



## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PROVIMENTO DE ACESSO À INTERNET

Pelo presente instrumento, de um lado **Conecte Marechal** empresa inscrita no **Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas** sob o número **19.326.342/0001-24**, representada por seu representante legal na forma de seu Estatuto Social, com sede **Rodovia Edval Lemos, 286, Taperaguá, Marechal Deodoro, Alagoas/AL, CEP: 57160-000, e-mail: adm@conectemarechal.com.br**; autorizada pela Anatel, 53500.002352/2019-43, para explorar o Serviço de Comunicação Multimídia, qualificada nos termos do Art. 2º, Inciso VIII da Resolução Anatel 632/2014, doravante denominada de **PRESTADORA** ou **CONTRATADA**; coloca à disposição de seu, doravante denominado(a) **CONTRATANTE** ou **ASSINANTE**, cliente, devidamente nomeado e qualificado por meio de TERMO DE ADESÃO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (Termo de Adesão e Especificações do Serviços Contratados), indissociável deste contrato.

### CONDIÇÕES GERAIS DE SERVIÇOS

#### CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

1. Considera-se que, para fins deste contrato, a expressão TERMO DE CONTRATAÇÃO designa o instrumento (impresso ou eletrônico) que determina o início da vigência do contrato, o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Instrumento, podendo ser alterado através de ADITIVOS, devidamente aceitos pelas partes.
2. Para fins do presente contrato, ficam definidos os seguintes termos e conceitos:

ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações, Órgão Regulador dos Serviços de Telecomunicações no Brasil;

ASSINANTE/CONTRATANTE: Pessoa física ou jurídica que contrata os serviços decorrentes deste Contrato;

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

SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI): Serviço de Conexão a Internet – SCI, conforme definido na Norma do Ministério das Comunicações no 004, de 31/05/1995, é o nome genérico que designa o serviço de valor adicionado que possibilita o acesso à internet a usuários e provedores de informações e conteúdo. O provimento do SCI não depende de concessão, permissão ou autorização da ANATEL. É o serviço contratado em si, já instalado e em pleno funcionamento.

ACESSO: É a conexão do ASSINANTE à rede.

TERMO DE ADESÃO: instrumento (impresso ou eletrônico) adesivo a este contrato, parte indissociável que forma um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente contrato. O Termo de Adesão, obriga o ASSINANTE aos termos e condições do presente Contrato,

podendo ser alterado através de aditivos, desde que devidamente assinados por cada parte.

**COMPARTILHAMENTO DO ACESSO:** utilização de uma conexão à Internet ao mesmo tempo através de computadores distintos, independentemente da tecnologia utilizada.

**SUPORTE TÉCNICO:** serviço de auxílio prestado ao usuário por telefone, e-mail ou chat, relativo exclusivamente aos serviços de acesso à Internet.

**VELOCIDADE DE CONEXÃO:** significa a quantidade de bits a ser verificado entre o ponto de conexão do ASSINANTE (modem, adaptador de rede ou receptor de satélite; entre outros) e o primeiro ponto de autenticação da PRESTADORA ou do concentrador de acesso do prestador de serviços de telecomunicação, sendo medido no sentido PRESTADORA para ASSINANTE. Não será parâmetro, em hipótese alguma, o acesso, carregamento, obtenção de dados ou qualquer avaliação externa a rede da PRESTADORA, dadas as características da internet (quantidade de *hops*, carga de *links* externos e de servidores, entre outros), que inviabilizam tecnicamente tais avaliações.

**FRANQUIA DE TRÁFEGO:** é o máximo de transferência em bits ou em horas permitida em um período. Uma vez esgotada a franquia contratada.

**RECEPTORES:** Conjunto indispensável de dispositivos, equipamentos, cabos, fontes de alimentação, acessórios etc. que possibilitam a prestação e a fruição do serviço.

**TERMO DE CONTRATAÇÃO:** designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou on-line) a este contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. O TERMO DE CONTRATAÇÃO, assinado, obriga o ASSINANTE aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de ADITIVOS, desde que devidamente assinados por cada parte.

**TAXA DE HABILITAÇÃO:** Valor cobrado dos clientes pela habilitação do serviço de instalação, a ser pago na data da habilitação do serviço e cobrado uma única vez.

**MENSALIDADE:** Valor de trato sucessivo mensal pago pelo ASSINANTE à CONTRATADA durante toda a prestação do serviço, nos termos deste Contrato, dando-lhe direito a fruição contínua do serviço e a uma franquia mensal de tráfego de dados, de acordo com o serviço contratado.

**VISITA TÉCNICA:** Comparecimento de um técnico, mediante solicitação feita pelo ASSINANTE, para a realização de manutenção, reparos ou verificação da qualidade de prestação de serviços.

**SUPORTE TÉCNICO:** Prestação de serviço de suporte técnicos pelo telefone ou outras formas de contato disponibilizados pela CONTRATADA relativo exclusivamente aos serviços prestados previstos neste contrato.

**SERVIÇOS DE ATENDIMENTO:** Central de atendimento telefônico da CONTRATADA que tem por objetivo resolver as demandas do(s) ASSINANTES sobre informações, dúvidas, reclamações, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

**COMODATO:** É a cessão dos equipamentos (e outros materiais) de propriedade da CONTRATADA ao ASSINANTE sem cobrança de aluguel, durante o período de vigência do contrato.

**RELATÓRIO DE ATENDIMENTO TÉCNICO (RAT):** Documento que deverá ser disponibilizado e assinado pelo ASSINANTE, no caso de visitas técnicas, soluções de reparo, manutenção, retirada, mudança de endereço e quaisquer serviços realizados no ambiente do ASSINANTE.

**INVIABILIDADE TÉCNICA:** Falta de condições técnicas para realização do serviço proposto. Situação alheia ao

controle da empresa e de seus profissionais.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS**

1. O presente contrato tem por objeto a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) pela CONTRATANTE da porta de acesso à internet banda larga ao ASSINANTE, no(s) endereço(s) solicitado(s) pelo e indicado(s) no TERMO DE ADESÃO. A CONTRATANTE irá disponibilizar os serviços contratados levando em conta viabilidade técnica.
2. Compreende-se por prestação de serviço de comunicação multimídia (SCM) a instalação, a administração e a manutenção de rede de transporte para a transmissão de Informações Multimídia, englobando sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons.
3. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia encontra-se sob a égide da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, da Lei 12.965 de 23 de abril de 2014; e suas alterações; dos Regulamentos aprovados pela ANATEL; normas de direito do Consumidor e demais normas aplicáveis.
4. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada diretamente pela CONTRATADA, que se encontra devidamente autorizada para ofertar os referidos serviços de telecomunicações, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.
5. A CONTRATANTE se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas pela Resolução ANATEL 632/2014 e demais normas aplicáveis.
6. Em face das características físicas do serviço, este poderá ser prestado através de redes próprias da CONTRATADA ou contratadas de terceiros, limitando-se a sua oferta a localidades tecnicamente viáveis.

## **CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO E DA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO, DO CADASTRO DO ASSINANTE, DAS CONDIÇÕES DE INFRAESTRUTURA E DO PRAZO DE INSTALAÇÃO.**

1. A adesão pelo CONTRATANTE ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:
  1. Assinatura de TERMO DE CONTRATAÇÃO;
  2. Preenchimento, aceite “on-line” e confirmação via e-mail de TERMO DE CONTRATAÇÃO;
  3. Pagamento parcial ou total via boleto bancário, depósito em Conta Corrente da CONTRATADA, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela CONTRATADA.
  4. Aceitação por sistema eletrônico;
  5. Assinatura da Ordem de Serviço de Instalação
2. Com relação à CONTRATADA, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o CONTRATANTE aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados.
3. A CONTRATADA poderá introduzir modificações ou aditivo contratual no presente instrumento, mediante o devido registro em cartório, e compromete-se a divulgar em seu sítio eletrônico e/ou em outros meios de comunicação as novas versões do presente contrato, ficando facultado ao ASSINANTE o direito de formalizar sua oposição em até 30 (trinta) dias contados da divulgação. Após esse prazo, passam a vigorar as novas condições contratuais.
4. A eventual anulação de um dos itens do presente instrumento não invalidará as demais regras deste Contrato.
5. Após o cadastramento do ASSINANTE, sua aceitação a este Contrato e a efetivação de pagamento, ele adquire o direito de utilizar o serviço, na modalidade contratada, em conformidade

com as especificidades delineadas no TERMO de Adesão. **O prazo para promover a instalação e iniciar a prestação dos serviços pela CONTRATADA é de até 2 dias a contar da contratação.**

Para contagem deste prazo serão observadas as condições climáticas locais, devendo ainda o ASSINANTE disponibilizar as condições físicas do imóvel/local e, quando tratar-se de instalação em condomínio, também deverá providenciar as autorizações necessárias para a prestação dos serviços.

6. O prazo para instalação e início da prestação efetiva dos serviços poderá ser estendido por período indeterminado caso: na (i) o ASSINANTE não disponibilize condições previamente informadas, adequadas para a ativação dos serviços; (ii) eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática; (iii) atrasos decorrentes de culpa de terceiros; (iv) outras hipóteses em que não exista culpabilidade da PRESTADORA.
7. A CONTRATADA fica isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidade dos sistemas operacionais e/ou softwares de propriedade do ASSINANTE com o software de conexão utilizado no serviço (se necessário), pelo funcionamento de aplicativo de terceiros, podendo inclusive restringi-los, controlá-los ou bloqueá-los, caso considere necessário.
8. A CONTRATADA efetuará a instalação e ativará a conexão somente para equipamentos do CLIENTE, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais e compartilhamento da conexão pelo CONTRATANTE. O CONTRATANTE receberá da CONTRATADA, após a ativação dos serviços objeto do presente Contrato, a identificação e senha necessária ao acesso à internet, não podendo em hipótese alguma ser a identificação/senha transferida a terceiros e/ou explorada para quaisquer fins comerciais / econômicos.
9. O ASSINANTE deverá fornecer informações verdadeiras, atualizadas e completas a seu respeito, no ato de seu cadastramento. A CONTRATADA poderá, a qualquer tempo, verificar a veracidade das informações prestadas, e, sendo constatada qualquer irregularidade nos dados fornecidos, o ASSINANTE será notificado pela CONTRATADA para que providencie as devidas correções de suas informações prestadas anteriormente. A CONTRATADA poderá suspender o fornecimento do serviço até que o cadastro seja devidamente corrigido pelo ASSINANTE, sem a interrupção dos pagamentos devidos.
10. O ASSINANTE autoriza a manutenção de seus dados cadastrais nos arquivos da CONTRATADA, que somente poderá utilizá-los para o fim pelo qual foram coletados, salvo consentimento do usuário ou ordem judicial.

#### **CLÁUSULA QUARTA - DO COMODATO/EMPRÉSTIMO DE EQUIPAMENTOS**

1. De acordo com o consignado no TERMO DE CONTRATAÇÃO/ADESÃO, poderá a CONTRATADA disponibilizar ao CONTRATANTE os equipamentos necessários a viabilizar a recepção dos sinais de internet, a título de comodato (na forma dos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro) ou por meio de locação.
2. O CONTRATANTE se compromete a manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade deles, como se seu fosse.
3. Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o CONTRATANTE obrigado a restituir à CONTRATADA os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, em perfeito estado de uso e conservação, no **prazo máximo de 3 (três) dias úteis**.
4. Verificado que o equipamento se encontra avariado ou imprestável para uso, deverá o CONTRATANTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento na época em que se exigir o pagamento.
5. É vedado ao ASSINANTE alterar as características originais, permitir acesso a terceiros, seja pessoa física ou jurídica, exceto aos técnicos da PRESTADORA devidamente identificados, ceder, gratuita ou onerosamente, os equipamentos relacionados no “Termo de Adesão” ou ainda destiná-

los a finalidade diversa da aqui pactuada, sob pena de ser considerado depositário infiel e ao pagamento de multa no valor total dos equipamentos que estão sob domínio do ASSINANTE.

## **CLÁUSULA QUINTA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, DOS DEVERES DA PRESTADORA**

5.1 São deveres da CONTRATADA, dentre outros previstos no Capítulo III do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 272/2001:

5.1.1. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 73/1998), ser a responsável pela prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) perante a ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis;

5.1.2 Ser responsável em manter a qualidade e regularidade adequada à natureza dos serviços prestados, atendendo e respondendo às reclamações da CONTRATANTE e respeitando a inviolabilidade e o segredo da comunicação de seus clientes.

5.1.3 Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade dispostos no Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 272/2001.

5.1.4. Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento, de forma a possibilitar eventuais reclamações relativas a infrações dos serviços contratados. Nos dias de semana **presencialmente das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00; suporte técnico por telefone e WhatsApp de segunda à sábado das 08:00 às 22:00 e domingos das 08:00 às 17:00, será disponibilizado o atendimento personalizado por operadores de suporte técnico, fora desses horários o atendimento será feito por meio eletrônico com disponibilização de serviços de mensagens para solicitação de suporte 24 horas.**

5.1.5 Cumprir as obrigações outorgadas legalmente pelo Artigo 55 e incisos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 272/2001, quais sejam:

(i) não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede, conforme cronograma de implantação constante do termo de autorização; (ii) tornar disponíveis ao assinante, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações; (iii) descontar do valor da assinatura o equivalente ao número de horas ou fração superior a trinta minutos de serviço interrompido ou degradado em relação ao total médio de horas da capacidade contratada; (iv) tornar disponíveis ao assinante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada; (v) prestar esclarecimentos ao assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços; (vi) observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o assinante, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede; (vii) observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas; (viii) prestar à Anatel, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes e à área de cobertura e aos valores aferidos pela prestadora em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da Anatel o acesso à suas instalações ou à documentação quando solicitado; (ix) manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso; (x) manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço.

5.1.6 Solucionar as reclamações da CONTRATANTE sobre falhas nos serviços prestados.

5.1.7 Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições aqui pactuadas.

5.2 Conforme informado previamente, a CONTRATADA poderá disponibilizar à CONTRATANTE equipamentos para receber a conexão, tais como roteadores, a título de comodato ou com cobrança de aluguel mensal, o que será ajustado em comum acordo entre as partes, através de instrumento autônomo, em separado.

5.3 Caberá à CONTRATADA efetuar e manter ativa a conexão do CONTRATANTE à rede, bem como garantir o tráfego de dados multimídia, nas condições de banda do plano contratado, respeitados os limites determinados por lei.

#### **CLÁUSULA SEXTA - DO SUPORTE TÉCNICO**

1. A contratação do serviço inclui a prestação de serviço de suporte técnico, salvo interrupções necessárias por ocasião de serviços de manutenção no sistema, falhas decorrentes da operação das empresas fornecedoras de energia elétrica e/ou das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações envolvidas direta ou indiretamente na prestação do serviço objeto do presente Contrato, caso fortuito e força maior, ou ainda, ações ou omissões de terceiros.
  1. A CONTRATADA disponibiliza para o assinante os seguintes números de **Centro de Atendimento**: 82 32632626 / 9 8868 8198; e o endereço eletrônico específico para suporte **financeiro** – [financeiro@conectemarechal.com.br](mailto:financeiro@conectemarechal.com.br) e **suporte técnico** [suporte@conectemarechal.com.br](mailto:suporte@conectemarechal.com.br) .
  2. A CONTRATADA terá o **prazo máximo de 48 horas** contados da reclamação feita pelo ASSINANTE, dirigida diretamente para a Central de Atendimento, para abertura e encerramento do atendimento.
  3. Os serviços de suporte técnico a serem prestados pela PRESTADORA terão somente o objetivo de auxiliar os ASSINANTES na solução de problemas relacionados ao acesso à Internet (conexão, configurações dos navegadores) e a esclarecimentos acerca de seu cadastro.
  4. Para a realização do suporte técnico remoto, quando cabível, em relação à conexão, o ASSINANTE deverá estar no endereço de instalação em frente ao roteador e/ou ao dispositivo em que esta sem acesso.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE**

- 7.1 São deveres do ASSINANTE, dentre outros previstos no Capítulo IV do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 272/2001:
  - 7.1.1 Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento;
    - 7.1.2 Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos ao serviço ora contratado, comunicando à CONTRATADA qualquer eventual anormalidade observada, devendo registrar sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado;
  - 7.1.3 Fornecer todas as informações necessárias à prestação do serviço objeto deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela CONTRATADA;
  - 7.1.4 Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento do serviço, garantindo à CONTRATADO amplo acesso às suas dependências, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial.
    - 7.1.4.1 A título de infraestrutura adequada a ser disponibilizada pelo CONTRATANTE, compreende-se, mas

não se limita a: computadores, estações de trabalho, rede elétrica compatível, local protegido do calor e umidade, dentre outros equipamentos/materiais de informática e rede interna.

- 7.1.5 É de exclusiva responsabilidade do CLIENTE a instalação, manutenção e proteção elétrica de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade.
- 7.1.6 Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos da CONTRATADA ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos e extravios sofridos pelos mesmos, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o CONTRATANTE.
- 7.1.7 Cumprir as obrigações que lhe foram outorgadas legalmente pelo Artigo 60 e incisos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 272/2001, quais sejam: (i) utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações; (ii) preservar os bens da prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral; (iii) efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento; (iv) providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da prestadora, quando for o caso; (v) somente conectar à rede da prestadora, terminais que possuam certificação/homologação expedida ou aceita pela Anatel.
- 7.1.8 Permitir às pessoas designadas pela CONTRATADA o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços e, caso haja utilização de equipamento(s) que não esteja(m) devidamente certificado(s) e homologado(s), permitir a retirada deste(s) equipamento(s) por parte dos funcionários da CONTRATADA;
- 7.1.9 Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão automática do presente instrumento, independente de qualquer formalização de notificação.
- 7.1.10 Disponibilizar e realizar manutenção em seus computadores e estações de trabalho, protegendo-os contra vírus ou qualquer arquivo malicioso que possa prejudicar a rede, ainda que as mesmas possam ser adquiridas por intermédio da conexão. Qualquer contribuição nesse sentido efetuada pela CONTRATADA não lhe imputará responsabilidade por essa proteção.
- 7.1.11 Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.
- 7.2 Nos termos do Artigo 59 e incisos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 272/2001, o CONTRATANTE tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:
- 7.2.1 de acesso ao serviço;
- 7.2.2 ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- 7.2.3 à informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;
- 7.2.4 à inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- 7.2.5 ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
- 7.2.6 ao cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo e sem ônus adicional em relação aos serviços de comunicação multimídia ora contratados;

- 7.2.7 não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do Artigo 4º da Lei n.º 9.472, de 1997;
- 7.2.8 ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
- 7.2.9 ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora;
- 7.2.10 de resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela prestadora;
- 7.2.11 à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- 7.2.12 à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;
- 7.2.13 a não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
- 7.2.14 a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
- 7.2.15 a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;
- 7.2.16 à continuidade do serviço pelo prazo contratual;
- 7.2.17 ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.
- 7.3. O CONTRATANTE deverá comunicar imediatamente à CONTRATADA, através de seus Serviços de Atendimento ao Cliente qualquer problema que identificar em sua conexão ou acesso à internet, registrando sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.
- 7.4 A prestação de serviços ora contratados é de natureza individual e intransferível, não sendo permitida ao CONTRATANTE a cessão ou venda total ou parcial desses serviços a terceiros, a qualquer título que seja.
- 7.5 Considerando as políticas de uso aceitável da internet, são obrigações do CONTRATANTE como usuário:
- 7.6.1 Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço, inclusive, mas não se limitando, as leis de segurança, confidencialidade e propriedade intelectual.
- 7.6.2 Respeitar a privacidade e intimidade de outros clientes e/ou terceiros, não buscando, dentre outras, acesso a senhas e dados privativos, bem como não modificando arquivos ou assumindo, sem autorização, a identidade de outro cliente;
- 7.6.3 Não acessar conteúdos impróprios ou ilícitos, ou então, não utilizar a internet para fins impróprios ou ilícitos, segundo a legislação vigente.
- 7.6.4 A divulgação de imagens e ideias cujo conteúdo seja considerado socialmente condenável ou atente contra valores éticos, morais ou religiosos, assim como aqueles que ponham em risco a saúde ou a integridade física do ASSINANTE ou de terceiros.
- 7.6.5 Compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado, ficando a PRESTADORA autorizada a inspecionar periodicamente as instalações do ASSINANTE, sem prévio aviso, a fim de manter o bom funcionamento do sistema.



- 7.6.6. O ASSINANTE responderá criminal e civilmente por quaisquer danos causados a terceiros ou a própria prestadora, pelo descumprimento desta cláusula.

### **CLÁUSULA OITAVA – DA ANATEL**

8.1 Nos termos da resolução n.º 272, de 09 de agosto de 2001, fica informado neste contrato que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação de serviço de comunicação multimídia ora contratada podem ser extraídas no site <http://www.anatel.gov.br>, ou na central de atendimento da ANATEL pelo n.º 133, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

8.1.1 Sede end.: saus quadra 06 blocos c, e, f e h  
cep: 70.070-940 - Brasília - DF  
Pabx: (55 61) 2312-2000  
CNPJ: 02.030.715.0001-12

### **CLÁUSULA NONA – DOS PLANOS DE SERVIÇO**

1. Cada plano será diferenciado dos demais pela combinação dos seguintes fatores: (I) velocidade utilizada; (II) volume de tráfego de dados máximo permitido; (III) horário de utilização; (IV) tempo de utilização; (V) finalidade da utilização e (VI) quaisquer outros fatores que venham a ser utilizados pela CONTRATADA.
  1. A CONTRATADA se reserva o direito de criar, alterar, modificar e excluir modalidades e planos a qualquer tempo, utilizando como medidas quaisquer dos fatores acima citados, sem prejuízo dos direitos garantidos ao ASSINANTE pelas normas regulatórias e legislação aplicável às relações de consumo.
  2. O ASSINANTE se obriga a utilizar adequadamente a modalidade e o plano escolhido, limitando sua utilização ao volume de tráfego de dados mensal contratado, estando ciente, desde já, que a utilização além do contratado implicará em automática redução de velocidade pela CONTRATADA, permanecendo neste estado até o final do respectivo mês, quando a velocidade originalmente contratada será restaurada.
  3. A CONTRATADA faculta ao ASSINANTE a fidelização por prazo mínimo ao plano contratado, obtendo em contrapartida, benefícios econômicos, manifestadamente mais vantajosos em relação à contratação dos serviços avulsos.

### **CLÁUSULA DÉCIMA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO**

1. O presente instrumento vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura do TERMO DE CONTRATAÇÃO ou outra forma de adesão ao presente instrumento, podendo ser renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas, desde que não haja manifestação por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de 30 dias anterior ao seu término.
2. Especificamente no tocante aos serviços de conexão à internet contraídos por meio de ofertas de *fidelidade*, a rescisão antecipada do contrato a pedido ou por culpabilidade do CONTRATANTE, antes do decurso do prazo de vigência contratual, acarretará no pagamento pelo CONTRATANTE de multa, que será reduzida mensalmente respeitando a proporção dos meses restantes para o encerramento do contrato.
3. Já no tocante especificamente aos serviços de comunicação multimídia, poderá o CONTRATANTE rescindir este contrato antecipadamente, a qualquer momento, sem qualquer ônus ou penalidade.
4. Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará a parte contrária a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, 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:

5. Descumprimento ou cumprimento irregular de quaisquer cláusulas ou condições aqui pactuadas;
6. Atraso no pagamento pelo período de:
  1. Quinze dias após a notificação de atraso no pagamento, a prestação do serviço contratado será suspensa parcialmente por meio da redução da velocidade contratada, seguindo determinação da ANATEL;
  2. Trinta dias após o início da suspensão parcial dos serviços, a empresa reserva-se ao direito de suspender totalmente o provimento do serviço, efetivando a rescisão do presente contrato.
7. Se qualquer das partes for submetida no caso de determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação de serviço, ou ainda no caso de qualquer das partes for submetida a procedimento de insolvência civil, ou ainda recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução da sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da empresa;
8. Poderá ser rescindido o presente Contrato, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses:
  - a. Em caso de notificação à parte contrária no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término de vigência deste instrumento.
  - b. Mediante disposição legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL;
  - c. Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço.
  - d. Por comum acordo das partes, a qualquer momento;
  - e. Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência.
  - f. Em virtude do afetamento ou interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias, desde que o CLIENTE esteja em dia com todas suas obrigações.

10.9 A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo, acarretará:

- a. A imediata interrupção dos serviços contratados.
- b. A perda pela CONTRATANTE dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a CONTRATADA de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.
- c. A obrigação da CONTRATANTE em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, e demais materiais lhe fornecidos por força do presente Contrato, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos;
- d. A obrigação da CONTRATANTE em devolver todos os equipamentos locados ou mesmo utilizados a título de comodato, frisa-se, em perfeito estado de conservação, e conforme descrição aposta no TERMO DE CONTRATAÇÃO que aperfeiçoa este instrumento contratual;

10.10. A CONTRATADA se reserva o direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em lei, caso seja identificado qualquer prática do CONTRATANTE nociva aos outros CONTRATANTES ou aos usuários em geral da Internet, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o CONTRATANTE, respondendo o CONTRATANTE civil e penalmente pelos atos praticados.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS PENALIDADES**

11.1 No caso de descumprimento de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, a parte que der

causa ao descumprimento sujeitar-se-á ao pagamento de multa compensatória no importe equivalente ao valor a ser pago pela CONTRATANTE frente aos serviços de comunicação multimídia e de provimento de acesso à internet durante 04 (quatro) meses, de acordo com as quantias previstas no presente instrumento e TERMO DE CONTRATAÇÃO.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA CONFIDENCIALIDADE**

12.1 As partes, por si, seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, obrigam-se a manter sigilo sobre quaisquer informações confidenciais. Para os fins deste termo, a expressão "Informações Confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pelas partes em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado. Tais obrigações permanecerão em vigor mesmo após a rescisão ou término do contrato.

12.2 As informações confidenciais compreendem quaisquer dados, materiais, documentos, especificações técnicas ou comerciais, ou dados gerais em razão do presente contrato, de que venham a ter acesso ou conhecimento, ou ainda que lhes tenham sido confiados, não podendo, sob qualquer pretexto ou desculpa, omissão, culpa ou dolo, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimento a pessoas estranhas a essa contratação, salvo se houver consentimento expresso e conjunto das partes.

12.3 A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovado documentalmente que as informações confidenciais:

12.3.1 Estavam no domínio público na data da celebração do presente Contrato;

12.3.2 Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes;

12.3.3 Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação.

12.3.4 Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, por seus prepostos e/ou fiscais.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS COMUNICAÇÕES**

13.1 O principal canal de informação com o usuário é a página eletrônica da empresa, seus e-mails e canais oficiais ali dispostos, para todos os fins.

13.2 As partes se comprometem a utilizar para comunicações somente meios de comunicação legalmente aceitos no território nacional.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

14.1 O CONTRATANTE pode transferir as responsabilidades, obrigações e benefícios pactuados, por meio de manifestação expressa e específica anuência da CONTRATADA, por escrito.

14.2 As disposições deste Contrato e de seus Anexos refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

14.3 As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a CONTRATADA entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente Contrato, bem como adequar-se a futuras disposições legais exaradas pela ANATEL.

14.4 O não exercício pela CONTRATADA de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte da CONTRATANTE, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido para a outra parte, mas tão somente ato de mera liberalidade.

14.5 Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexequível, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexequível nunca tivesse existido.

14.6 As Cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à confidencialidade e responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independente da razão de encerramento deste Contrato.

14.7 As partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

14.8 A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo CONTRATANTE.

14.8.1 - Caso ocorra a hipótese descrita no item anterior, o CONTRATANTE será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição da multa contratual prevista na Cláusula Décima Primeira deste contrato.

14.9 O presente contrato poderá ser alterado, a qualquer tempo, por acordo prévio e escrito entre as partes.

14.10 O presente contrato obriga as partes, seus herdeiros e sucessores, aplicando-se, no que couber, a legislação de defesa do consumidor.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DO FORO**

15.1 A nulidade de qualquer cláusula deste Contrato não ensejará a anulação das demais. Nesta hipótese, as PARTES envidarão esforços no sentido de buscar a solução juridicamente adequada.

15.2. As partes elegem o foro da cidade **SEDE DO PROVEDOR/CONTRATADA** como o único competente para dirimir as questões decorrentes do presente Contrato.

DATA\_NCONTRATO

---

**Assinatura**

**ANEXO 1**

## DA PROTEÇÃO DE DADOS

1. A **CONTRATADA**, por si e por seus colaboradores, obriga-se a atuar no presente Contrato em conformidade com a Legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei 13.709/2018, além das demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos dados dos clientes, o que inclui os dados dos clientes desta. No manuseio dos dados a **CONTRATADA** deverá:

(i) Tratar os dados pessoais a que tiver acesso apenas de acordo com as instruções da **CONTRATANTE** e em conformidade com estas cláusulas, e que, na eventualidade, de não mais poder cumprir estas obrigações, por qualquer razão, concorda em informar de modo formal este fato imediatamente à **CONTRATANTE**, que terá o direito de rescindir o contrato sem qualquer ônus, multa ou encargo.

(ii) Manter e utilizar medidas de segurança administrativas, técnicas e físicas apropriadas e suficientes para proteger a confidencialidade e integridade de todos os dados pessoais mantidos ou consultados/transmitidos eletronicamente, para garantir a proteção desses dados contra acesso não autorizado, destruição, uso, modificação, divulgação ou perda acidental ou indevida.

(iii) Acessar os dados dentro de seu escopo e na medida abrangida por sua permissão de acesso (autorização) e que os dados pessoais não podem ser lidos, copiados, modificados ou removidos sem autorização expressa e por escrito da **CONTRATANTE**.

(iv) Garantir a confidencialidade dos dados processados, assegurando que todos os seus colaboradores prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados que lidam com os dados pessoais sob responsabilidade da **CONTRATANTE** manterão quaisquer Dados Pessoais estritamente confidenciais e comprometem-se a não os utilizar para outros fins, com exceção da prestação de serviços à **CONTRATANTE**. Ainda, treinará e orientará a sua equipe sobre as disposições legais aplicáveis em relação à proteção de dados.

2. Os dados pessoais não poderão ser revelados a terceiros, com exceção da prévia autorização por escrito da **CONTRATANTE**, quer direta ou indiretamente, seja mediante a distribuição de cópias, resumos, compilações, extratos, análises, estudos ou outros meios que contenham ou de outra forma reflitam referidas Informações.

2.1 Caso a **CONTRATADA** seja obrigada por determinação legal a fornecer dados pessoais a uma autoridade pública, deverá informar previamente a **CONTRATANTE** para que esta tome as medidas que julgar cabíveis.

2.3 A **CONTRATADA** deverá notificar a **CONTRATANTE** em até 24 (vinte e quatro) horas a respeito de:

- i) Qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais pela **CONTRATADA**, seus funcionários, ou terceiros autorizados;
- ii) Qualquer outra violação de segurança no âmbito das atividades e responsabilidades da **CONTRATADA**.

Assim, por meio da assinatura do presente contrato e de seus aditivos, o contratante autoriza a guarda dos dados nos moldes legais, declarando que foram fornecidos por livre e espontânea vontade, com a finalidade de viabilizar e concretizar a prestação de serviço descrita no contrato e serão armazenados pelo período legal.

DATA\_NCONTRATO.



**Assinatura**