

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**

### **DAS PARTES**

De um lado, doravante denominada **CONTRATADA**, ou simplesmente **ABCREDE PROVEDOR DE INTERNET EIRELI**, pessoa jurídica de direito privado, com registro regular no CNPJ/MF sob o nº 04.323.568/0001-02, sede na Avenida 09 de julho, nº 683 – Cj. 22 – Centro, na cidade de Tupi Paulista, Estado de São Paulo, CEP: 17.930-000, representada neste ato por seu titular o Senhor **LUCAS SANCHES MIRALHAS**, pessoa natural, brasileira, com registro regular no CPF/MF sob o nº 333.836.738-47, cédula de identidade de nº 40.479.054-SSP/SP, e, do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente **CONTRATANTE, CLIENTE** ou **ASSINANTE**, nomeadas e qualificadas através de **TERMO DE CONTRATAÇÃO** ou outra forma alternativa de **ADESÃO (TERMO DE ADESÃO)** ao presente instrumento, cláusulas adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

### **CLÁUSULA PRIMEIRA DAS CONSIDERAÇÕES**

O termo de contratação aqui referido, independentemente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou online) a este contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. **O TERMO DE CONTRATAÇÃO**, assinado ou aderido eletronicamente, obriga o **CLIENTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de **ADITIVOS**, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

**Parágrafo primeiro.** Conceitua-se como **OPERADORA SCM**, quando designados por este instrumento, sendo tratada como **CONTRATADA**.

**Parágrafo segundo.** Conceitua-se como Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), quando aqui referidos, independentemente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam os serviços também objetos deste Contrato, executados exclusivamente pela **CONTRATADA**, que compreendem a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros).

**Parágrafo terceiro.** Registros de Conexão, quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam o conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à Internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados, dentre outras informações que permitam identificar o terminal de acesso utilizado pelo **CLIENTE**.

**Parágrafo quarto.** Contrato de Permanência, quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que seja mencionado, designa instrumento autônomo, mas vinculado ao presente Contrato, proposto para formalizar a fidelização do CLIENTE por período pré-determinado, tendo como contrapartida a concessão em favor do CLIENTE de determinados benefícios na contratação dos serviços (benefícios válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual).

**Parágrafo quinto.** Prestadora de Pequeno Porte (PPP), quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que seja mencionado, designa a prestadora dos serviços de comunicação multimídia com até 50.000 (cinquenta mil) acessos em serviço (assinantes).

**Parágrafo sexto.** A CONTRATADA 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 no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, e ainda, no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011.

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

Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação, pela CONTRATADA em favor do CLIENTE, dos Serviços de Comunicação de Multimídia- SCM, a serem disponibilizados nas dependências do CLIENTE, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato, no TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento. Para a disponibilização dos Serviços de Comunicação de Multimídia – SCM nas dependências do CLIENTE, a CONTRATADA, obriga-se à prestação dos Serviços de Valor Adicionado – SVA, conforme contrato apartado, de acordo com os termos e condições ali previstos, no TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento.

**Parágrafo primeiro.** A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada direta e exclusivamente pela CONTRATADA, que se encontra devidamente autorizada para tal, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos do processo nº **53500.027018/2009**, Ato Autorizador nº **1.630/2010** – Termo de Autorização nº **193/2010**.

**Parágrafo segundo.** A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) encontra-se sob a égide da Lei nº 9.472/97; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução ANATEL nº 73/98; do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013; do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL nº 632/2014; e demais normas aplicáveis.

**Parágrafo terceiro.** A qualificação completa do CLIENTE; o tipo, as especificações e características dos serviços prestados; a garantia de banda contratada; os valores a serem pagos pelo CLIENTE pela comunicação multimídia, instalação, bem como demais detalhes

técnicos e comerciais, serão devidamente designados no TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO.

**Parágrafo quarto.** O PLANO DE SERVIÇO compõe o TERMO DE CONTRATAÇÃO, constituindo partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento. Uma vez assinado ou aderido eletronicamente o TERMO DE CONTRATAÇÃO, fica automaticamente aperfeiçoada a relação jurídica havida entre o CLIENTE e a CONTRATADA, bem como fica automaticamente aperfeiçoado o presente instrumento, que passa a constituir, juntamente com o TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO, um título executivo extrajudicial, para todos os fins de direito, inclusive para fins de cobrança, podendo somar a este o serviço contratado de SVA – Serviço de Valor Adicionado.

**Parágrafo quinto.** O Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 07 (sete) dias da semana, a partir de sua ativação até o término da relação contratual avençada, ressalvadas as interrupções causadas por caso fortuito ou motivo de força maior, dentre outras hipóteses prevista neste instrumento.

**Parágrafo sexto.** Quando da assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO, o CLIENTE declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, franquia de consumo dos serviços (se for o caso), velocidade máxima de download e upload, garantia de banda e valores referentes aos planos de serviços.

**Parágrafo sétimo.** Caso seja do interesse do CLIENTE se valer de determinados benefícios ofertados pela CONTRATADA, este deverá pactuar com a CONTRATADA, separadamente, um Contrato de Permanência, 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.

**Parágrafo oitavo.** O CLIENTE declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação, pela celebração de um contrato com a CONTRATADA sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

**Parágrafo nono.** Os benefícios porventura concedidos pela CONTRATADA ao CLIENTE serão válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.

### **CLÁUSULA TERCEIRA DAS FORMAS DE ADESÃO**

A adesão pelo CLIENTE ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro: Assinatura de TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso; Preenchimento, aceite online e/ou confirmação via e-mail de TERMO DE CONTRATAÇÃO eletrônico;

**Parágrafo primeiro.** Pagamento parcial ou total via boleto bancário, depósito em Conta Corrente de qualquer da CONTRATADA, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela CONTRATADA.

**Parágrafo segundo.** Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.

**Parágrafo terceiro.** Com relação a CONTRATADA, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o CLIENTE aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas no “caput”, em que poderá a CONTRATADA, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura ou aceite do TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso ou eletrônico.

#### **CLÁUSULA QUARTA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**

São Deveres da CONTRATADA, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis, 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; Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade previstos no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, quais sejam:

- fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- disponibilidade do serviço nos índices contratados;
- emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
- divulgação de informações aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;
- rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;
- número de reclamações contra a CONTRATADA;
- 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.

**Parágrafo primeiro.** Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento ao Cliente, conforme regras impostas pela ANATEL à CONTRATADA em decorrência da sua classificação como Prestadora de Pequeno Porte (PPP), atendendo e respondendo às reclamações e solicitações do CLIENTE, de acordo com os prazos previstos no presente Contrato.

**Parágrafo segundo.** Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 47 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, quais sejam: (I) prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação; (II) apresentar à Anatel, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimada, por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência, todos os dados e informações que lhe sejam solicitados referentes ao serviço, inclusive informações técnico-operacionais e econômico-financeiras, em particular as relativas ao número de Assinantes, à área de cobertura e aos valores aferidos pela CONTRATADA em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade; (III) cumprir e fazer cumprir o regulamento anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013 e as demais normas editadas pela Anatel; (IV) utilizar somente equipamentos cuja certificação seja

expedida ou aceita pela Anatel; (V) permitir, aos agentes de fiscalização da Anatel, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei; (VI) entregar ao Assinante cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado; (VII) observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis na rede, 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; (VIII) tornar disponíveis ao CLIENTE 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 comprovado; (IX) prestar esclarecimentos ao CLIENTE, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços; (X) observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o CLIENTE, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede; (XI) observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas; (XII) manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso; e (XIII) manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço;

**Parágrafo terceiro.** Solucionar as reclamações do CLIENTE sobre problemas e falhas nos serviços prestados, bem como fornecer esclarecimento a reclamações e dúvidas do CLIENTE.

**Parágrafo quarto.** Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas neste Contrato.

**Parágrafo quinto.** A CONTRATADA não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

**Parágrafo sexto.** Nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução ANATEL 614/2013, bem como de acordo com a Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), a CONTRATADA deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de 01 (um) ano.

**Parágrafo sétimo.** A CONTRATADA observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados cadastrais e informações do CLIENTE, sobretudo no que se refere aos registros de conexão armazenados, empregando para tanto todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar o direito do CLIENTE.

**Parágrafo oitavo.** A CONTRATADA apenas tornará disponíveis os dados cadastrais e os registros de conexão, incorrendo em suspensão de sigilo de telecomunicações, quando solicitado formalmente pela autoridade judiciária ou outra legalmente investida desses poderes, e quando taxativamente determinada a apresentação de informações relativas ao CLIENTE.

**Parágrafo nono.** É permitido à CONTRATADA realizar a oferta ao CLIENTE dos serviços de comunicação multimídia conjuntamente com outros serviços de telecomunicações. A prestação de serviços de telecomunicações de forma conjunta poderá ser feita diretamente pela CONTRATADA ou em parceria com outras empresas de telecomunicações. Cada serviço de telecomunicações contratado pelo CLIENTE será regulado através de um instrumento

contratual específico, autônomo, correspondente a cada modalidade contratada, podendo, todavia, diversos serviços serem contratados conjuntamente através da assinatura ou aceite eletrônico de um único TERMO DE CONTRATAÇÃO.

**Parágrafo décimo.** O CLIENTE reconhece como Direitos da CONTRATADA, além de outros previstos na Lei n.º 9.472/97, na regulamentação pertinente e no Termo de Autorização para a prestação do serviço de comunicação multimídia: (I) empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; (II) contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

**Parágrafo décimo primeiro.** A CONTRATADA, em qualquer caso, continuará responsável perante a ANATEL e o CLIENTE pela prestação e execução do serviço contratado.

**Parágrafo décimo segundo.** Para constituição da sua rede de telecomunicações e para viabilizar a prestação dos serviços objetos deste Contrato, a CONTRATADA poderá contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra prestadora dos serviços de comunicação multimídia ou de outra prestadora de qualquer outro serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

**Parágrafo décimo terceiro.** O CLIENTE reconhece que a CONTRATADA, por ser considerada uma Prestadora de Pequeno Porte (PPP), inclusive com menos de 50.000 (cinquenta mil) acessos em serviço (assinantes), é dispensada do cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011, conforme Artigo 1.º, Parágrafo Terceiro, deste Regulamento.

## **CLÁUSULA QUINTA DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE**

São Deveres do CLIENTE, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos Aplicáveis 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.

**Parágrafo primeiro.** 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;

**Parágrafo segundo.** Fornecer todas as informações necessárias à prestação dos serviços objetos deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela CONTRATADA;

**Parágrafo terceiro.** Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos serviços, garantindo à CONTRATADA amplo acesso às suas dependências, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial.

**Parágrafo quarto.** A título de infraestrutura adequada a ser disponibilizada pelo CLIENTE, compreende-se, mas não se limita a: computadores, estações de trabalho, rede elétrica

compatível e aterrada, local protegido do calor e umidade, dentre outros equipamentos/materiais de informática e rede interna.

**Parágrafo quinto.** É de exclusiva responsabilidade do CLIENTE a instalação, manutenção, proteção e aterramento elétrico de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade.

**Parágrafo sexto.** 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, avarias, perda, furto, roubo ou extravio sofridos pelos mesmos, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o CLIENTE.

**Parágrafo sétimo.** Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 4.º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, quais sejam: **(I)** utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações; **(II)** respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral; **(III)** comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações; **(IV)** cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares; **(V)** somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas; **(VI)** indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e **(VII)** comunicar imediatamente à sua Prestadora: **a)** o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; **b)** a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e **c)** qualquer alteração das informações cadastrais.

**Parágrafo oitavo.** 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.

**Parágrafo nono.** 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 de pleno direito do presente instrumento e sujeição do CLIENTE às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

**Parágrafo décimo.** Disponibilizar e realizar manutenção em seus computadores e estações de trabalho, protegendo-os contra vírus ou qualquer arquivo malicioso que possa prejudicar a rede. Qualquer contribuição nesse sentido efetuada pela CONTRATADA não lhe imputará responsabilidade por essa proteção.

**Parágrafo décimo primeiro.** Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.

**Parágrafo décimo segundo.** Zelar pela imagem e reputação da CONTRATADA, sendo vedada a difusão ou veiculação, por qualquer meio, de qualquer mensagem ou informação inverídica, difamatória, injuriosa ou caluniosa, ou que possa de qualquer maneira denegrir a imagem ou a reputação da CONTRATADA, ou de quaisquer de seus sócios.

**Parágrafo décimo terceiro.** Nos termos do Artigo 3.º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, o CLIENTE tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação e demais regulamentos aplicáveis: (I) ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas; (II) à liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço; (III) ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente; (IV) 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; (V) à 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; (VI) à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V (por falta de pagamento) ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela Prestadora; (VII) à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora; (VIII) à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76 (5 dias antes do vencimento); (IX) à resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação; (X) ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor; (xi) à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos; (XII) a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora; (XIII) a não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, 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; (XIV) a obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço; (XV) à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência; (XVI) de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação; (XVII) à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço; (XVIII) ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso; (XIX) a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; (XX) a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

**Parágrafo décimo quarto.** E nos termos do Artigo 56 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, o CLIENTE tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação e demais regulamentos aplicáveis: (I) à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação; (II) a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas; (III) à continuidade do serviço pelo prazo contratual.

**Parágrafo décimo quinto.** O CLIENTE deverá comunicar imediatamente à CONTRATADA, através de seus Serviços de Atendimento ao Cliente, qualquer problema que identificar nos serviços objetos deste contrato, registrando sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

**Parágrafo décimo sexto.** Considerando as políticas de uso aceitável da internet, são obrigações do CLIENTE: respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço, inclusive, mas não se limitando, as leis de segurança, confidencialidade e propriedade intelectual; 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; não prejudicar, intencionalmente, usuários da Internet através de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede e utilização de “cookies”, em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas de mercado; não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico (“mala direta”, ou “spam”), salvo mediante prévia solicitação dos destinatários quanto a este tipo de atividade; não acessar conteúdos impróprios ou ilícitos, ou então, não utilizar a internet para fins impróprios ou ilícitos, segundo a legislação vigente.

**Parágrafo décimo sétimo.** 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 mensagens de cunho publicitário em sua estação móvel, nada tendo a reclamar, seja a que título for.

## **CLÁUSULA SEXTA DA FRANQUIA DE CONSUMO**

No PLANO DE SERVIÇO ofertado ao CLIENTE poderá haver a previsão de Franquia de Consumo, que constitui uma limitação de transferência (tráfego) em bytes dentro de um determinado período. Uma vez esgotada a Franquia de Consumo, o CLIENTE ficará sujeito à redução de velocidade ou a uma cobrança proporcional ao consumo adicional incorrido, o que será antecipadamente previsto no PLANO DE SERVIÇO.

**Parágrafo primeiro.** A Franquia de Consumo é contabilizada mensalmente pelo sistema da CONTRATADA, começando no dia 1º até o final de cada mês, ou de acordo com outro período previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

**Parágrafo segundo.** Quando ocorrer a extrapolação da Franquia de Consumo, e tendo o CLIENTE optado no PLANO DE SERVIÇO pela redução da velocidade contratada, esta redução ocorrerá automaticamente. Neste caso, poderá o CLIENTE, alternativamente, optar pela continuidade da sua velocidade inicial (com a consequente cobrança proporcional ao consumo adicional incorrido), devendo, para tal, entrar em contato com a CONTRATADA através de sua Central de Atendimento Telefônico.

**Parágrafo terceiro.** Quando ocorrer a extrapolação da Franquia de Consumo, e tendo o CLIENTE optado no PLANO DE SERVIÇO pela cobrança proporcional ao consumo adicional incorrido, esta cobrança adicional ocorrerá automaticamente. Neste caso, poderá o CLIENTE, alternativamente, optar pela redução da velocidade contratada, devendo, para tal, entrar em contato com a CONTRATADA através de sua Central de Atendimento Telefônico.

**Parágrafo quarto.** Nos termos do Artigo 80, parágrafo único, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, a CONTRATADA não está obrigada a informar ao CLIENTE, quando ocorrer, que o seu consumo está próximo a atingir a franquia contratada.

## **CLÁUSULA SÉTIMA DO PLANO DE SERVIÇO**

Cada Plano será diferenciado pelos seguintes parâmetros: **(I)** velocidade utilizada; **(II)** volume de tráfego de dados máximo permitido; **(III)** horário de utilização; **(IV)** tempo de utilização; **(v)** finalidade da utilização; **(VI)** existência de franquia de consumo; **(VII)** disponibilização de endereço IP (Internet Protocol) fixo ou dinâmico; **(VIII)** valores a pagar; **(IX)** quaisquer outros fatores ou parâmetros que venham a ser fixados a critério da CONTRATADA.

**Parágrafo primeiro.** 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 CLIENTE pelas normas regulatórias e pela legislação aplicável às relações de consumo. Enquanto perdurar a relação contratual assumida pelo CLIENTE, o PLANO DE SERVIÇO aderido permanecerá válido e vigente em relação ao CLIENTE respectivo.

**Parágrafo segundo.** Caso o CLIENTE tenha interesse em alterar o seu PLANO DE SERVIÇO no decorrer da vigência contratual, será formalizado outro TERMO DE CONTRATAÇÃO entre as partes, presencial ou eletrônico, com a especificação do novo PLANO DE SERVIÇO aderido pelo CLIENTE. Não serão permitidas alterações no PLANO DE SERVIÇO solicitadas por clientes que não estejam em dia com suas obrigações.

**Parágrafo terceiro.** Em caso de alteração do PLANO DE SERVIÇO que resultar na redução dos valores pagos à CONTRATADA, fica o CLIENTE sujeito à multa prevista no Contrato de Permanência, caso assinado pelo CLIENTE, de acordo com a data em que fora solicitada a redução, bem como proporcionalmente à redução verificada.

**Parágrafo quarto.** O Plano de Serviço disponibilizado ao CLIENTE, nos termos do Artigo 63 do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, obrigatoriamente, deverá conter: **(I)** velocidade máxima, tanto de download quanto de upload, disponível no endereço contratado, para os fluxos de comunicação originado e terminado no terminal do CLIENTE, respeitados os critérios estabelecidos em regulamentação específica; **(II)** valor da mensalidade de cada serviço; **(III)** critérios de cobrança; e **(IV)** franquia de consumo de tráfego, quando aplicável;

**Parágrafo quinto.** Além de conter obrigatoriamente os dados previstos no Artigo 63 do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, o PLANO DE SERVIÇO também disporá sobre: **(I)** a disponibilização de endereço IP (Internet Protocol) fixo ou variável; **(II)** a contratação conjunta ou não de outros serviços de telecomunicações; **(III)** valor do consumo excedente, em caso de contratação sob franquia de consumo; **(IV)** limites e garantia de banda; **(V)** dentre outras especificações dos serviços contratados pelo CLIENTE;

**Parágrafo sexto.** O PLANO DE SERVIÇO será disponibilizado previamente ao CLIENTE, e constará no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

**Parágrafo sétimo.** Os Planos de Serviços ofertados pela CONTRATADA estarão disponíveis no seguinte endereço eletrônico: < [www.abcrede.com.br](http://www.abcrede.com.br) >.

## **CLÁUSULA OITAVA DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA**

Caso seja do interesse do CLIENTE se valer de determinados benefícios ofertados pela CONTRATADA, a critério exclusivo da CONTRATADA, o CLIENTE deverá pactuar com a CONTRATADA, separadamente, um Contrato de Permanência, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao CLIENTE (válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual) e, em contrapartida, o prazo de fidelidade contratual que o mesmo deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao CLIENTE em caso de rescisão contratual antecipada.

**Parágrafo primeiro.** O CLIENTE declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação, pela celebração de um contrato com a CONTRATADA sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

**Parágrafo segundo.** O benefício concedido pela CONTRATADA poderá corresponder a descontos nas mensalidades dos serviços de conexão à internet, nas mensalidades dos serviços de comunicação multimídia, descontos ou isenção nas mensalidades da locação dos equipamentos utilizados nos serviços, descontos ou isenção dos valores correspondentes à instalação ou ativação dos serviços, dentre outros, a exclusivo critério da CONTRATADA.

**Parágrafo terceiro.** Os benefícios porventura concedidos pela CONTRATADA ao CLIENTE serão válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.

**Parágrafo quarto.** O Contrato de Permanência explicitará a fórmula e os critérios que serão utilizados na apuração do valor da multa a ser paga pelo CLIENTE à CONTRATADA, em caso de rescisão antecipada.

**Parágrafo quinto.** Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o CLIENTE perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela CONTRATADA. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

**Parágrafo sexto.** A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, conseqüentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as partes, deverá ser objeto de novo Contrato de Permanência, em separado.

**Parágrafo sétimo.** O CLIENTE reconhece que a suspensão dos serviços a pedido do próprio CLIENTE, ou por inadimplência ou infração contratual do CLIENTE, acarreta automaticamente na suspensão da vigência do presente instrumento e do Contrato de Permanência por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do prazo de fidelidade contratual.

## **CLÁUSULA NONA DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS**

O CLIENTE adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos serviços objetos deste Contrato, 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, mediante solicitação de forma expressa.

**Parágrafo primeiro.** Em hipótese alguma haverá a concessão do pedido de suspensão dos serviços em face de CLIENTE inadimplente, ou que não esteja em dia com quaisquer de suas obrigações. Para o acatamento do pedido de suspensão dos serviços, o CLIENTE inadimplente terá que realizar o pagamento de todas as pendências financeiras existentes, bem como regularizar todas suas obrigações contratuais.

**Parágrafo segundo.** O prazo de suspensão dos serviços objetos deste Contrato, não utilizado pelo CLIENTE, não será cumulativo de um ano para outro. Ou seja, é direito do CLIENTE requerer no máximo, por uma única vez, dentro do período de 12 (doze) meses, a suspensão dos serviços, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias.

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

**Parágrafo quarto.** Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo CLIENTE, automaticamente, os serviços objetos deste Contrato serão reativados, não havendo necessidade de comunicação pela CONTRATADA ao CLIENTE, sendo também reativadas automaticamente as cobranças inerentes à prestação dos serviços, nos termos contratados.

**Parágrafo quinto.** Poderá requerer o restabelecimento dos serviços objetos deste Contrato antes do término do prazo de suspensão inicialmente solicitado.

**Parágrafo sexto.** Caso seja feita a solicitação de restabelecimento dos serviços objetos deste Contrato em período inferior ao inicialmente solicitado a título de suspensão, não poderá o CLIENTE, posteriormente à reativação, dentro do mesmo período de 12 (doze) meses, requerer novo pedido de suspensão dos serviços em relação ao período de suspensão não utilizado.

**Parágrafo sétimo.** A CONTRATADA poderá suspender parcialmente os serviços objetos deste Contrato, em caso de inadimplência ou infração contratual do CLIENTE, desde que notifique o CLIENTE com antecedência mínima de **15 (quinze) dias** acerca da suspensão dos serviços, devendo esta notificação conter os seguintes elementos: (I) os motivos da suspensão; (II) as regras e prazos de suspensão parcial, total e rescisão do contrato; (III) o valor do débito e o mês de referência; e (IV) a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato.

**Parágrafo oitavo.** Para os fins do presente Contrato, a suspensão parcial caracteriza-se pela redução da velocidade contratada, para uma velocidade equivalente a 10% (dez por cento) da velocidade contratada, conforme velocidade contratada pelo CLIENTE e prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

**Parágrafo nono.** Somente depois de regularizados os pagamentos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora), e/ou regularizada qualquer outra infração contratual, é que os serviços objetos deste Contrato serão restabelecidos pela

CONTRATADA. O restabelecimento dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da quitação dos débitos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora) e/ou da regularização da infração contratual.

**Parágrafo décimo.** O período de suspensão motivado por descumprimento contratual ou por inadimplência do CLIENTE, não ensejará qualquer espécie de compensação, ou indenização ao CLIENTE, o que este concorda e reconhece.

**Parágrafo décimo primeiro.** Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, e permanecendo o CLIENTE em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, optar pela suspensão total dos serviços objetos deste Contrato, independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ou posterior ao CLIENTE.

**Parágrafo décimo segundo.** Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total, e permanecendo o CLIENTE em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão de pleno direito do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação ou comunicação ao CLIENTE, hipótese em que o CLIENTE ficará sujeito às penalidades previstas em Lei e no presente instrumento, podendo a CONTRATADA valer-se de todas medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e/ou protesto de títulos.

**Parágrafo décimo terceiro.** Uma vez rescindido o presente instrumento, a CONTRATADA deverá encaminhar ao CLIENTE, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência, no último endereço do CLIENTE constante de sua base cadastral.

## **CLÁUSULA DÉCIMA DO ATENDIMENTO AO CLIENTE**

A CONTRATADA disponibilizará ao CLIENTE um centro de atendimento telefônico gratuito, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no período compreendido entre as 08 (oito) e 20 (vinte) horas, exclusivamente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados.

**Parágrafo primeiro.** Centro de Atendimento Telefônico poderá ser acessado pelo CLIENTE através do número: **0800-772 3010**.

**Parágrafo segundo.** O CLIENTE poderá obter no endereço eletrônico [www.abcrede.com.br](http://www.abcrede.com.br) todas as informações relativas à CONTRATADA, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento. E mais, diante do referido endereço eletrônico, o CLIENTE poderá obter todas as informações referentes aos Planos de Serviços ofertados pela CONTRATADA.

**Parágrafo terceiro.** As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pelo CLIENTE perante a CONTRATADA através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela CONTRATADA. Sendo que, para cada atendimento do CLIENTE, será gerado e disponibilizado ao CLIENTE um número sequencial de protocolo, com data e hora.

**Parágrafo quarto.** No atendimento do CLIENTE, a CONTRATADA se compromete a observar os seguintes prazos, de acordo com o tipo de solicitação efetuada pelo CLIENTE.

**Parágrafo quinto.** Em se tratando da instalação dos serviços, a CONTRATADA se compromete a observar o prazo de instalação previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

**Parágrafo sexto.** Em se tratando de solicitação de rescisão contratual pelo CLIENTE, que se dará necessariamente com intervenção de atendente, a CONTRATADA se compromete a dar efeitos imediatos à solicitação de rescisão. Sendo que, neste caso, tratando-se de CLIENTE sujeito a fidelidade contratual, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento da multa penal estabelecida no Contrato de Permanência.

**Parágrafo sétimo.** Em se tratando de solicitação de reparo dos serviços, a CONTRATADA se compromete a regularizá-lo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

**Parágrafo oitavo.** Em se tratando de reclamações e pedidos de informações do CLIENTE, a CONTRATADA se compromete a solucioná-las no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

**Parágrafo nono.** Outras solicitações de serviços apresentadas pelo CLIENTE à CONTRATADA, não especificadas nas cláusulas acima, será atendida pela CONTRATADA no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

**Parágrafo décimo.** Os prazos estipulados nos itens acima poderão sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (I) caso o CLIENTE não disponibilize local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a instalação dos serviços; (II) caso o CLIENTE não permita o acesso pela CONTRATADA ao local de instalação dos serviços; (III) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática, chuvas, descargas atmosféricas, greves, dentre outras hipóteses; (IV) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários, ou mesmo a não contratação pelo CLIENTE de serviços complementares; (V) outras hipóteses que não exista culpabilidade da CONTRATADA;

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A CONTRATADA efetuará a instalação e ativará os serviços contratados para somente um equipamento do CLIENTE, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas pelo CLIENTE. Sendo implementada pelo CLIENTE uma rede Wi-Fi, ou caso o equipamento disponibilizado pela CONTRATADA permita conexões Wi-Fi, esta conexão deverá ser necessariamente criptografada, sendo vedada, em qualquer hipótese, a cessão, disponibilização ou compartilhamento pelo CLIENTE dos serviços objeto deste Contrato, por qualquer meio, a terceiros estranho à presente relação contratual.

**Parágrafo primeiro.** Caso restar constatado, por qualquer meio, que o CLIENTE está realizando a cessão, disponibilização ou compartilhamento dos serviços em favor de terceiros, mesmo que de forma não onerosa, o CLIENTE ficará obrigado ao pagamento de uma mensalidade adicional para cada compartilhamento constatado, desde o período da constatação. Caso não seja possível constatar o número de compartilhamentos efetuados pelo CLIENTE, este deverá pagar à CONTRATADAS, no mínimo, 01 (um) mensalidade adicional desde o período da constatação, além daquela já prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Em qualquer hipótese, fica ressalvada às CONTRATADA a rescisão de pleno direito deste Contrato, bem como fica o CLIENTE sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento, inclusive no tocante à sua denúncia à ANATEL devido a prática de crime em telecomunicações, nos termos do Artigo 183 da Lei 9.472/97.

**Parágrafo segundo.** É de responsabilidade exclusiva do CLIENTE as instalações internas de redes locais, ou rede Wi-Fi, porventura implementadas pelo CLIENTE, assim como quaisquer problemas, danos ou atos ilícitos cometidos através destas redes locais ou rede Wi-Fi.

**Parágrafo terceiro.** Em caso de implementação pelo CLIENTE de instalações internas de redes locais, ou rede Wi-Fi, fica o CLIENTE, necessariamente, obrigado a cadastrar, controlar e identificar os usuários que estejam utilizando simultaneamente os serviços objeto deste Contrato, de modo a permitir que a CONTRATADA cumpra, de fato, todas as exigências relacionadas à guarda dos registros de conexão prevista tanto no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia (anexo à Resolução ANATEL 614/2013), quanto na Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).

**Parágrafo quarto.** Em caso de solicitação pelo CLIENTE 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 CLIENTE fica responsável pelo pagamento da taxa prevista na cláusula décima quinta deste instrumento, relativa à alteração do endereço de instalação dos serviços.

**Parágrafo quinto.** Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica, e optando o CLIENTE pela rescisão antecipada do contrato, fica o mesmo sujeito à multa prevista no Contrato de Permanência, caso assinado pelo CLIENTE, de acordo com a data do pedido de rescisão contratual.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS**

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

**Parágrafo primeiro.** Em virtude da interrupção ou degradação programada, o CLIENTE terá direito a descontos à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a 04 (quatro) horas. Em caso de interrupção ou degradação programada, inferior a 04 (quatro) horas, o CLIENTE reconhece não ter direito a nenhum desconto, compensação, reparação ou indenização.

**Parágrafo segundo.** Em caso de interrupção ou degradação que ocasione reparo não programado, as CONTRATADAS deverão descontar da mensalidade subsequente o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos. Em caso de interrupção ou degradação, inferior a 30 (trinta) minutos, o CLIENTE reconhece não ter direito a nenhum desconto, compensação, reparação ou indenização.

**Parágrafo terceiro.** O desconto concedido pela CONTRATADA em virtude da interrupção ou degradação programada, ou 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.

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

**Parágrafo quinto.** Em caso de interrupção ou degradação do serviço por mais de três dias consecutivos e que atinja mais de 10% (dez por cento) dos assinantes será comunicado à Anatel, mediante exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e bem para a prevenção de novas interrupções.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS**

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

**Parágrafo primeiro.** O CLIENTE terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante as CONTRATADAS.

**Parágrafo segundo.** A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo CLIENTE, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias para apresentar a resposta.

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

**Parágrafo quarto.** Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela CONTRATADA, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

**Parágrafo quinto.** A CONTRATADA cientificará o CLIENTE do resultado da contestação do débito.

**Parágrafo sexto.** Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao CLIENTE um novo documento de cobrança com os

valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária.

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

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA DA ANATEL**

Nos termos do Regulamento anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, fica informado neste contrato que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação de serviço de comunicação multimídia objeto deste instrumento podem ser extraídas no site <<http://www.anatel.gov.br>>, ou na central de atendimento da ANATEL pelo n.º 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

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

Correspondência Atendimento ao Usuário:

Assessoria de Relações com o Usuário - ARU

SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940

Fax Atendimento ao Usuário: (55 61) 2312-2264

15.1.3. Atendimento Documental – Biblioteca:

SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA DO PREÇO E ENCARGOS MORATÓRIOS**

Pelos serviços de conexão à internet, o CLIENTE pagará a CONTRATADA os valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, onde se constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.

**Parágrafo primeiro.** Pelos serviços de comunicação multimídia, o CLIENTE pagará à CONTRATADA os valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO ou que o valha, onde

se constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.

**Parágrafo segundo.** O TERMO DE CONTRATAÇÃO discriminará os valores que serão pagos por cada serviço, haja vista serem serviços de natureza jurídica totalmente distinta, e com repercussões tributárias distintas.

**Parágrafo terceiro.** No TERMO DE CONTRATAÇÃO constará ainda o valor a ser pago pelo CLIENTE em decorrência dos serviços de ativação ou instalação, bem como o valor a ser pago em virtude da locação de equipamentos (se for o caso), dentre outros.

**Parágrafo quarto.** Poderá a CONTRATADA, independentemente da aquiescência do CLIENTE, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO à CONTRATADA, ou a qualquer pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

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

**Parágrafo sexto.** Os valores relativos a este contrato poderão, anualmente, serem reajustados, com base na variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

**Parágrafo sétimo.** Adicionalmente, o CLIENTE ficará obrigado ao pagamento de taxas, de acordo com os valores constantes no site da CONTRATADA (cabendo ao CLIENTE certificar-se previamente junto à CONTRATADA do valor vigente na época), correspondentes aos seguintes serviços:

- a) Mudança de endereço do CLIENTE, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da CONTRATADA;
- b) Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do próprio CLIENTE;
- c) Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos serviços objetos deste Contrato, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do CLIENTE, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do CLIENTE ou de terceiros; ou outras hipóteses de visita improdutivo;
- d) Retirada de equipamentos, caso o CLIENTE tenha anteriormente negado o acesso da CONTRATADA às suas dependências;

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

**Parágrafo nono.** O boleto de cobrança será entregue ao CLIENTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento. O não recebimento do documento de cobrança pelo CLIENTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o CLIENTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a CONTRATADA pela sua

Central de Atendimento ao Assinante, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do documento de cobrança.

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

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

**Parágrafo décimo segundo.** Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de 01 (um) ou mais tributos indiretos recolhidos pela CONTRATADA, o CLIENTE desde já autoriza a CONTRATADA a ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhidos indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.

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

O presente instrumento vigorará pelo prazo discriminado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outra forma de adesão ao presente instrumento, sendo renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas (ressalvados os benefícios, que são válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual), salvo em caso de manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término contratual.

**Parágrafo primeiro.** Optando o CLIENTE pela rescisão, total ou parcial, do presente Contrato, antes de completado o prazo de fidelidade contratual previsto no Contrato de Permanência, fica o CLIENTE sujeito automaticamente às penalidades previstas no Contrato de Permanência, o que o CLIENTE declara reconhecer e concordar.

**Parágrafo segundo.** Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o CLIENTE perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedido pela CONTRATADA. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

**Parágrafo terceiro.** A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, conseqüentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de todas as partes, deverá ser objeto de novo Contrato de Permanência, em separado.

**Parágrafo quarto.** Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará à CONTRATADA a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante prévia notificação ao CLIENTE, recaindo o CLIENTE nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato:

- a) Descumprimento pelo CLIENTE de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste Contrato, em Lei ou na regulamentação aplicável;
- b) Permanência do CLIENTE em situação de inadimplência após 30 (trinta) dias de suspensão total dos serviços.

**Parágrafo quinto.** Se o CLIENTE for submetido a determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação de serviço, ou ainda no caso do CLIENTE ser submetido a procedimento de insolvência civil, ou ainda, recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução de 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 pessoa física ou jurídica.

Parágrafo sexto. 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 rescisão do contrato realizada por CLIENTE não sujeito a fidelidade contratual.
- b) Mediante determinação 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, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas;
- 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.

**Parágrafo sexto.** A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo, acarretará:

- a) A imediata interrupção dos serviços contratados, bem como a cessação de todas as obrigações em contratuais antes atribuídas à CONTRATADA.
- b) A perda pelo CLIENTE dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando as CONTRATADAS de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.

**Parágrafo sétimo.** A obrigação do CLIENTE em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, bem como os equipamentos cedidos em comodato ou locação, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos, bem como na sujeição do CLIENTE às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

**Parágrafo oitavo.** 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 CLIENTE prejudicial a terceiros ou à própria CONTRATADA, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o CLIENTE, respondendo o CLIENTE civil e penalmente pelos atos praticados.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

Será de responsabilidade do CLIENTE os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária, de sua propriedade, para a ativação dos serviços contratados neste instrumento.

**Parágrafo primeiro.** Será de responsabilidade do CLIENTE os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da CONTRATADA ou de terceiros, bem como de perda, extravio, dano, avarias, furto ou roubo dos equipamentos de propriedade da CONTRATADA ou de terceiros.

**Parágrafo segundo.** Os serviços objetos deste contrato prestado pela CONTRATADA não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do CLIENTE, ou de qualquer computador ou máquina utilizada pelo CLIENTE, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede.

**Parágrafo terceiro.** A CONTRATADA, em hipótese alguma, será responsável por qualquer tipo de indenização devida em virtude de danos causados a terceiros, inclusive aos órgãos e repartições públicas Federais, Estaduais e Municipais e suas autarquias, danos estes decorrentes de informações veiculadas e acessos realizados pelo CLIENTE através dos serviços objeto do presente Contrato, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da manutenção, veiculação e hospedagem de qualquer tipo de mensagem e informação considerada, por aquele Poder, como ilegal, imprópria ou indevida, ou então, por penalidades decorrentes dos atrasos na adequação de sua infraestrutura.

**Parágrafo quarto.** CLIENTE é inteiramente responsável pelo: (I) conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e (II) uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.

**Parágrafo quinto.** A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha de operação por pessoas não autorizadas, ataque de hackers, crackers, falhas na Internet, na infraestrutura do CLIENTE, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros semelhantes, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da CONTRATADA.

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

**Parágrafo sétimo.** A CONTRATADA não se responsabiliza pela impossibilidade do CLIENTE acessar páginas na rede internet que estejam fora do ar, e/ou inoperantes, e/ou sobrecarregadas por volume excessivo de usuários e/ou conexões simultâneas.

**Parágrafo oitavo.** Caso a CONTRATADA seja acionada na justiça em ação a que deu causa o CLIENTE, este se obriga a requerer em juízo a imediata inclusão de seu nome na lide e

exclusão da CONTRATADA, se comprometendo ainda a reparar quaisquer despesas ou ônus a este título.

**Parágrafo nono.** O CLIENTE se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objetos do presente instrumento, bem como dos equipamentos cedidos em locação ou comodato. É vedado, inclusive, o repasse para pessoas jurídicas dos serviços contratados em nome de pessoas físicas, ou vice e versa, independentemente de haver vinculação entre elas. Sendo também vedado dar destinação aos serviços distinta daquela inicialmente contratada, conforme previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

**Parágrafo décimo.** Este instrumento de contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, mesmo que seja feita a contratação de forma conjunta de serviços de telecomunicações, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

**Parágrafo décimo primeiro.** A guarda dos Registros de Conexão do CLIENTE é uma obrigação imposta à CONTRATADA, nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, bem como nos termos da Lei n.º 12.965/2014. Portanto, a guarda dos registros de conexão, em hipótese alguma, poderá ser considerada como ato ilícito ou infração contratual por parte da CONTRATADA.

**Parágrafo décimo segundo.** Quando solicitada a disponibilização pela CONTRATADA dos dados e Registros de Conexão do CLIENTE, formalmente requerido pela autoridade judiciária, esta disponibilização será cumprida pela CONTRATADA independentemente da aquiescência do CLIENTE, não será considerada quebra de sigilo, e a CONTRATADA não poderá ser responsabilizada por cumprir um dever legal.

**Parágrafo décimo terceiro.** A CONTRATADA se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo CLIENTE, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços objetos do presente Contrato.

**Parágrafo décimo quarto.** 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. Da mesma forma, as CONTRATADAS não se responsabilizam por danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como pela perda de receitas e lucros cessantes.

**Parágrafo décimo quinto.** As Partes reconhecem e aceitam que a extinção ou a limitação de responsabilidade previstas neste instrumento constituem fator determinante para a contratação dos serviços, e foram devidamente consideradas por ambas as partes na fixação e quantificação da remuneração cobrada pelos serviços.

**Parágrafo décimo sexto.** A CONTRATADA não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma online pelo CLIENTE perante terceiros. As transações comerciais efetuadas por intermédio dos serviços objetos deste Contrato serão de inteira responsabilidade do CLIENTE e do terceiro.

**Parágrafo décimo sétimo.** O CLIENTE, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas e tudo o mais que, porventura, venha a ter acesso através do serviço ora contratado,

respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

**Parágrafo décimo oitavo.** O CLIENTE reconhece que a velocidade de conexão à internet depende de fatores alheios ao controle da CONTRATADA, que não possuem nenhuma responsabilidade, a exemplo: (I) da capacidade de processamento do computador do próprio CLIENTE, bem como dos softwares nele instalados; (II) da velocidade disponível aos demais computadores que integram a rede mundial (internet); (III) do número de conexões simultâneas; (IV) condições climáticas; (V) dentre outros fatores. Desta forma, a CONTRATADA se compromete exclusivamente a cumprir a garantia de banda fixada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

**Parágrafo décimo nono.** O CLIENTE reconhece que, na aferição ou medição da velocidade de conexão à Internet, deverá utilizar-se do Software disponibilizado pela EAQ (Entidade Aferidora da Qualidade) da ANATEL, devendo ainda observar as seguintes exigências: (I) possuir um navegador de web atualizado; (II) instalar e ativar o Javascript em seu computador; (III) ativar os Cookies do seu navegador; (IV) não executar, durante o teste, outros softwares, rotinas, processos, programas e/ou aplicativos; (V) realizar os testes em equipamento diretamente conectado ao cabo de rede, devendo também desconectar todos os outros equipamentos que estejam acessando a rede, física ou remotamente (Wi-Fi); (VI) não acessar, simultaneamente ao teste, outros sites ou quaisquer recursos da internet.

**Parágrafo vigésimo.** O CLIENTE reconhece também que os testes de velocidade de conexão à Internet podem sofrer interferências de diversos fatores alheios à qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, a exemplo, mas não se limitando a problemas na rede local, problemas na configuração do computador (uso da memória RAM, Firewall, configurações do Protocolo TCP, processamento da CPU, etc), características internas e particulares de cada equipamento do usuário, existência de conexão remota (Wi-Fi) e outras conexões simultâneas.

**Parágrafo vigésimo primeiro.** O CLIENTE reconhece que a execução dos testes fora das condições previstas na cláusula acima e, em desconformidade com as instruções do fabricante do Software da EAQ, não será considerada válida para aferição da velocidade de conexão à Internet.

**Parágrafo vigésimo segundo.** A responsabilidade da CONTRATADA relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos, desde que devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes, causados por uma Parte à outra. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da CONTRATADA está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO.

**Parágrafo vigésimo terceiro.** A CONTRATADA empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter os serviços objetos deste Contrato 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 suas instalações 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.

**Parágrafo vigésimo quarto.** 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 pelo CLIENTE ou ainda pelo mau funcionamento ou erro de configuração do equipamento que recebe a conexão.

**Parágrafo vigésimo quinto.** O CLIENTE 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.

### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA DAS PENALIDADES**

No caso de descumprimento pelo CLIENTE de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, fica o CLIENTE automaticamente sujeito ao pagamento de multa penal compensatória no importe equivalente a 40% (quarenta por cento) da soma de todas as mensalidades previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO e no PLANO DE SERVIÇO, facultando-se ainda à CONTRATADA, a seus exclusivos critérios, a rescisão de pleno direito do presente Contrato.

**Parágrafo primeiro.** 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.

**Parágrafo segundo.** A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovado documentalmente que as informações confidenciais: (I) Estavam no domínio público na data da celebração do presente Contrato; (II) Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes; (III) Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação. (IV) Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, ou de qualquer outra autoridade investida em poderes para tal.

### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

As disposições deste Contrato, seus Anexos, TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO 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.

**Parágrafo primeiro.** As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que as CONTRATADAS entenderem necessárias para atualizar os serviços objeto do presente Contrato, bem como adequar-se à futuras disposições legais ou regulamentares.

**Parágrafo segundo.** Ocorrendo alterações na Lei ou em qualquer regulamento aplicável aos serviços objeto deste contrato, as partes reconhecem que estas alterações, a partir de suas respectivas vigências, incorporam-se automaticamente ao presente instrumento, passando a constituir direito ou dever do CLIENTE ou da CONTRATADA, conforme o caso.

**Parágrafo terceiro.** O não exercício pela CONTRATADA de quaisquer direitos que lhes sejam outorgados pelo presente contrato, ou ainda, suas eventuais tolerâncias ou demoras quanto a infrações contratuais por parte do CLIENTE, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido, mas tão somente ato de mera liberalidade.

**Parágrafo quarto.** Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexecutável, 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 inexecutável nunca tivesse existido.

**Parágrafo quinto.** 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.

**Parágrafo sexto.** As partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

**Parágrafo sétimo.** A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo CLIENTE. Caso ocorra esta hipótese, o CLIENTE 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 em este contrato, sem prejuízo da incidência de demais penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

**Parágrafo oitavo.** É facultado à CONTRATADA, a seus exclusivos critérios, a cessão total ou parcial do presente instrumento a terceiros, independentemente do consentimento do CLIENTE, podendo terceiros assumir total ou parcialmente os direitos e deveres atribuídos à CONTRATADA.

**Parágrafo nono.** O CLIENTE se compromete a zelar pela boa imagem e reputação da CONTRATADA, não praticando nenhum ato que possa prejudicar a imagem e credibilidade da CONTRATADA. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da CONTRATADA, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus à CONTRATADA, ficando o CLIENTE sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

**Parágrafo décimo.** O CLIENTE reconhece que a Central de Atendimento disponibilizada pela CONTRATADA é o único meio apto a registrar reclamações quanto aos serviços contratados, bem como o único meio através do qual o CLIENTE pode solicitar qualquer tipo de providência quanto aos serviços contratados. Sendo taxativamente vedada a utilização de

quaisquer meios de acesso público, tais como a internet ou redes de relacionamento, para registrar reclamações, críticas ou solicitações quanto a CONTRATADA ou quanto aos serviços prestados pela CONTRATADA. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da CONTRATADA, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus à CONTRATADA, ficando o CLIENTE sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA DA RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA PERANTE A LGPD**

Na condição de controlador de dados – nos termos da LGPD –, Lei 13.709/2018, sem prejuízo de demais disposições similares, tem por objetivo estabelecer princípios e critérios para o tratamento de dados pessoais, com pressuposto de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa, a **CONTRATADA** se compromete proteger os dados do CLIENTE desde a sua concepção, com adoção de medidas de segurança, técnica e administrativas que evitem o acesso não autorizado e de situações de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, inclusive em relação a dados denominados de “sensíveis” pela Lei.

**Parágrafo primeiro.** Com efeito, o CLIENTE autoriza, para fins do cumprimento contratual, o uso adequado de dados pessoais.

**Parágrafo segundo.** Independe de autorização, a solicitação em razão de execução de políticas públicas; cumprimento contratual, nos termos dos regulamentos da ANATEL, Marco Civil da Internet, em caso de armazenamento dos registro de acesso a aplicações de internet pelo provedor de aplicações, armazenamento de ligações telefônicas dos clientes para a central de atendimento ao provedor, tratamento no exercício regular de direitos em processo judicial administrativo ou arbitral; de dados específicos para o cumprimento de atividades de investigação policial ou cumprimento de origem judicial para repressão de ilícito penal; em caso de legítimo interesse da CONTRATADA ou de terceiro desde que não se sobreponham os direitos e liberdades fundamentais dos titulares dos dados; tratamento para proteção de créditos e sua cobrança.

**Parágrafo terceiro.** Compromete-se a CONTRATADA, após utilização dos dados e, sendo, após, considerados despidiendos, a sua inutilização ou encriptação.

**Parágrafo quarto.** Os dados do Cliente poderão ser retificados, para corrigir dados incompletos, inexatos ou desatualizados, podendo restringir informações, desde que não impactam no instrumento condescendido entre as partes.

**Parágrafo quinto.** Compromete-se as partes a respeitar outros direitos e deveres ulterior a este instrumento pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

**Parágrafo sexto.** A adesão ao presente Contrato importa na ciência e na concordância do **CLIENTE** de que o uso de seus dados pessoais (nome, telefone, e-mail e empresa vinculada) pela Contratada é condição necessária para o fornecimento dos serviços estabelecidos via contrato de adesão, nos termos do §3º, do art. 9º da Lei 13.709/18. O mesmo se aplica para o endereço IP do cliente, especialmente por se tratar de gestão de dado pessoal decorrente de cumprimento de obrigação legal e regulatória.

**Parágrafo sétimo.** Integra o presente contrato o termo de confidencialidade e proteção de dados informações, tomando ciência o **CLIENTE** de forma expressa ou digital.

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA DO FORO**

Para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes interpretação ou cumprimento deste contrato, ou casos omissos do presente, fica eleito o foro da Comarca Tupi Paulista- SP, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem justos e combinados, assinam:

Tupi Paulista-SP, 31 de outubro de 2.022.

**ABCREDE PROVEDOR DE INTERNET EIRELI**