equipamentos de Radiação Restrita nos termos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL 506/2008 tem caráter secundário, sem proteção a interferências podendo ser degradado ou mesmo interrompido. Nesse caso, o presente contrato poderá ser considerado rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

12.1.6.1. O serviço nas características da cláusula anterior requer visada direta à base da **CONTRATADA**, 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.

12.1.7. A cobrança de multa específica pela extinção do contrato não será aplicada nas hipóteses de rescisão contratual por iniciativa da **CONTRATADA**, que não tenham sido motivadas pelo descumprimento de obrigações contratuais ou legais do **CONTRATANTE**. Garantido no entanto, o direito da **CONTRATADA** cobrar 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.

12.1.8. Os pedidos de rescisão processados sem intervenção de atendente terão efeito após **2 (dois dias úteis)** da efetivação do pedido.

12.1.8.1. O **CONTRATANTE** deverá pagar pelos serviços usufruídos durante o prazo de processamento do pedido de rescisão sem intervenção de atendente.

12.1.9. Os pedidos de rescisão processados com intervenção de atendente deverão ter efeitos imediatos, ainda que seu processamento técnico necessite de prazo.

12.1.10. Caso o **CONTRATANTE**, em face deste contrato, por ação ou omissão, comprometer a imagem pública da **CONTRATADA**, devendo o **CONTRATANTE** responder pelos danos causados.

12.1.11. Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou caso seja **CANCELADA A AUTORIZAÇÃO/LICENÇA** do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), concedida à **CONTRATADA** pelo órgão federal competente, hipótese em que a **CONTRATADA** ficará isenta de qualquer ônus.

12.1.12. Se o **CONTRATANTE** utilizar de práticas que desrespeitem a lei, a moral, os bons costumes, comprometa a imagem pública da **CONTRATADA** ou, ainda, contrárias aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da internet, tais como, mas não se restringindo a, se enquadrará como casos graves:

A) invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da comunidade da internet;

- B) simples tentativa, acesso ou qualquer forma de controle não autorizado de banco de dados ou sistema informatizado da **CONTRATADA** e/ou de terceiros;
- C) acessar, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, simples tentativa de obtenção de senhas e dados de terceiros sem prévia autorização;
- D) enviar mensagens coletivas de e-mail (spam mails) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste.
- E) disponibilizar arquivos eletrônicos que infrinjam leis de direitos autorais de terceiros.
- F) disseminação de vírus de quaisquer espécies.
- G) ser fonte de ataques cibernéticos de maneira intencional ou não.
- H) possuir dispositivos que são fontes de ataques cibernéticos, spams, vírus e correlatos.
- I) Distribuir informação relativa à criação ou transmissão de vírus por Internet, cavalos de Tróia, “pinging”, “flooding”, “mailbombing”, “phishing” ou ataques de negação de serviços. Também atividades que interrompam ou interfiram no uso efetivo dos recursos da rede de outras pessoas;

12.1.13. A **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, nos casos do **CONTRATANTE** utilizar-se intencionalmente ou não de qualquer das práticas previstas no **item 12.1.12 e 4.1.18**, poderá bloquear temporariamente o serviço por 3 (três) dias para encerrar tais práticas, sendo que tal fato não poderá ensejar a aplicação dos descontos concernentes à interrupção do serviço de que trata a **CLÁUSULA NONA** deste instrumento, e a rescisão poderá ocorrer em caso de reincidência da prática supra.

12.1.14. Nas hipóteses em que o **CONTRATANTE** deu causa à rescisão contratual ou solicitou sua rescisão imotivada, incluindo, mas não se limitando a inadimplência, conforme previsto nesse Contrato, **estará** sujeita à penalidades específicas pela extinção do contrato, quando da existência de fidelidade prevista no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA e seus TERMOS/ANEXOS**.

12.2. Inadimplências

12.2.1. Em caso de não pagamento na data de vencimento da mensalidade referente ao Serviço SCM ou qualquer outro valor monetário, a exemplo: taxa de instalação, taxa de visita técnica, taxa de configuração, taxa de mudança de endereço, venda de produto, Mensalidades de Serviços diversos, Mensalidades de SVA, etc, a **CONTRATADA** irá manter a prestação do serviço durante o período de 10 (dez) após o vencimento, ao se extinguir o referido período, o serviço SCM será bloqueado/suspenso totalmente.

12.2.1.1. Caso a inadimplência do **CONTRATANTE** não seja sanada, depois de decorrido o prazo de 10 (dez) dias relativos à data de Notificação de Vencimento (que pode ocorrer através de mensagem em tela inicial, E-mail, SMS, ou qualquer outra forma de notificação), a **CONTRATADA** suspenderá/bloqueará totalmente a prestação do serviço, cujo restabelecimento ficará condicionado ao efetivo pagamento do valor devido, com os acréscimos incidentes.

12.2.2. Ainda, é de total responsabilidade do **CONTRATANTE** o pagamento de valores decorrentes da visita técnica solicitada por terceiros autorizados, prepostos e residentes.

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

12.3. Caso a inadimplência do **CONTRATANTE** não seja sanada, depois de decorrido o prazo de 10 (dez) dias relativos à data de Notificação de Vencimento, a **CONTRATADA** realizará a Rescisão do Contrato 60 dias após o vencimento das dívidas que ensejou a inadimplência, mediante qualquer aviso ou notificação, judicial ou extrajudicial, com a consequente extinção da prestação do serviço, sem prejuízo do protesto do título correspondente, bem como inserir o(s) débito(s) correspondente(s) nos órgãos de proteção e restrição ao crédito e congêneres e demais sanções e obrigações desse Contrato.

12.4. A **CONTRATADA** poderá 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.

12.5. Havendo necessidade de utilização de meios legais para a cobrança, todas as despesas de correntes serão suportadas pelo **CONTRATANTE**.

12.6. 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 11.2.1 desse **CONTRATO**.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - Do Contrato Firmado com Fidelidade

13.1. Nas hipóteses em que o **CONTRATANTE** deu causa à rescisão contratual ou solicitou sua rescisão imotivada, incluindo, mas não se limitando a inadimplência, conforme previsto nesse **CONTRATO**, **estará** sujeita à penalidade de **COBRANÇA DE MULTA** específica pela extinção do **CONTRATO**, quando da existência de fidelidade acordada no **TERMO DE FIDELIDADE**. O Valor da multa e suas características estão descritas no **TERMO DE FIDELIDADE**.

13.2. O prazo mínimo de permanência está descrito no Termo de Fidelidade e na hipótese de cancelamento do Contrato antes do prazo estabelecido, o **CONTRATANTE** deverá reembolsar à **CONTRATADA** o valor total da vantagem proporcional ao número de meses a vencer.

13.3. Caso o **CONTRATANTE** esteja vinculado à prestadora por meio de assinatura do **TERMO DE FIDELIDADE**, o mesmo se declara ciente de que poderá ser cobrada multa rescisória caso ocorra alteração de endereço para local onde a **CONTRATADA** não atue ou não possua viabilidade técnica.

13.4. O **CONTRATANTE** reconhece que a suspensão dos serviços a pedido do próprio **CONTRATANTE**, ou por inadimplência ou infração contratual do **CONTRATANTE**, acarreta automaticamente na suspensão do serviço objeto do **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM, SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA), TERMO DE ADESÃO SCM, TERMO DE COMODATO e TERMO DE FIDELIDADE**, não deixando de ser aplicáveis as multas rescisórias ao **CONTRATANTE**.

13.5. Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM** ou **SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA)**, o **CONTRANTE** perderá ou não automaticamente o direito aos benefícios antes concedidos pela **CONTRATADA**, conforme

regra descrita no TERMO DE FIDELIDADE. Em caso de perda do benefício, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelidade contratual podendo rescindir o referido contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

13.5.1. Findo o prazo de fidelidade contratual, a concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais deverá ser objeto de novo TERMO DE FIDELIDADE, com condições atualizadas, ou prorrogação do TERMO DE FIDELIDADE atual, mediante negociação entre as partes. Não havendo interesse entre as partes em continuar com a Fidelidade, o CONTRATANTE tem livre escolha de encerrar o presente Contrato sem ônus.

13.5.2. Findo o prazo de fidelidade contratual, no TERMO DE FIDELIDADE estará descrito se o CONTRATANTE perderá ou não os benefícios, se poderão ou não ser renovados e quais as novas condições.

13.6. As características ou benefícios concedidos e que motivam a contrapartida para Fidelização Contratual podem estar associadas ao Plano de Serviço, ao Comodato ou a outros serviços oferecidos pela CONTRATADA, conforme detalhado no TERMO DE FIDELIDADE. Se o CONTRATANTE rescindir o contrato do serviço principal que originou a fidelização, independente do motivo que ensejou a rescisão, dar-se-á a extinção de tais características ou benefícios.

13.6.1. A alteração do Contrato do serviço (Plano de Serviço, etc) que originou a fidelização se caracteriza como quebra de contrato, estando assim sujeito as penalidades e multas descritas no Termo de Fidelidade.

13.7. Em qualquer das hipóteses previstas nos itens antecedentes, fica autorizado a **CONTRATADA**, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento após 05 dias da emissão, visando à cobrança do valor total das penalidades contratuais, quando aplicáveis. 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.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - Da Anticorrupção

14.1. Na execução do presente Contrato é vedado às partes e/ou a empregado seu, e/ou a preposto seu, e/ou a gestor seu:

14.2. Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ele relacionada;

14.3. Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;

14.4. Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;

14.5. Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato; ou

14.6. De qualquer maneira fraudar o presente Contrato; assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (conforme alterada), do Decreto nº 8.420/2015 (conforme alterado), do U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (conforme alterado) ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis ("Leis Anticorrupção"), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - Da Lei Geral De Proteção De Dados (LGPD)

15.1. O CONTRATANTE autoriza a coleta de dados pessoais imprescindíveis a execução deste contrato, tendo sido informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela CONTRATADA, nos termos da Lei nº 13.709/2018, especificamente quanto a coleta dos seguintes dados:

15.1.1. Dados relacionados à sua identificação pessoal, a fim de que se garanta a fiel contratação pelo respectivo titular do contrato;

15.1.2. Dados relacionados ao endereço do CONTRATANTE tendo em vista a necessidade da CONTRATADA identificar o local de instalação, manutenção dos serviços, envio de documentos/notificações e outras garantias necessárias ao fiel cumprimento do contrato ora assinado;

15.1.3. Os dados coletados poderão ser utilizados para identificação de terrorismo, compartilhamento para órgãos de segurança, conforme solicitação legal pertinente, compartilhamento com autoridade administrativa e judicial no âmbito de suas competências com base no exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento. Todas as informações estarão facilmente acessíveis, de forma clara e precisa, sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial.

15.2. Os dados coletados com base no legítimo interesse do CONTRATANTE, bem como para garantir a fiel execução do contrato por parte da CONTRATADA, fundamentam-se no artigo 7º da LGPD, razão pela qual as finalidades descritas na cláusula 12.1 não são exaustivas.

15.2.1. A CONTRATADA informa que todos os dados pessoais solicitados e coletados são os estritamente necessários para os fins almejados neste contrato;

15.2.2. O CONTRATANTE autoriza o compartilhamento de seus dados, para os fins descritos nesta cláusula, com terceiros legalmente legítimos para defender os interesses da CONTRATADA bem como do CONTRATANTE.

15.3. É garantido ao CONTRATANTE, titular dos dados pessoais tratados, de acordo com o art. 9º da LGPD, a consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais. Ficam garantidas, ainda, a exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento. Todas as informações estarão facilmente acessíveis, de forma clara e precisa, sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial.

15.3.1. O CONTRATANTE, titular dos dados, nos termos do artigo 18, inciso VI, da LGPD, também possui o direito de solicitar a exclusão dos dados pessoais tratados com seu consentimento, com exceção das hipóteses previstas no art. 16 desta Lei. A exclusão de dados será efetuada sem que haja prejuízo por parte da CONTRATADA, tendo em vista a necessidade de guarda de documentos por prazo determinado de 05 (cinco) anos, conforme lei civil. Para tanto, caso o CONTRATANTE deseje efetuar a revogação de algum dado, deverá preencher uma declaração neste sentido, ciente que a revogação de determinados dados poderá importar em eventuais prejuízos na prestação de serviços;

15.3.2. O CONTRATANTE autoriza, neste mesmo ato, a guarda dos documentos (contratos/documentos fiscais/notificações/protocolos/ordens de serviços) - em que pese eles possuam dados pessoais - por parte da CONTRATADA a fim de que ela cumpra com o determinado nas demais normas que regulam o presente contrato, bem como para o cumprimento da obrigação legal nos termos do artigo 16, inciso I, da Lei Geral de Proteção de Dados.

- 15.4. Em eventual vazamento indevido de dados a CONTRATADA se compromete a comunicar seus CONTRATANTES sobre o ocorrido, bem como sobre qual o dado vertido;
- 15.5. A CONTRATADA informa que serão adotadas todas as medidas cabíveis para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais através de um sistema que colherá e tratará os dados na forma da lei;
- 15.5.1. A CONTRATADA informa que efetuará a manutenção do registro das operações de tratamento de dados pessoais da forma mencionada na cláusula anterior.
- 15.6. Rescindido o contrato os dados pessoais coletados serão armazenados pelo tempo determinado na cláusula 15.3. Passado o termo de guarda pertinente a CONTRATADA se compromete a efetuar o descarte dos dados adequadamente.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - Das Disposições Gerais

- 16.1. Como CONTRATADA outorgada e licenciada para prestar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), esta fornecerá os sinais de radiofrequência respeitando as características estabelecidas em regulamentações da ANATEL que estão disponíveis no endereço virtual eletrônico www.anatel.gov.br, no item *Biblioteca*.
- 16.2. A sede da ANATEL tem o endereço no SAUS, Quadra 06, Blocos C, E, F e H, CEP 70.070-940 em Brasília/DF.
- 16.3. O número de telefone da central de atendimento da ANATEL é 1331 e para pessoas com deficiência auditiva é 1332. A central de atendimento da ANATEL funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.
- 16.4. Fica assegurado às partes revisarem os valores contratuais, mediante acordo, caso verificadas situações que justifiquem a intervenção para garantir o equilíbrio econômico-financeiro do contrato em toda sua execução, a exemplo de alterações no valor cambial do dólar norte-americano, alterações no valor de tributos que influenciem na formação dos valores contratados, demais alterações econômicas que tornem inexecutável o objeto contratado para uma das partes.
- 16.5. O número da Central de Atendimento da CONTRATADA 9090 3734-2607.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - Da Publicidade

- 17.1. Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de Medina, estado de Minas Gerais, e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico <http://www.neticabo.com.br/>. Identificação de Registro no cartório de Medina/MG: Protocolo 8505– Registro 4214 – Livro B14, FOLHA 84/92v – Data 26/11/2024.
- 17.2. A CONTRATADA 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 <http://www.neticabo.com.br/>.
- 17.3. Qualquer alteração que porventura ocorrer, será comunicada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou notificação enviada por outros meios de comunicação (telefone, mensagem SMS, aplicativos de comunicação, e-mail, site da CONTRATANTE, portal do cliente, aplicativo do Cliente, etc). o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo CONTRATANTE em caso de não manifestação.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - Do Foro

O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de **Medina**, no estado de **Minas Gerais**, 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 através de um dos meios citados na CLÁUSULA TERCEIRA.