

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)

De um lado, **SUMICITY TELECOMUNICACOES S.A.**, detentora da marca “**GIGA+FIBRA**”, sociedade empresária, inscrita no CNPJ sob o nº 07.714.104/0001-07, doravante designada apenas como “**PRESTADORA**”; e de outro

O **ASSINANTE**, a pessoa natural ou jurídica, identificada perante a PRESTADORA, contratante dos serviços prestados pela PRESTADORA, mediante adesão às cláusulas e condições estabelecidas neste contrato, conforme adiante descrito:

DEFINIÇÕES:

- a) “**ANATEL**”: Agência Nacional de Telecomunicações;
- b) “**Central do Assinante**”: Área disponível no site e/ou Aplicativo, acessada através de *login* e senha do ASSINANTE onde estará disponível todos os documentos relacionados ao Plano de Acesso, inclusive faturas e seus detalhamentos;
- c) “**Central de Atendimento**”: Canal de atendimento ao ASSINANTE disponível através de contato telefônico 103 53 e *site* www.gigamaisfibra.com.br.
- d) “**Comodato**”: Cessão gratuita dos equipamentos de propriedade da PRESTADORA ao ASSINANTE, durante o período de vigência do presente contrato, regido pelos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro e disposições previstas neste CONTRATO que permitem acesso aos serviços;
- e) “**Compartilhamento do Acesso**”: Utilização de uma conexão à Internet ao mesmo tempo através de computadores distintos, independentemente da tecnologia utilizada.
- f) “**Conexão Simultânea**”: Utilização de uma mesma Conta de Acesso para a realização de mais de uma conexão à Internet, ao mesmo tempo, através de computadores distintos, independentemente da tecnologia utilizada.
- g) “**Conta de Acesso**”: Conta aberta no momento da contratação dos serviços, vinculada ao Plano de Acesso, acessada mediante informação de *login* e a senha pessoais do ASSINANTE.
- h) “**Equipamentos**”: São os equipamentos, de propriedade da PRESTADORA, cedidos em regime de comodato ao ASSINANTE e necessários à prestação do **Serviço**;
- i) “**Franquia de Tráfego (Bits) e/ou Horas**”: É o máximo de transferência de dados em bits (1/8 de byte) ou horas permitidos em um período determinado de 30 (trinta) dias. Uma vez esgotada a franquia o ASSINANTE ficará sujeito a uma política diferenciada restritiva ou uma cobrança adicional proporcional ao consumo adicional incorrido ou mesmo à indisponibilidade do serviço até o início do próximo período, de acordo com as regras e valores estabelecidos no plano contratado.
- j) “**IP**”: É o endereço na Internet, podendo ser Público ou Privado (Público compartilhado), o qual sendo privado, utiliza o CGNAT (Carrier Grade NAT) não tendo a funcionalidade de conexão fim

a fim, de forma "Fixa" ou "Variável" a cada conexão, de acordo com o plano contratado. A disponibilização de IPs fixos ou dinâmicos e de blocos de IPs, públicos, somente é feita mediante acordo com PROVEDOR e está sujeito a uma consulta prévia de disponibilidade;

- k) “Modalidade de Acesso Compartilhado”:** Plano de acesso contratado pelo ASSINANTE que pressupõe o compartilhamento dos meios de transmissão e distribuição com outros ASSINANTES. Desta forma, as características do serviço poderão sofrer flutuações de acordo com o uso geral. Este serviço é, então, **DESTINADO ÀS APLICAÇÕES NÃO-CRÍTICAS.** O serviço prestado nesta modalidade não suporta conexões TCP (Transmission Control Protocol) e UDP (User Datagram Protocol) entrantes, impossibilitando seu uso para a disponibilização de servidores. O acesso às redes externas pode ser feito através de servidores Proxy-Cache. O número de conexões simultâneas TCP/UDP (sockets) é limitado a 40 (quarenta) e é reservado à PRESTADORA o direito de efetuar bloqueios a seu exclusivo critério de qualquer tipo de tráfego que atrapalhe o bom funcionamento da rede.
- l) “Plano de Acesso”:** Os Planos de Acesso conterão características várias, entre outras coisas, a (i) velocidade máxima, tanto de *download* quanto de *upload*, disponível, respeitados os critérios estabelecidos em regulamentação específica; (ii) franquia de consumo/tráfego; e (iii) valor da mensalidade e critérios de cobrança; (iv) quaisquer outros fatores que venham a ser utilizados pela **PRESTADORA.**
- m) “Ponto de Acesso Adicional”:** Disponibilização de um ponto de acesso para nova conexão com a internet em um local remoto ao equipamento da PRESTADORA, onde uma extremidade do cabo é conectada ao equipamento local da PRESTADORA e a outra extremidade a um computador ou dispositivo de rede do cliente a fim de atender às suas necessidades de fruição do serviço dentro de sua residência ou estabelecimento, conforme especificações e padrões da tecnologia.
- n) “Suporte Técnico”:** Prestação de serviço de suporte técnico por telefone, e-mail ou chat, relativo exclusivamente aos serviços de acesso à Internet.
- o) “Serviço de Telecomunicações”:** É o conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicação, que é a transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza.
- p) “Serviço de Valor Adicionado”:** É a atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.
- q) “Taxa de Adesão”:** Valor estabelecido no Plano de Acesso, pago pelo ASSINANTE à PRESTADORA, pela adesão ao Plano de Acesso de sua escolha.
- r) “Termo de Adesão”:** documento no qual o ASSINANTE é identificado e é definido qual o Plano de Acesso contratado, as suas características, data de vencimento das mensalidades, endereço eletrônico que será utilizado para a comunicação entre a PRESTADORA e o ASSINANTE, assim como contém a declaração do ASSINANTE de que leu, conhece e aceita todos os seus direitos

e deveres, todas as restrições e condições previstas neste CONTRATO e inerentes aos serviços que lhe serão prestados.

- s) **“Velocidade de Conexão”**: Velocidade de conexão disponibilizada ao cliente através de contato físico, que pode variar de acordo com as características do Plano de Acesso contratado. A velocidade aferida através de meio sem fio não é idônea para demonstração de entrega dos serviços.

1. OBJETO

1.1. O presente CONTRATO tem como objeto a prestação de serviços de comunicação multimídia – SCM, pela PRESTADORA, por meio do Plano de Acesso escolhido pelo ASSINANTE, incluindo a capacidade de tráfego de dados da rede de telecomunicações e a operação e manutenção de rede de telecomunicações.

2. SERVIÇOS

2.1. O Assinante, mediante adesão ao Contrato, pagará à PRESTADORA, pela prestação dos serviços ora contratados, o valor correspondente ao Plano de Acesso.

2.2. Dependendo do Plano de Acesso contratado, o ASSINANTE poderá, ainda: a) estabelecer Conexões Simultâneas, observado o limite de 40 (quarenta); b) possuir Ponto de Acesso Adicional; c) acessar a Internet através de tecnologia(s) distinta(s) da(s) já incluída(s) no seu plano; d) acessar a Internet após ultrapassar a franquia de bits e/ou horas; e) receber IP válido e/ou fixo ou blocos de IPs.

2.3. O uso de um, ou mais, dos recursos descritos no item acima poderá ser objeto de cobrança adicional, quando não estiverem dentro do pacote do Plano de Acesso Contratado. Os valores e forma de cobrança serão informados antecipadamente ao ASSINANTE e somente serão cobrados e disponibilizados mediante prévio aceite do ASSINANTE.

2.4. A cobrança a que se referem as Cláusulas 2.2 e 2.3 serão realizadas juntamente com os pagamentos periódicos de seu Plano de Acesso, com base no número de ocorrências e/ou cálculo efetuado pelo sistema de bilhetagem (aferição e contagem de horas).

2.5. É facultado ao ASSINANTE o compartilhamento do seu Plano de Acesso, desde que seja feito dentro de suas dependências e destinado a pessoas que estejam na sua residência, sendo proibido nas demais hipóteses, como por exemplo, compartilhar com vizinhos que consigam acesso ao sinal de wi-fi; revender ou repassar o serviço ora contratado etc.

2.5.1. A prática de compartilhamento ilegal do link de internet a terceiros, de forma gratuita ou onerosa, ou a utilização dos serviços contratados em desacordo com o disposto neste CONTRATO, poderá ser objeto de aplicação de multa e demais penalidades previstas na legislação, sem prejuízo da rescisão do CONTRATO.

2.6. É facultado ao ASSINANTE alterar o Plano de Acesso contratado mediante solicitação à PRESTADORA. Sobre a alteração poderá incidir custos adicionais de implantação e/ou ativação vigentes na oportunidade.

2.6.1. A PRESTADORA poderá alterar, modificar ou excluir os Planos de Acesso do ASSINANTE quando este tornar-se incompatível com a tecnologia empregada na prestação do serviço ou com a política comercial empregada, de acordo com as normas regulatórias e legislação aplicável sendo que, em qualquer hipótese, o ASSINANTE será devida e previamente comunicado.

2.7. Caso o ASSINANTE tenha interesse em alterar o seu Plano de Serviço no decorrer da vigência contratual, será formalizada outra contratação entre as partes, com a especificação do novo Plano de acesso escolhido pelo ASSINANTE.

2.7.1. Não serão permitidas alterações do Plano de acesso solicitadas por ASSINANTES que não estejam em dia com suas obrigações.

2.8. O ASSINANTE que estiver vinculado ao Termo de Permanência Mínima e solicitar alteração, na forma de *downgrade*, do Plano de Acesso deverá efetuar o pagamento de multa pela rescisão antecipada, conforme disposto no Contrato e no Termo de Compromisso de Permanência Mínima, quando aplicáveis.

2.9. Nos planos de acesso, a velocidade de conexão poderá ser expressa em Mbps (Megabits por segundo) ou Gbps (Gigabits por segundo) a fim de caracterizar o máximo possível a ser obtido. A PRESTADORA utilizará todos os meios para entregar a velocidade contratada, respeitados os limites mínimos estabelecidos pelas normas regulatórias e pela legislação vigente.

2.9.1. A PRESTADORA garante a oferta de velocidade de acordo com o Plano de Acesso contratado pelo ASSINANTE, até o ponto de acesso à rede disponibilizado ou adquirido pelo ASSINANTE, em total conformidade com o estabelecido na regulamentação vigente, exceto na ocorrência de caso fortuito ou de força maior, bem como fatos externos causados por terceiros ou culpa exclusiva do ASSINANTE, tais como, exemplificativamente, falta de energia elétrica, atos de vandalismo, atos de terrorismo, interferência solar, vendaval, ciclones, funcionamento inadequado dos equipamentos utilizados pelo ASSINANTE, páginas de destino na Internet, acesso à redes de terceiros congestionadas ou que apresentem lentidão e/ou a quantidade de pessoas conectadas simultaneamente ao provedor de conteúdo acessado pelo ASSINANTE.

2.9.2. A velocidade dos serviços será aferida unicamente por conexão via cabo, em hipótese alguma será considerada a velocidade aferida via conexão sem fio;

2.9.3. O ASSINANTE fica devidamente cientificado de que a conexão via wi-fi é, devido à sua tecnologia, mais instável, sofrendo influências variadas, sejam elas ambientais, como localização do equipamento, espessura das paredes internas e/ou existência de revestimentos cerâmicos, ou oriundas de outros aparelhos emissores de ondas eletromagnéticas, como telefones sem fio, fornos micro-ondas etc., além de toda sorte de mudanças climáticas que podem interferir, não podendo ser imputado à PRESTADORA este ônus.

2.9.4. Fica ciente, o ASSINANTE, que a utilização de repetidores, embora não proibida, também implica em redução da velocidade de conexão, além de estar ainda mais sujeita à instabilidade, não sendo isso uma falha do serviço, mas sim uma característica da tecnologia wi-fi, sendo de sua responsabilidade a instalação desse tipo de aparelho.

2.10. A prestação do serviço de banda larga tem como objetivo o acesso à internet, não sendo recomendada para hospedagens de serviços ou aplicações que tenham a necessidade de IP

público com conexão fim a fim (técnicas popularmente chamadas de *port forwarding* ou desbloqueio de portas), tais como hospedagens de servidores, hospedagens de partidas de games/jogos e câmeras de monitoramento, devido ao fim dos endereçamentos ipv4 globais públicos e limitações técnicas do protocolo ipv4 oriundas da utilização do CGNAT (*carrier grade nat*).

3. CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO, CADASTRO DO ASSINANTE, INSTALAÇÃO E MUDANÇA DE ENDEREÇO

3.1. A contratação do Plano de Acesso pelo ASSINANTE, efetiva-se por meio de quaisquer dos seguintes eventos, considerando o que ocorrer primeiro:

- a) assinatura do Contrato impresso;
- b) assinatura do Termo de Adesão;
- c) aceitação eletrônica via aceite online e/ou confirmação por e-mail do CONTRATO ou do Termo de Adesão;
- d) aceitação expressa através do sistema de televendas (aceitação oral por telefone); ou
- e) pagamento parcial ou total de qualquer valor relativo ao Plano de Acesso contratado.

3.1.1. A PRESTADORA terá o prazo máximo de até 15 (quinze) dias para concluir a análise de viabilidade técnica para a prestação do serviço, exceto na ocorrência de caso fortuito ou força maior, quando o prazo poderá ser prorrogado.

3.2. O endereço de instalação será exatamente aquele informado pelo ASSINANTE no momento da contratação, não sendo permitido ativar o serviço em um ponto de conexão situado em endereço diverso do informado, salvo se expressamente solicitado e formalmente permitido pela PRESTADORA ou assim desde logo contratado por meio de Plano de Acesso específico.

3.2.1. A solicitação de mudança de endereço feita pelo ASSINANTE deverá ser atendida em até 10 (dez) dias úteis contados da solicitação, estando sujeita às condições de viabilidade técnica e área de cobertura para a prestação do serviço no local informado.

3.3. Depois de aprovada a contratação, a instalação dos serviços será feita em até 10 (dez) dias úteis ou no prazo agendado junto à PRESTADORA, momento que ocorrerá a entrega do(s) Equipamento(s) para a fruição do Serviço. Os Equipamentos serão entregues em regime de Comodato, sendo o ASSINANTE fiel depositário dos mesmos, devendo ser observadas as regras relacionadas a guarda e conservação previstas em lei e neste CONTRATO.

3.4. A PRESTADORA poderá, ao seu critério, conceder ao ASSINANTE condição promocional para assinatura de seus serviços, incluindo, mas não se limitando, a descontos nas mensalidades, bonificações de horas, períodos de testes, cujas regras para fruição estarão na Central do Assinante e que deverão ser observadas e respeitadas pelo USUARIO a partir da contratação dos serviços. A PRESTADORA reserva-se o direito de alterar e retirar, mediante comunicação prévia, a qualquer momento, quaisquer condições promocionais eventualmente disponibilizadas ao ASSINANTE, porque delas não se originam direito adquirido, sem prejuízo das já concedidas até a sua cessação.

3.5. No ato de seu cadastramento, o ASSINANTE deverá fornecer informações verdadeiras, atualizadas e completas a seu respeito, sendo o único responsável pelas mesmas. A PRESTADORA poderá, a qualquer tempo, verificar a veracidade das informações prestadas, e, sendo constatada qualquer irregularidade nos dados fornecidos, o ASSINANTE será notificado, por e-mail, para que providencie as devidas correções de suas informações prestadas anteriormente. A PRESTADORA poderá suspender o fornecimento do Serviço até que o cadastro seja devidamente corrigido pelo ASSINANTE.

3.6. A PRESTADORA cobrará uma Taxa de Adesão e/ou Taxa de Instalação pela habilitação e ativação dos Serviços, cujo valor poderá ser conferido no site e/ou através da Central do ASSINANTE.

3.6.1. A PRESTADORA, por mera liberalidade, poderá deixar de cobrar o valor da Taxa de Adesão e/ou Taxa de Instalação ou ainda cobrá-la posteriormente, desde que o valor seja definido e divulgado antes da contratação, com ciência expressa do ASSINANTE.

3.6.2. Caso seja necessária a utilização de material ou serviços excedentes à instalação básica, o ASSINANTE será informado sobre tais condições e, estando de acordo, haverá a cobrança desses valores pela PRESTADORA.

3.7. O ASSINANTE autoriza a manutenção de seus dados cadastrais nos arquivos da PRESTADORA.

3.8. O ASSINANTE autoriza a PRESTADORA a (i) compartilhar as informações fornecidas pelo ASSINANTE relativas a seus dados cadastrais com sites parceiros ou empresas que com eles mantenham relação comercial, desde que tais parceiros aceitem integralmente um termo compromisso de sigilo e confidencialidade; (ii) utilizar arquivos temporários ("cookies") para a identificação dos ASSINANTES; e (iii) enviar e-mails para o endereço eletrônico informado pelo ASSINANTE no ato de cadastramento no Serviço, exceto se houver expressa manifestação de sua parte, contrária ao recebimento dos referidos e-mails. Os e-mails que tenham caráter técnico ou informativo não estarão sujeitos à recusa do ASSINANTE. A PRESTADORA poderá também entrar em contato com o ASSINANTE por telefone.

3.9. Toda e qualquer mudança nas instalações, configurações estabelecidas ou Planos de Acesso, solicitadas pelo ASSINANTE, incluindo, a posterior mudança de local da prestação do serviço, fica desde já condicionada à existência de disponibilidade e viabilidade técnica no local da instalação do serviço.

3.10. O serviço somente será prestado ao ASSINANTE após análise prévia e positiva de viabilidade técnica e disponibilidade da PRESTADORA.

3.11. As Redes de Telecomunicações estão sujeitas a descargas elétricas e atmosféricas, dependendo da tecnologia empregada. É de inteira responsabilidade do ASSINANTE providenciar a instalação dos equipamentos necessários à proteção de seus eletroeletrônicos ou eletrodomésticos conectados à rede de telecomunicações. A PRESTADORA não será, em hipótese alguma, responsabilizada por quaisquer danos causados ao ASSINANTE decorrentes de descargas elétricas e atmosféricas, quaisquer que sejam as causas, se oriundos da não utilização ou da má utilização dos equipamentos ora exigidos.

3.12. No ato da formalização da contratação, o ASSINANTE receberá *login* e senha para acessar a Central do ASSINANTE, onde constarão todas as comunicações e notificações inerentes à prestação do serviço, inclusive a disponibilização de boletos de cobrança de mensalidades, sendo de inteira responsabilidade do ASSINANTE a verificação periódica de seu acesso. A comunicação, adicionalmente, poderá ser realizada, também, através do e-mail informado pelo ASSINANTE no ato da contratação, não dispensando a verificação referida.

3.12.1. As comunicações e notificações por e-mail ou disponibilizadas na Central do Assinante presumir-se-ão entregues, para todos os efeitos de fato e de direito, 03 (três) dias após a data da sua disponibilização ou seu envio pela PRESTADORA, devendo o ASSINANTE consultar os canais de comunicação no mínimo uma vez a cada três dias.

3.13. É imprescindível a presença do ASSINANTE, ou representante qualificado, durante a instalação dos serviços contratados e/ou visita técnica no endereço indicado no Termo de Adesão. O mesmo deverá indicar os locais de passagem dos cabos, de instalação dos equipamentos e indicação de dutos elétricos e/ou hidráulicos para evitar acidentes no momento da instalação. A PRESTADORA não se responsabiliza se, por indicação errônea, forem afetadas as instalações elétricas, hidráulicas, de telefonia ou outras que se encontrem instaladas no endereço indicado pelo ASSINANTE, ficando o mesmo responsável por toda a despesa de recuperação das instalações próprias ou de terceiros porventura danificadas, inclusive dos equipamentos da PRESTADORA que tenham sido danificados. Caso haja necessidade de passagem de cabos e/ou equipamentos por telhados, lajes ou outras coberturas, fica desde já a PRESTADORA isenta de responsabilidade por quebras, avarias ou outros danos causados aos mesmos.

4. FORNECIMENTO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTMÍDIA

4.1. O Serviço será prestado mediante à adesão, pelo ASSINANTE, ao Contrato e a um dos Planos de Acesso da PRESTADORA, estando ambos disponíveis em sua integralidade no site e na Central do Assinante, conforme detalhado no Termo de Adesão.

4.2. Após a instalação da infraestrutura contratada pelo ASSINANTE e a efetivação da adesão ou cadastro com a aceitação do Contrato, o Serviço estará a sua disposição no seu local de conexão, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, guardadas as características do Plano de Acesso contratado, 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, direta ou indiretamente envolvidas na prestação do Serviço objeto deste Contrato, caso fortuito e de força maior, ou ainda, ações ou omissões de terceiros.

4.2.1. Quaisquer das hipóteses de interrupção da prestação de serviço descritas no item 4.2. não gera direito ao ASSINANTE de reclamar indenizações ou compensações, exceto quando decorrentes diretamente da conduta da PRESTADORA quando, então, será feito o desconto proporcional no valor do Plano de Acesso contratado na fatura do mês seguinte, calculados pelo equivalente ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos de serviço interrompido em relação ao total médio de horas da capacidade contratada, conforme seguinte fórmula:

$$Vd = (Vm/1440) \times N$$

Onde:

Vd = Valor do desconto

Vm = Valor da mensalidade

1440 = Quantidade de unidades de períodos de 30 minutos em 01 mês (30 dias)

N = Quantidade de unidades de períodos de 30 minutos de paralisação.

4.2.2. O ASSINANTE fica ciente de que a PRESTADORA poderá limitar o seu número de acessos simultâneos para o mesmo Plano de Acesso, segundo as suas necessidades, e, ultrapassado este limite, poderá ter problemas com a conexão das páginas excedentes.

4.3. A PRESTADORA poderá efetuar bloqueios para acesso a determinados protocolos de internet com o objetivo de resguardar a segurança da rede, o que em caso algum interferirá na utilização do serviço.

5. DA FRANQUIA DE TRÁFEGO

5.1. O ASSINANTE estará sujeito a limites para transmissão e recepção de dados que serão contabilizados mensalmente, de acordo com as características da modalidade e plano de acesso escolhido, nas quantidades especificadas no Termo de Adesão.

- a) Cada faixa de velocidade disponibilizada pelo serviço da PRESTADORA possuirá valores máximos para a transferência de dados, ora denominados “FRANQUIA”.
- b) A critério da PRESTADORA, poderá ser aplicada uma contabilização de transferência de dados por dia, horário e destino do tráfego de dados.
- c) O limite de consumo de tráfego de dados não é cumulativo, ou seja, os bits não utilizados em seu respectivo mês não poderão ser aproveitados nos meses subsequentes, uma vez que a capacidade ficou disponibilizada ao ASSINANTE, durante todo o mês.
- d) A utilização do serviço, pelo ASSINANTE, que extrapole o limite da FRANQUIA contratada, implicará, automaticamente, em alteração da faixa de velocidade de transferência de dados para a menor faixa disponível pela PRESTADORA para comercialização, e a aplicação de restrições adicionais como, mas não se limitando a, redução da velocidade contratada, bloqueio de tráfego e limite de conexões simultâneas, até o final do respectivo mês, quando sua velocidade contratada e características originais de seu plano de acesso serão restauradas, sendo facultativo ao ASSINANTE adquirir, se disponível, através da Central do Assinante no site da PRESTADORA, uma franquia complementar, também não cumulativa, para utilização imediata, até o final do respectivo mês, que seja suficiente para atender a sua necessidade.

6. DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO

6.1. A contratação do Serviço inclui a prestação de serviço de suporte técnico através da Central de Atendimento da PRESTADORA pelo número 103 53 ou os demais contatos divulgados na página da PRESTADORA, www.gigamaisfibra.com.br.

6.1.1. O ASSINANTE, antes de solicitar o reparo, deve certificar-se de que a dificuldade na conexão à internet é devida a problemas na infraestrutura da rede. Efetuada a visita pelos técnicos da PRESTADORA, e constatado que o problema se encontra na rede do ASSINANTE (computador, rede interna, cabeamento interno etc.), será cobrada a Taxa de Visita, em valor informado ao ASSINANTE quando da solicitação do reparo. Tal Taxa de Visita será cobrada, ainda, quando o ASSINANTE se recusar a efetuar o procedimento de reparo orientado pelo suporte via telefone ou quando não estiver no local no período agendado para a visita.

6.1.2. No momento do contato, será fornecido um número de protocolo de atendimento ao ASSINANTE, que deverá ser mantido para posteriores consultas sobre o andamento da sua reclamação.

6.2. A PRESTADORA terá o prazo máximo de 10(dez) dias, contado da reclamação feita pelo ASSINANTE, para efetuar o reparo na rede ou nos equipamentos de conexão.

6.3. A PRESTADORA não se responsabiliza pelos serviços de instalação, manutenção, suporte técnico e outros serviços eventuais no que se refere aos equipamentos do ASSINANTE ou que forem direta ou indiretamente utilizados por terceiros fornecedores de meios.

6.4. A PRESTADORA não garante prestação de suporte quando os equipamentos do ASSINANTE não forem compatíveis ou homologados pelos órgãos governamentais competentes, ou não possuírem os requisitos mínimos necessários para garantir o padrão de qualidade e o desempenho adequado do serviço prestado, tais como, mas não limitado à velocidade e à disponibilidade. O ASSINANTE poderá solicitar uma lista dos hardwares, softwares, sistemas operacionais e protocolos de comunicação compatíveis com o serviço prestado pela PRESTADORA.

7. SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS A PEDIDO DO ASSINANTE

7.1. O ASSINANTE adimplente poderá requerer a suspensão dos serviços prestados, sem ônus, 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 as mesmas condições de fornecimento em igual endereço, para o caso de seu restabelecimento. Os prazos previstos neste *caput* poderão ser modificados na hipótese de alteração das regras emanadas pela ANATEL.

7.1.1. Requerida a suspensão, o ASSINANTE deverá entrar em contato com a PRESTADORA antes do encerramento do respectivo prazo para solicitar a reativação do serviço. Não havendo tal comunicação dentro do prazo de suspensão, considerar-se-á rescindido o contrato independentemente de qualquer notificação.

7.1.2. Caso o cliente não solicite a reativação dentro do prazo de suspensão, e tenha interesse em continuar usufruindo dos serviços prestados pela PRESTADORA, será considerado um novo ASSINANTE para todos os efeitos, devendo observar toda a política comercial da PRESTADORA vigente na época da nova contratação, estando sujeito, ainda, à análise de viabilidade técnica para a prestação do serviço, dada a limitação física dos equipamentos utilizados na rede de telecomunicações.

8. PRAZO, REAJUSTES E DEMAIS CONDIÇÕES DO CONTRATO

8.1. O presente Contrato entrará em vigor conforme estipulado na Cláusula 2.1, tendo vigência até que qualquer das Partes motive a rescisão contratual nas formas definidas neste contrato.

8.2. Os preços serão reajustados anualmente, de acordo com a legislação vigente, ou ainda, no menor prazo permitido por lei, pela variação do IPCA, ou outro índice oficial que venha substituí-lo.

8.2.1. Difere-se do reajuste anual a atualização dos valores promocionais dos Serviços praticados pela PRESTADORA nas ofertas de qualquer natureza.

8.3. O aumento excessivo dos custos de insumos, a majoração ou a criação de tributos incidentes sobre os serviços prestados implicarão em automática revisão dos preços, de maneira a manter o equilíbrio econômico do Contrato.

8.4. A PRESTADORA reserva-se o direito de alterar quaisquer condições do presente Contrato, devendo para tanto informar previamente ao ASSINANTE por e-mail. Caso o ASSINANTE não concorde com as alterações promovidas pela PRESTADORA, deverá manifestar-se, expressamente, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da notificação encaminhada.

8.5. O silêncio do ASSINANTE no prazo ora estipulado será entendido como aceitação dos novos termos e condições contratuais vigentes.

8.6. O ASSINANTE declara expressamente estar ciente de que a não aceitação dos novos termos do Contrato facultará à PRESTADORA a rescisão imediata do presente Contrato.

9. DO VALOR DO SERVIÇO, PAGAMENTO, INADIMPLÊNCIA E SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

9.1. O valor a ser pago pelo ASSINANTE pela utilização do Serviço está discriminado no Termo de Adesão, que é parte integrante do presente CONTRATO, e que juntamente com as disposições desta Cláusula disciplinarão as responsabilidades ora assumidas, inclusive aquelas relativas às obrigações pecuniárias previstas neste contrato, em especial a multa em caso de rescisão quando existente contrato de permanência mínima.

9.2. A mensalidade decorrente da prestação do serviço na modalidade contratada será incluída na fatura emitida mensalmente pela PRESTADORA, sempre referente ao serviço prestado no mês imediatamente anterior, considerado o período de faturamento estipulado de acordo com a data de vencimento escolhida pelo cliente. O valor da primeira mensalidade será cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da habilitação do serviço.

9.2.1. O ASSINANTE está ciente de que os créditos decorrentes dos serviços prestados pela PRESTADORA poderão ser objeto de cessão a terceiros, podendo ser cobrados diretamente por estes, sem que isso importe em qualquer transferência de responsabilidade pela prestação dos serviços que são objeto deste CONTRATO.

9.2.2. De acordo com o Capítulo VI da Resolução 632/2014 da ANATEL, transcorridos 15 (quinze) dias do envio, pela PRESTADORA ao ASSINANTE, de notificação de existência de débito vencido, e permanecendo a situação de inadimplência, a PRESTADORA poderá suspender parcialmente o Serviço. Permanecendo a inadimplência por mais 30 (trinta) dias contados a partir da suspensão parcial, a PRESTADORA poderá efetuar a suspensão total do Serviço. Poderá, ainda, a PRESTADORA rescindir o CONTRATO caso a inadimplência permaneça por 30 (trinta) dias

após a suspensão total.

9.2.3. O ASSINANTE concorda e tem ciência que deverá consultar os boletos bancários para pagamento na Central do Assinante.

9.2.4. Os boletos ficarão disponíveis na Central do Assinante 05 (cinco) dias antes do vencimento, conforme Resolução 632/2014 da ANATEL.

9.2.5. Caso o ASSINANTE não concorde com o valor cobrado no boleto, mesmo depois de pago, poderá contestar o seu débito no prazo de até 03 (três) anos contados do seu recebimento. Na hipótese de não realizar o pagamento, para que mantenha o serviço ativo, deverá contestar o débito no prazo de até 15 dias, não se obrigando ao pagamento do montante em discussão enquanto a análise estiver pendente. Nesse período, é facultado à PRESTADORA o envio de nova fatura no valor já aceito pelo ASSINANTE, que deverá realizar o pagamento no prazo de 5 (cinco) dias.

9.2.5.1 A análise do pedido será efetuada no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados do seu registro no sistema. Sendo procedente o pedido, e tendo o ASSINANTE realizado um pagamento verificado como excessivo, será concedido um crédito em favor do ASSINANTE que estará disponível na primeira mensalidade subsequente à sua concessão; Não tendo realizado o pagamento, o ASSINANTE receberá, então, uma nova fatura, já no valor corrigido, e com prazo de 5 (cinco) dias para pagamento. Em todo caso, o ASSINANTE será comunicado através da Área do Cliente ou pelo e-mail cadastrado.

9.2.5.2. No caso de, ao final da análise, se identificar que o débito contestado era devido e o pagamento ainda não tiver ocorrido, será gerado um novo documento de cobrança com a incidência das penalidades de atraso previstas na Cláusula 9.5. deste CONTRATO.

9.2.5.3. Em todo caso, o ASSINANTE será comunicado através da Área do Cliente ou pelo e-mail cadastrado.

9.3. A não disponibilização do documento de cobrança mensal até seu vencimento não isenta o ASSINANTE de realizar o pagamento dos valores por ele devidos até o prazo de vencimento. Neste caso, deverá entrar em contato a PRESTADORA, que informará o procedimento a ser adotado para efetivação do pagamento devido.

9.4. O Serviço deverá ser pago por meio, exclusivamente, de boleto bancário, devendo o ASSINANTE acessar as faturas na Central do Assinante.

9.5. Em caso de atraso no pagamento, serão acrescidos ao débito do ASSINANTE com a PRESTADORA juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, correção monetária, mais multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da mensalidade, sem prejuízo da inserção do nome do ASSINANTE nos órgãos de proteção ao crédito.

9.6. O ASSINANTE que optar pelo pagamento das parcelas mensais por cartão de crédito ou débito em conta bancária (desde que estas formas de pagamento sejam admitidas pela PRESTADORA) estará sujeito aos prazos, multas, juros e taxas previstas no contrato celebrado entre o ASSINANTE e a empresa administradora ou instituição financeira.

9.7. A eventual tolerância da PRESTADORA com relação à dilação do prazo para pagamento não será interpretada como alteração contratual.

9.8. O ASSINANTE autoriza a PRESTADORA a lançar no documento de cobrança, de forma clara e explícita, além dos valores devidos referentes às chamadas realizadas, os valores de serviços de valor adicionado ("SVA"), bem como de serviços suplementares e facilidades adicionais por ele contratadas.

9.9. O ASSINANTE autoriza o faturamento conjunto dos serviços de telecomunicações, distintos daqueles prestados pela PRESTADORA, executados por outras Prestadoras de Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo utilizados pelo ASSINANTE, como, por exemplo, as chamadas do STFC ou a TV por assinatura, prestado por prestadoras escolhidas pelo ASSINANTE, desde que haja acordo entre a prestadora escolhida e a PRESTADORA.

10. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

10.1. Sem prejuízo do disposto no artigo 56 da Resolução n. 614, de 28 de maio de 2013, e na Resolução n. 632, de 07 de março de 2014, da ANATEL, são direitos do ASSINANTE:

- a) ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;
- b) à liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço;
- c) 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;
- d) 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;
- e) 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;
- f) à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela Prestadora;
- g) à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;
- h) à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76;
- i) à resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- j) ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à

Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

- k)** à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- l)** 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;
- m)** 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;
- n)** a obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;
- o)** 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;
- p)** de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- q)** 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;
- r)** ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;
- s)** a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e,
- t)** a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.
- u)** à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;
- v)** a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;
- w)** à continuidade do serviço pelo prazo contratual;

10.2. São obrigações do ASSINANTE:

- a)** O ASSINANTE obriga-se a manter seus dados cadastrais, tais como, endereço de instalação e cobrança, conta corrente, cartão de crédito, telefones de contato, e-mail, devidamente atualizados e completos, comunicando à PRESTADORA por e-mail ou telefone sempre que houver qualquer alteração, sob pena de perda de benefícios e descontos, imposição de multa e/ou rescisão contratual.
- b)** Utilizar adequadamente o serviço, os Equipamentos e as redes de telecomunicações. O ASSINANTE que permitir o compartilhamento do acesso com terceiros será integralmente responsável pelas ações e omissões praticadas pelos mesmos por meio da internet, devendo responder inclusive pelas consequências que estas ações ou omissões vierem a gerar judicial ou

extrajudicialmente, em especial nas esferas cível e criminal.

- c)** Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial, efetuar o pagamento referente à prestação do Serviço de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados na avença e conforme Regulamentação vigente.
- d)** 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;
- e)** 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;
- f)** Manter as características e configurações dos equipamentos, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão automática do Contrato, independentemente de qualquer formalização de notificação;
- g)** Responsabilizar-se pela configuração, manutenção e segurança de sua “rede interna” (refere-se ao conjunto de equipamentos do ASSINANTE após a instalação dos equipamentos ou meios de conexão da PRESTADORA) de seu computador e dos demais equipamentos utilizados no acesso. O ASSINANTE é o único responsável pela manutenção e atualização do sistema operacional, navegadores, antivírus, firewall, não cabendo à PRESTADORA nenhuma providência ou participação nos procedimentos de instalação, atualização ou licenciamento; ou mesmo nos custos que porventura incidirem;
- h)** Quando necessária a realização de manutenção nos equipamentos ou alteração de seu local de instalação, contatar e solicitar previamente a aprovação da PRESTADORA;
- i)** Utilizar os Equipamentos somente para os fins contratados;
- j)** Atender a todos os requisitos e configurações mínimas necessárias definidos pela PRESTADORA de acordo com o tipo de serviço prestado para proporcionar o recebimento com o padrão de qualidade adequado do serviço contratado;
- k)** Enviar (i) cópia de documento oficial de identificação pessoal com foto do ASSINANTE; e (ii) comprovante de endereço do ASSINANTE com o prazo máximo de 90 (noventa) dias; quando da contratação por meio remoto ou quando não for possível a entrega quando da assinatura do termo de adesão;
- l)** Manter-se no Plano de Serviço contratado durante o período de permanência mínima, quando aplicável;
- m)** Devolver os equipamentos recebidos em comodato ao término ou rescisão do Contrato, bem como por necessidade de substituição, nos termos previstos na legislação vigente. Os equipamentos poderão ser retirados pela PRESTADORA ou o ASSINANTE poderá efetuar a entrega em local indicado;
- n)** Comunicar imediatamente à PRESTADORA o extravio, furto ou roubo de qualquer Equipamento que lhe for cedido, imediatamente após a ocorrência, respondendo até o momento da comunicação por eventual uso indevido;

- o)** Comunicar imediatamente à PRESTADORA a transferência de titularidade dos Equipamentos, quando aplicável;
- p)** Comunicar imediatamente à PRESTADORA qualquer alteração das suas informações cadastrais;

10.2. Permitir que a PRESTADORA realize vistorias no endereço de instalação. O ASSINANTE é o único responsável pela obtenção e disponibilização de computadores, equipamentos e infraestrutura que possibilitem a prestação do Serviço, e deve providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso

11. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

11.1. Sem prejuízo do disposto nos artigos 42 a 55 da Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, da ANATEL, são direitos da PRESTADORA:

- a)** Empregar equipamentos de infraestrutura que não lhe pertençam;
- b)** Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao Serviço;
- c)** Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos;
- d)** Suspender a prestação do Serviço e rescindir o Contrato, de acordo com as hipóteses previstas nesse Contrato e na regulamentação vigente.

11.2. A PRESTADORA compromete-se a:

- a)** Prestar Serviço adequado na forma prevista na regulamentação e no contrato;
- b)** Cumprir e fazer cumprir o Regulamento do SCM e as demais normas editadas pela ANATEL;
- c)** Face a reclamações e dúvidas relativas à fruição do Serviço, fornecer ao ASSINANTE imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível e livre de ônus;
- d)** Disponibilizar para o ASSINANTE, por qualquer meio, cópia do Contrato e do Plano de Serviço contratado, estando permanente acessível no site;
- e)** Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas dentro da área de cobertura da PRESTADORA, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede ou em razão de inviabilidade técnica, incompatibilidade ou impossibilidade de garantia de qualidade mínima. É ressalvado à PRESTADORA o direito à análise de crédito e risco para o oferecimento de Equipamentos em regime de comodato ou outro meio que não seja compra e venda à vista;
- f)** Tornar disponíveis ao ASSINANTE, com antecedência razoável, nos termos da regulamentação, informações relativas a preços, condições de fruição do Serviço, bem como suas alterações;

- g) Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no Contrato pertinentes à prestação do Serviço e à operação da rede;
- h) Manter à disposição da ANATEL e do ASSINANTE, livre de ônus, os registros das reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão pelo período exigido pela legislação;
- i) Manter a gravação das chamadas efetuadas pelo ASSINANTE à Central do Assinante pelo prazo estabelecido pela ANATEL;
- j) Tornar disponíveis ao ASSINANTE informações sobre características e especificações técnicas dos equipamentos necessários para conexão à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem fundamento técnico comprovado;
- k) Zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do ASSINANTE, inclusive registros de conexão, empregando todos os meios e tecnologia necessárias para assegurar este direito dos ASSINANTES, nos termos da legislação e regulamentação;
- l) Manter os dados cadastrais e os registros de conexão do ASSINANTE pelo prazo exigido pela legislação e regulamentação;
- m) Utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel.

12. RESPONSABILIDADE LIMITADA DA PRESTADORA

12.1. A responsabilidade da PRESTADORA limita-se à prestação de serviços de comunicação multimídia. Em nenhuma hipótese será responsável pela utilização dos equipamentos necessários ao acesso do ASSINANTE à internet.

12.2. A PRESTADORA exime-se, ainda, de qualquer responsabilidade por custos, prejuízos e/ou danos causados ao ASSINANTE ou a terceiros por:

- a) Conteúdo, propaganda, produtos, serviços contidos ou oferecidos em sites visitados por meio do serviço objeto deste contrato, nem mesmo quando houver, no seu próprio portal, "links" ou publicidade relativa a tais sites;
- b) Negociações de qualquer natureza envolvendo ASSINANTES e anunciantes ou titulares de sites apontados, incluindo participação em promoções e sorteios, contratação de serviços ou fornecimento de mercadorias;
- c) Falhas no sistema de acesso, desde que por motivo que não lhe seja atribuível, ficando estabelecido que o acesso será fornecido tal como quando estiver disponível;
- d) Atos de qualquer natureza praticados pelo ASSINANTE no âmbito da internet;
- e) Aconselhamento, escolha dos equipamentos ou do serviço de infraestrutura, segurança de dados;
- f) Não funcionamento de programas ou sistemas, mesmo que parcialmente, que existam ou venham a ser criados para uso na internet.

- g)** Danos e prejuízos de toda e qualquer natureza que possam derivar da divulgação a terceiros das condições, características e circunstâncias do uso de Internet conforme as condições estabelecidas no presente contrato ou que se devam ao acesso e, se for o caso, à interceptação, eliminação, alteração, modificação ou manipulação, de qualquer modo, dos conteúdos e comunicações de toda classe que os ASSINANTES transmitam, difundam, armazenem, ponham à disposição, recebam, obtenham ou tenham acesso através da utilização dos serviços objeto do presente contrato.
- h)** Existência de vírus nos conteúdos transmitidos, difundidos, armazenados, recebidos, obtidos, postos à disposição, ou acessíveis por meio da utilização dos serviços, nem a ausência de outros elementos que possam produzir alterações no equipamento informático do ASSINANTE ou nos documentos eletrônicos e arquivos armazenados ou transmitidos desde o equipamento informático do ASSINANTE.
- i)** Tendo em vista o disposto no item anterior, a PRESTADORA se exime de qualquer responsabilidade pelos danos e prejuízos de qualquer natureza que possam decorrer da presença de vírus ou de outros elementos nocivos nos conteúdos que, desta forma, possam produzir alterações e/ou danos no sistema físico e/ou eletrônico dos equipamentos do ASSINANTE.
- j)** A PRESTADORA não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pelo ASSINANTE quando do acesso à internet, a exemplo daqueles que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros, tais como: redes sociais, aplicativos, streamings, mensageiros, VOIP, jogos online, Programas P2P, dentre outros.

12.3. A guarda dos Registros de Conexão do ASSINANTE é uma obrigação imposta à PRESTADORA, 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 PRESTADORA.

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

12.4. A responsabilidade da PRESTADORA 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 PRESTADORA está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, TERMO DE ADESÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO.

13. DO TERMO DE USO DO SERVIÇO

13.1. O ASSINANTE não utilizará o serviço para:

- a)** Transmitir ou divulgar material ilegal, difamatório, ameaçador, obsceno, prejudicial, injurioso ou praticar atos que possam ser considerados discriminatórios em relação a qualquer raça, cor, credo ou nacionalidade;
- b)** Atentar contra o direito de personalidade e intimidade de terceiros divulgando informações, sons ou imagens que causem, ou possam causar, qualquer espécie de constrangimento ou danos à reputação de referidas pessoas;
- c)** Armazenar, compartilhar, difundir, transmitir ou colocar à disposição de terceiros quaisquer informações, imagens, desenhos, fotografias, gráficos, gravações de imagem ou de som que violem segredo industrial ou de comunicação;
- d)** Transmitir arquivos, mensagens ou qualquer outro material cujo conteúdo viole direitos de propriedade intelectual da PRESTADORA e/ou de terceiros;
- e)** Obter informações a respeito de terceiros, em especial endereços de e-mails, sem anuência do seu titular;
- f)** Transmitir, dolosa ou culposamente, arquivos contendo vírus ou que de qualquer forma possam prejudicar os programas e/ou os equipamentos de terceiros;
- g)** Obter software ou informação de qualquer natureza amparados por lei de proteção à privacidade ou à propriedade intelectual, salvo se detiver as respectivas licenças e/ou autorizações;
- h)** Tentar violar sistemas de segurança de informação de órgãos governamentais ou de terceiros, ou tentar obter acesso não autorizado a redes de computador conectadas à Internet;
- i)** Enviar publicidade ou comunicados de qualquer classe com finalidade de vendas, ou outra de natureza comercial, a uma pluralidade de pessoas, sem a prévia solicitação ou o consentimento destas;
- j)** Enviar cadeias de mensagens eletrônicas não previamente consentidas nem autorizadas pelos receptores;
- k)** Utilizar o resultado de buscas, a que se pode ter acesso através do serviço, com finalidade de vendas, ou outra de natureza comercial, a uma pluralidade de pessoas, sem a prévia solicitação ou o consentimento destas;
- l)** Colocar à disposição de terceiros, com qualquer finalidade, dados captados a partir de listas de distribuição.
- m)** Fins ilegais mediante transmissão ou obtenção de material em desacordo com a legislação brasileira, materiais que atentem contra a ordem pública, ou ainda, que caracterizem prática tipificada como crime, ou material relacionado ao tráfico de drogas, pirataria e pedofilia;
- n)** A divulgação de imagens e ideias cujo conteúdo seja considerado socialmente condenável ou atente contra valores éticos, morais e religiosos, assim como aqueles que ponham em risco a saúde ou a integridade física do ASSINANTE ou de terceiros;
- o)** 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.

13.2. O ASSINANTE responderá criminal e civilmente por quaisquer danos causados a terceiros ou a própria PRESTADORA, pelo descumprimento de suas obrigações e responsabilidades, sejam elas positivas ou negativas.

14. PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

14.1. Os parâmetros são os definidos pela ANATEL no artigo 40 da Resolução n. 614, de 28 de maio de 2013, ou por outros que venham a substituí-los.

15. RESCISÃO

15.1. O ASSINANTE poderá solicitar o cancelamento imediato do Serviço, sem prejuízo de obrigações relativas a eventual contratação com compromisso de permanência mínima, pela Central do Assinante ou por outro meio definido em norma ou lei específica.

15.2. Nas hipóteses em que o ASSINANTE der causa à rescisão e a Taxa de Adesão estiver parcelada, as parcelas em aberto na data da rescisão terão o vencimento antecipado e o saldo será pago integralmente juntamente com a conta final, independentemente da existência de prazo de permanência mínima.

15.3. A PRESTADORA também poderá rescindir o Contrato, motivadamente, sendo que necessariamente comunicará tal fato ao ASSINANTE com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, nos termos da legislação vigente.

15.4. Constitui situação de rescisão, imediata, por justa causa, a utilização de práticas que afrontem a lei, os usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet, à Propriedade Intelectual ou ao Direito Autoral, à invasão de privacidade ou ofensa à honra ou qualquer outro direito de terceiros, a tentativa ou acesso de banco de dados ou sistema informatizado das partes ou de terceiros, a tentativa ou efetiva violação de senhas de terceiros, o envio de mensagens coletivas de e-mail (spam) a grupos de usuários ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso destes, bem como a disseminação de vírus, *malwares*, *spywares* ou similares de qualquer natureza.

15.5. A PRESTADORA poderá rescindir imediatamente o Contrato, sem qualquer ônus ou penalidade, caso não existam, ou deixem de existir, condições técnicas para a prestação do Serviço, bem como na impossibilidade da sua prestação com a qualidade mínima.

15.6 Caso o ASSINANTE tenha obrigações financeiras pendentes junto à PRESTADORA, será necessário entendimento entre as partes para obtenção da plena quitação. O cancelamento do Plano de Serviço não isenta o ASSINANTE do cumprimento de suas obrigações contratuais pendentes e nem lhe confere plena quitação.

15.7. Fica desde já acordado entre as partes que, caso surja qualquer impedimento legal, judicial e/ou regulamentar ou técnico que proíba e/ou inviabilize, de alguma forma, a prestação do Serviço pela PRESTADORA, o presente Contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, sem qualquer ônus.

15.8. Após a rescisão do Contrato, o ASSINANTE que desejar contratar novamente os serviços prestados pela PRESTADORA deverá firmar nova contratação, sujeitando-se às condições vigentes à época.

15.9. A partir da extinção do Contrato, o ASSINANTE está ciente de que deverá devolver os equipamentos de propriedade da PRESTADORA, quando em sua posse estiver, bem como efetuar o pagamento de todos os valores referentes aos Serviços prestados até o seu efetivo cancelamento, que serão encaminhados ao ASSINANTE na fatura final que será gerada em até 40 (quarenta) dias da data da rescisão.

15.10. A ausência da quitação de quaisquer débitos do ASSINANTE, inclusive a não devolução dos equipamentos cedidos em regime de comodato, depois de transcorridos os prazos para pagamento e após comunicação prévia pela PRESTADORA ao ASSINANTE, de acordo com as disposições legais, poderá levar à inscrição do ASSINANTE em órgãos de proteção ao crédito (SPC e SERASA) ou protesto em cartório de registro de títulos e documentos.

15.11. A PRESTADORA se reserva o direito de rescindir o Contrato caso seja identificada qualquer prática do ASSINANTE vedada pelo Contrato ou por Lei, seja ela voluntária ou involuntária, podendo, nesse caso, disponibilizar a qualquer autoridade solicitante toda e qualquer informação relacionada ao ASSINANTE.

16. PERÍODO DE PERMANÊNCIA MÍNIMA

16.1. Caso o ASSINANTE opte pela contratação com período de permanência mínima, tal relação será regida por contrato específico, disponibilizado ao cliente, devendo permanecer vinculado ao Plano de Serviço contratado por um período mínimo de 12 (doze) meses.

16.2. Havendo desistência do ASSINANTE em permanecer vinculado à PRESTADORA pelo período de permanência mínima, este estará sujeito ao pagamento de multa rescisória, proporcional ao tempo restante para o término deste período e ao benefício auferido, nos termos da regulamentação e legislação vigentes.

17. COMODATO

17.1. A regular prestação do Serviço pela PRESTADORA ao ASSINANTE, conforme determinado por Lei, está garantida desde que existam condições técnicas para a prestação do Serviço. No entanto, a PRESTADORA se reserva o direito de, para ceder os Equipamentos de sua propriedade para o ASSINANTE, efetuar prévia análise de crédito e risco.

17.2. Os Equipamentos necessários a prestação dos serviços, serão cedidos temporária e gratuitamente, durante a vigência da prestação dos serviços, ao ASSINANTE, no formato de comodato, sendo o ASSINANTE fiel depositário dos mesmos, aplicando-se as previsões contidas na legislação vigente. Os Equipamentos deverão permanecer no endereço de ativação informado pelo ASSINANTE, assumindo este a inteira responsabilidade pela guarda e conservação dos mesmos, não podendo utilizá-los para fim diverso do contratado. Na hipótese de os Equipamentos virem a ser danificados, ou de qualquer forma extraviados, o ASSINANTE deverá arcar com o custo de substituição ou reparo, nos termos dos artigos 582 e 583 do Código Civil.

17.3. Os Equipamentos cedidos em comodato observarão as características técnicas utilizadas na prestação do Serviço, podendo haver substituição em caso de necessidade decorrente de alteração ou evolução tecnológica.

17.4. Sendo necessária a habilitação de um novo Equipamento em substituição ao inicialmente recebido em comodato pelo ASSINANTE, o ASSINANTE deverá primeiramente fazer a devolução do antigo Equipamento à PRESTADORA.

17.5. Ocorrendo a rescisão do Contrato, por qualquer motivo, o ASSINANTE devolverá em local indicado pela PRESTADORA ou disponibilizará os equipamentos para retirada pela PRESTADORA, no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

17.6. Caso o ASSINANTE não devolva os equipamentos no prazo mencionado na Cláusula 17.5. ou não esteja disponível no dia e hora agendados, será devido indenização à PRESTADORA equivalente ao valor do equipamento em questão, conforme descrito no termo de adesão aos serviços.

17.7. Em qualquer hipótese de retenção prevista acima, fica autorizado à PRESTADORA, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do equipamento. Caso o ASSINANTE não efetue o pagamento no prazo de vigência, fica a PRESTADORA automaticamente autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome aos órgãos de proteção ao crédito.

18. DA PROTEÇÃO DE DADOS

18.1. A PRESTADORA utiliza parâmetros para proteger os direitos fundamentais relacionados ao tratamento dos dados pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), por meio das seguintes garantias mínimas:

18.1.1. Tratamento de dados pessoais envolvidos no presente contrato, quando houver, ocorrerá de acordo com o previsto nos art. 7º e 11 da LGPD.

18.1.2. Os dados pessoais serão coletados mediante consentimento dos titulares e só poderão ser utilizados na execução específica da atividade fim da PRESTADORA.

18.2. Para prestação dos serviços objeto do presente contrato, a PRESTADORA necessita coletar dados do ASSINANTE, quais sejam:

a) dados pessoais de qualificação do ASSINANTE, com o objetivo de identificação perante a PRESTADORA e consecução do objeto contratual;

b) informações relativas à utilização dos serviços, visando aferir a qualidade dos serviços e cumprir as determinações legais e regulatórias;

c) dados bancários e financeiros, com objetivo de efetuar a cobrança pelos serviços prestados;

d) informações sobre navegação e dispositivo, com intuito de atender a legislação e regulamentação vigente;

e) informações de crédito como subsídios de perfil de crédito pela PRESTADORA e por parceiros que desempenham atividades relacionadas à proteção ao crédito e prevenção à fraude;

18.3. Os dados coletados serão armazenados em um banco de dados seguro, com garantia de registro das transações nas aplicações de acesso e adequado controle, com a transparente identificação do perfil dos credenciados, a fim de assegurar a rastreabilidade, a qualquer momento, vedado compartilhamento desses dados com terceiros, salvo por força de determinação legal ou judicial.

18.4. Após a vigência do presente Contrato, os dados pessoais coletados, originais e cópias, físicas ou digitais, serão eliminados em, no máximo, 30 (trinta) dias, salvo determinação contrária por observância à LGPD.

18.5. No caso de vazamento de dados, a PRESTADORA deverá obedecer aos prazos de comunicação sobre o incidente, definidos pela Lei nº 13.709/2018 ou pela ANPD.

18.6. As partes assumem, entre si, dever de cooperação no que diz respeito ao cumprimento da LGPD e demais disposições legais inerentes à proteção de dados.

18.7. Aos dados pessoais aplicam-se as obrigações de confidencialidade e sigilo.

18.8. De acordo com a Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, Art. 31, § 3º, os dados podem ser compartilhados, com ou sem consentimento do cliente, em caso de cumprimento de ordem judicial, à defesa de direitos humanos ou, ainda, à proteção do interesse público e geral preponderante.

19. DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

19.3. 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 Contrato, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexecutável nunca houvesse existido.

19.4. A PRESTADORA poderá exigir do ASSINANTE a apresentação de documentação válida para comprovar que este é efetivamente quem diz ser.

19.5 A tolerância da PRESTADORA no recebimento de pagamentos em atraso, a ocorrência de infrações ao Contrato, ou a renúncia, expressa ou tácita, a quaisquer direitos oriundos deste Contrato, não será considerada novação e não se estenderá às demais disposições contratuais, devendo ser interpretado restritivamente.

19.6. O ASSINANTE será o único e exclusivo responsável pela utilização dos Equipamentos e pelo acesso para transmissão e recepção de sinais digitais de comunicação multimídia em banda larga.

19.7. A comunicação entre as partes a respeito de produtos, cobrança, serviços, solicitações, reclamações e outras informações, poderá ser feita através da Central do Assinante, ou por e-mail e outras formas descritas na fatura. Dúvidas serão preferencialmente dirigidas ao site, na Central do Assinante e poderão ainda ser dirigidas aos pontos de vendas da PRESTADORA.

19.8. O Serviço é prestado sob outorga de SCM, sendo a PRESTADORA devidamente autorizada pela ANATEL.

18.9. Em cumprimento ao Regulamento do SCM, a PRESTADORA disponibiliza abaixo os dados da ANATEL:

- Acesso ao site ANATEL: www.anatel.gov.br
- Acesso à biblioteca da ANATEL: www.anatel.gov.br – opção “Documentos e Publicações”
- Endereço da ANATEL: SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940
- Central de Atendimento ANATEL: 1331 ou 1332 para pessoas com deficiência auditiva

18.10 O ASSINANTE cede gratuitamente seus dados cadastrais à PRESTADORA e demais empresas pertencentes a seu grupo econômico, para utilização em material destinado a publicidade e formação de seu cadastro de ASSINANTES, respeitando o sigilo garantido pela legislação.

20. DISPOSIÇÕES FINAIS

20.1. A PRESTADORA poderá, a qualquer tempo, e a seu exclusivo critério, ceder ou transferir, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes do presente contrato.

20.2. O Contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil e as partes elegem, para dirimir quaisquer controvérsias dele decorrentes, o Foro da Comarca do domicílio do ASSINANTE.

01 de novembro de 2023.

SUMICITY TELECOMUNICAÇÕES S.A.