CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

DAS PARTES

De um lado, **VDS TELECOM LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº. 32.434.787/0001-96, com sede na Praça Francisco Xavier, nº. 280, Letra A, Galo Branco, São Raimundo Nonato/PI, CEP: 64.770-000, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado, doravante denominada simplesmente como **CONTRATADA**;

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 ao presente instrumento.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

1.1. CONSIDERANDO QUE:

1.1.1. ***TERMO DE CONTRATAÇÃO***, quando 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 ou ORDENS DE SERVIÇOS**, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte, como também aceitação tácita do **CLIENTE, desde que haja tentativa de comunicação através dos contatos fornecidos pelo CLIENTE, pela CONTRATADA.**

1.1.2. ***Serviços de conexão à internet,*** ou também intitulados de *serviços de acesso à internet,* quando aqui referidos, independentemente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam serviços objetos deste Contrato, considerados, por Lei e normas regulamentares da **ANATEL** e do **Ministério das Comunicações**, como típicos **"Serviços de Valor Adicionado"**, que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

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

1.1.4. ***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**.

1.1.5. ***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).

1.1.6. ***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 participação inferior a 5% (cinco por cento) no mercado nacional dos serviços de comunicação multimídia (SCM).

1.1.7 A CONTRATADA se enquadra como Prestadora de Pequeno Porte (PPP). Enquanto mantiver até 5.000 (cinco mil) acessos em serviço, aplica-se o regime do art. 90, §5º do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Telecomunicações - RGC, Resolução Anatel nº 765/2023, limitando-se às obrigações do Título II, Cap. I (direitos) e do Título III, Cap. I (princípios gerais do atendimento), sem prejuízo do Código de Defesa do Consumidor e da Lei Geral de Telecomunicações.

As partes acima qualificadas têm entre si justo e contratado o presente

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

acordando quanto as cláusulas adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

2.1. Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação, pela CONTRATADA em favor do CLIENTE, dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) e eventuais Serviços de Valor Adicionado (SVA), 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.

2.2. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada diretamente pela CONTRATADA, que se encontra devidamente autorizada para tal, conforme permissão expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações, nos termos Autorização nº 13248, de 17 de setembro de 2024.

2.3 A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) pela CONTRATADA está em conformidade com a legislação e regulamentação aplicáveis, especialmente: a Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações); a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet); o Regulamento do SCM e o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Telecomunicações - RGC, Resolução Anatel nº 765/2023, além de normas complementares da Anatel.

2.4. 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 pelos serviços de conexão à internet, serviços de comunicação multimídia, instalação, ativação, locação de equipamentos e/ou outros serviços porventura contratados de forma conjunta (COMBO); bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados no TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO.

2.5. 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.

2.6. Os serviços de conexão à internet e serviços de comunicação multimídia (SCM) estarão disponíveis 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 e limitações de responsabilidades previstas neste instrumento.

2.7. Quando da assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, 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.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS FORMAS DE ADESÃO

3.1. A adesão pelo **CLIENTE** ao Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

3.1.1. Assinatura de **TERMO DE CONTRATAÇÃO** impresso;

3.1.2. Preenchimento, aceite *online, ligação,* e/ou confirmação via *e-mail* de **TERMO DE CONTRATAÇÃO** eletrônico;

3.1.2.1. O CLIENTE é responsável pela veracidade das informações repassadas à CONTRATADA para que esta envie o termo de aceite *online* e/ou confirmação eletrônica dos serviços prestados pela CONTRATADA.

3.1.3. Aceite e contratação efetuada mediante **atendimento telefônico**, através da Central de Atendimento disponibilizada pela **CONTRATADA**;

3.1.4. Pagamento parcial ou total via boleto bancário, cartão de crédito, cartão de débito, débito em conta corrente do **CLIENTE**, depósito em Conta Corrente da **CONTRATADA**, ou outro meio idôneo de pagamento, de valor relativo aos serviços disponibilizados pela **CONTRATADA**.

3.1.5. Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.

3.2. Com relação à CONTRATADA, suas obrigações e responsabilidades iniciam 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 nos itens 3.1.4 e 3.1.5 acima, em que poderá a **CONTRATADA**, antes de iniciar suas obrigações, reivindicar a assinatura ou aceite do **TERMO DE CONTRATAÇÃO** impresso ou eletrônico.

3.3. O CLIENTE será informado previamente, de forma clara, sobre todas as condições da contratação, incluindo preços, prazos e características técnicas do serviço.

CLÁUSULA QUARTA - DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET

4.1. Na prestação dos serviços de conexão à internet, a **CONTRATADA** disponibilizará ao **CLIENTE** um endereço IP *(internet Protocol)* que poderá ser dinâmico (variável), ou poderá ser fixo (invariável), a exclusivo critério da **CONTRATADA**.

4.1.1. Independente da forma de disponibilização do IP (*Internet Protocol*) ao **CLIENTE**, este endereço sempre será de propriedade da CONTRATADA, sendo que a disponibilização do endereço IP *(Internet Protocol)* não constitui, de forma alguma, qualquer espécie de cessão ou transferência desta propriedade.

4.1.2. A **CONTRATADA** se reserva no direito de alterar, a qualquer momento, o IP dinâmico (variável) ou fixo (invariável) cedido ao **CLIENTE**, independentemente de prévia comunicação ou consentimento do **CLIENTE**.

4.1.3. O **PLANO DE SERVIÇO** especificará o tipo de IP (*Internet Protocol*) disponibilizado pela **CONTRATADA** ao **CLIENTE**, se fixo ou dinâmico. Na omissão do **PLANO DE SERVIÇO**, será considerado que o IP disponibilizado é dinâmico (variável).

4.1.4. O **CLIENTE** tem conhecimento que o IP disponibilizado pela **CONTRATADA** poderá ser utilizado, simultaneamente, por outros clientes da CONTRATADA, através do emprego da tecnologia *NAT (Network Address Translation) e/ou CGNAT (Carrier Grade Network Address Translation).*

4.1.5. O CLIENTE declara pleno conhecimento que a CONTRATADA poderá cobrar valor mensal adicional em função da disponibilização de IP Fixo válido, devendo o CLIENTE se certificar previamente junto a CONTRATADA do valor mensal adicional por cada IP Fixo válido.

4.2. A prestação de serviços ora contratados é de natureza individual e intransferível, não sendo permitida ao CLIENTE a CESSÃO OU VENDA TOTAL OU PARCIAL DESSES SERVIÇOS A TERCEIROS, a qualquer título que seja salvo em caso de prévia e expressa autorização.

4.2.1. O **CLIENTE** receberá da **CONTRATADA**, após a ativação dos serviços objeto do presente Contrato, a identificação e senha necessária à conexão à internet, não podendo em hipótese alguma ser a identificação/senha transferida a terceiros e/ou explorada para quaisquer fins comerciais ou econômicos.

4.2.2. O CLIENTE assume integral responsabilidade por si e por terceiros na utilização de sua identificação e respectiva senha, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros e legais daí resultantes. Não serão permitidas conexões simultâneas utilizando o mesmo código do **CLIENTE** e a mesma senha privativa, salvo se o **PLANO DE SERVIÇO** contratado o permitir expressamente no próprio **TERMO DE CONTRATAÇÃO.**

CLÁUSULA QUINTA - DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

5.1. São Deveres da **CONTRATADA**, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:

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

5.1.2. Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia conforme determinados pelo Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução **ANATEL** n.º 765/2023, como:

I - Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação; II - disponibilidade do serviço nos índices contratados; III - emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação; IV - divulgação de informações aos seus Assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço; V - rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos Assinantes; VI - 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; VII - prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação; VIII - 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 Prestadora em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade; IX - cumprir e fazer cumprir as regras regulamentares e as demais normas editadas pela Anatel; X - utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel; XI - 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; XII - disponibilizar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado; XIII - observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das Prestadoras, 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 ou no caso de inviabilidade técnica (a critério da CONTRATADA) para a prestação do serviço; XIX - tornar disponíveis ao Assinante, com antecedência mínima de trinta dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de serviço contratados; XX - tornar disponíveis ao Assinante 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 técnica comprovada; XXI - prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços; XXII - observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o Assinante, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede, quando lhe forem exigidos por lei ou regulamento; XXIV - observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas; XXV - manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o

caso; XXVI - manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço; XXVII - respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas neste Contrato; e, XXVIII - manter à disposição da Anatel e do Assinante os registros das reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão por um período mínimo de dois anos após solução desses e, sempre que solicitada pela Anatel ou pelo Assinante, tornar disponível o acesso de seu registro, sem ônus para o interessado.

5.1.5. Além dos deveres já elencados, a CONTRATADA também se obriga a solucionar as reclamações do **CLIENTE** sobre problemas e falhas nos serviços prestados, bem como fornecer esclarecimento a reclamações e dúvidas do **CLIENTE**, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidades previstas em Lei e neste instrumento; e 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 *Microprestadora,* atendendo e respondendo às reclamações e solicitações do **CLIENTE**, de acordo com os prazos previstos neste Contrato.

5.2. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução **ANATEL** 765/2024, 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.

5.2.1. 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**.

5.2.2. 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 determinada a apresentação de informações relativas ao **CLIENTE**, mesmo que a solicitação não tenha determinado um **CLIENTE** específico.

5.3. É permitido à **CONTRATADA** realizar a oferta ao **CLIENTE** dos serviços objeto deste Contrato conjuntamente com outros serviços de telecomunicações e/ou serviços de valor adicionado. A prestação de serviços de forma conjunta poderá ser feita diretamente pela **CONTRATADA** ou em parceria com outras empresas. Os diversos serviços, objeto da oferta conjunta (COMBO), poderão ser contratados conjuntamente através da assinatura ou aceite eletrônico de um único **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato.

5.3.1. Quando realizada a contratação conjunta de serviços de telecomunicações e/ou serviços de valor adicionado (COMBO), independente do formato contratual, a **CONTRATADA** deverá utilizar a mesma data de reajuste para todos os serviços disponibilizados ao **CLIENTE**.

5.4. 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.

5.4.1. A **CONTRATADA** continuará responsável perante a **ANATEL** e o **CLIENTE** pela prestação e execução do serviço contratado.

5.4.2. 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.

5.5. A CONTRATADA, enquadrada como Microprestadora (até 5.000 acessos em serviço), sujeita-se exclusivamente às disposições mínimas previstas no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (Resolução ANATEL nº 765/2023), nos termos do art. 90, §5º, quais sejam: o Capítulo I do

Título II e o Capítulo I do Título III, não lhe sendo exigível o cumprimento das metas de qualidade do RQUAL (Resolução ANATEL nº 717/2019), salvo adesão voluntária.

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

CLÁUSULA SEXTA - DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

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

6.1.1. Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento;

6.1.2. Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos ao serviço ora contratado, comunicando à **CONTRATADA** qualquer anormalidade observada, devendo registrar sempre o nº do chamado para suporte a eventual futura reclamação sobre o problema comunicado;

6.1.3. Fornecer todas as informações necessárias à prestação dos serviços, objetos deste contrato, e outras que possam ser solicitadas pela CONTRATADA;

6.1.4. Em conformidade com o disposto no art. 40, inciso III, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução nº 765/2023, o CLIENTE obriga-se a providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação, funcionamento e manutenção dos serviços, garantindo à CONTRATADA livre acesso às suas dependências, sempre que necessário, para fins de vistoria, reparo ou retirada de equipamentos.

6.1.4.1. Considera-se infraestrutura adequada, mas não limitada a: rede elétrica compatível e devidamente aterrada; ambiente protegido contra calor excessivo, umidade, poeira, vibração e interferências eletromagnéticas; bem como a disponibilização de computadores, estações de trabalho, cabeamento e demais elementos necessários à correta utilização dos serviços.

6.1.5. É de exclusiva responsabilidade do CLIENTE:

I - a instalação, manutenção, proteção e aterramento elétrico de toda a sua rede interna; II - a adequação das condições físicas do local de instalação; III - a proteção dos equipamentos de sua propriedade e daqueles cedidos pela CONTRATADA em comodato ou locação, contra falhas, danos ou prejuízos decorrentes de infraestrutura inadequada.

6.1.5.1. O CLIENTE reconhece que eventuais falhas na prestação dos serviços, bem como avarias ou danos a equipamentos da CONTRATADA instalados em sua dependência, decorrentes de inadequações da rede interna ou do ambiente físico sob sua responsabilidade, não poderão ser imputados à CONTRATADA, respondendo o CLIENTE pelos custos de reparo, substituição ou recomposição do equipamento e/ou serviço afetado.

6.1.5.2. Com a assinatura ou adesão eletrônica ao presente contrato, o CLIENTE declara expressamente que possui ciência e conformidade com os requisitos técnicos e ambientais mínimos exigidos para a instalação e funcionamento adequado dos serviços, assumindo inteira responsabilidade caso sobrevenham falhas, prejuízos ou danos em razão do descumprimento dessas condições.

6.1.5.3. A CONTRATADA poderá suspender os serviços, rescindir o contrato ou cobrar os custos adicionais de reparo, sempre que verificar que a infraestrutura disponibilizada pelo CLIENTE é inadequada, insuficiente ou coloca em risco a integridade dos serviços ou dos equipamentos cedidos.

6.1.6. Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos da **CONTRATADA** ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos, 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.**

6.1.7. Cumprir as obrigações legalmente estabelecidas no artigo 6º do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução ANATEL nº 765/2023, incluindo:

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 e atos ilícitos cometidos por prestadoras de serviços de telecomunicações; IV. Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, especialmente 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 certificados; 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.

6.1.8. Permitir às pessoas designadas pela **CONTRATADA** o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços e, caso haja utilização de equipamento(s) que não esteja(m) devidamente certificado(s) e homologado(s), permitir a retirada deste(s) equipamento(s) por parte dos funcionários da **CONTRATADA.**

6.1.9. Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão de direito do instrumento e sujeição do **CLIENTE** às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

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

6.1.11. Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.

6.1.12. 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 e/ou prepostos da CONTRATADA.

6.2. Os direitos do CLIENTE, além dos previstos neste contrato, os direitos assegurados pelo Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), aprovado pela Resolução ANATEL nº 765/2023, desde que respeitadas as condições técnicas, contratuais e regulamentares aplicáveis:

I – ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, conforme as condições ofertadas e contratadas; II – à liberdade de escolha da Prestadora e da(s) Oferta(s); 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 acesso a informações claras, objetivas, suficientes, redigidas com linguagem simples e apresentadas de maneira a assegurar um processo decisório adequado a seus próprios interesses; V – ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, canais de atendimento e suporte, formas de pagamento, Prazo de Permanência, Prazo de Vigência e extinção da Oferta, eventuais Serviços de Valor Adicionado, especialmente os preços cobrados, bem como a data e o índice aplicável, em caso de reajuste; VI – ao conhecimento sobre medidas para o uso eficiente e adequado do serviço, especialmente em relação à gestão do uso dos dados contratados; VII – à inviolabilidade e ao segredo 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; VIII – à não suspensão do serviço sem sua solicitação, salvo na hipótese de descumprimento de deveres

constantes do art. 6º do RGC; IX – à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora; X – à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, inviolável, redigido de maneira clara, inteligível, ordenada, em padrão uniforme; XI – à resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação; XII – ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor; XIII – à reparação pelos danos causados pela violação de seus direitos, nos termos da legislação aplicável e da regulamentação da ANATEL; XIV – a ter restabelecida a prestação dos serviços, a partir da quitação do débito ou do acordo celebrado com a Prestadora; XV – 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 para recebimento do serviço, salvo diante de questão de ordem técnica, nos termos da regulamentação; XVI – à rescisão do contrato de prestação de serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com Prazo de Permanência; XVII – à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial da(s) Oferta(s); XIII – ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário ou com o objetivo de vender serviços ou produtos das Prestadoras de serviços de telecomunicações, salvo consentimento prévio, livre e expresso; XIX – a não ser cobrado por qualquer valor alheio à Oferta contratada sem sua autorização prévia e expressa; e XX – a receber orientação quanto à correta destinação dos equipamentos necessários à utilização dos serviços de telecomunicações ao fim de sua vida útil e quanto aos riscos ambientais que representam.

6.3. 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.

6.4. Em conformidade com as políticas de uso aceitável e as boas práticas da internet, bem como com a legislação e regulamentação aplicável, especialmente a Resolução ANATEL nº 765/2023, o CLIENTE se compromete a utilizar os serviços contratados de forma ética, segura, responsável e legal, sendo de sua exclusiva responsabilidade o uso da conexão fornecida. São obrigações do CLIENTE, sem prejuízo de outras previstas neste contrato:

6.4.1. Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço, inclusive, mas não se limitando, as leis de segurança, confidencialidade e propriedade intelectual.

6.4.2. Respeitar a privacidade e intimidade de outros clientes e/ou terceiros, não buscando, dentre outras, acesso a senhas e dados privativos, bem como não modificando arquivos ou assumindo, sem autorização, a identidade de outro cliente;

6.4.3. 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;

6.4.4. 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.

6.4.5. Não acessar conteúdos impróprios ou ilícitos, ou então, não utilizar a internet para fins impróprios ou ilícitos, segundo a legislação vigente.

6.4.6. Abster-se de utilizar a conexão contratada de forma a prejudicar o desempenho da rede, sobrecarregar os recursos técnicos, ou violar as políticas de uso aceitável e os limites operacionais definidos pela CONTRATADA.

6.4.7. O descumprimento de qualquer das obrigações previstas nesta cláusula poderá ensejar, a critério da CONTRATADA, a suspensão do serviço, o bloqueio da conexão ou a rescisão contratual por justa causa, sem prejuízo das medidas legais cabíveis e do dever de indenização por eventuais danos causados.

6.5. Em conformidade com o disposto no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução ANATEL nº 765/2023, o CLIENTE, de maneira prévia,

livre, informada e expressa, manifesta sua concordância quanto ao recebimento de mensagens de cunho publicitário em sua estação móvel, podendo, a qualquer momento, revogar essa autorização.

6.5.1. O CLIENTE poderá manifestar sua opção de forma destacada no momento da contratação ou posteriormente, por qualquer canal de atendimento disponibilizado pela CONTRATADA.

6.5.2. O consentimento poderá ser revogado a qualquer tempo, sem ônus, mediante simples solicitação do CLIENTE pelos canais de atendimento.

6.6. O CLIENTE reconhece que a contratação conjunta de serviços total ou parcialmente, em formato de COMBO, significa que a **CONTRATADA** concedeu descontos e aplicou condições comerciais mais benéficas ao **CLIENTE**, se comparada à contratação isolada (Avulsa) de cada um dos serviços. Desta forma, o **CLIENTE** declara pleno conhecimento e concordância que, caso decida rescisão isolada de algum serviço contratado em conjunto (em formato COMBO), além do **CLIENTE** se sujeitar às penalidades previstas no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA,** será ainda facultado à **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, revogar os descontos concedidos em relação aos serviços remanescentes (não cancelados pelo CLIENTE) e, por conseguinte, majorar o preço dos serviços remanescentes, conforme preço de cada serviço aplicável à contratação isolada (**"PREÇO AVULSO"**), conforme discriminado no **TERMO DE CONTRATAÇÃO.**

CLÁUSULA SÉTIMA - DO FORNECIMENTO DE COMBO

7.1 O **CLIENTE** reconhece que a contratação conjunta dos serviços, total ou parcialmente, em formato de COMBO, significa que a CONTRATADA concedeu descontos e aplicou condições comerciais mais benéficas ao cliente se comparada à contratação isolada (avulsa) de cada um dos serviços.

7.2 O **CLIENTE** declara pleno conhecimento e concordância que, caso decida pela rescisão isolada de algum serviço contratado em conjunto (em formato de combo), além de sujeitar-se às penalidades previstas no Contrato de Permanência, será ainda facultado à CONTRATADA, a seu exclusivo critério, revogar os descontos concedidos em relação aos serviços remanescentes (não cancelados pelo cliente), e, por conseguinte, majorar o preço dos serviços remanescentes (não cancelados pelo cliente), conforme preço de cada serviço aplicável à contratação isolada ("preço avulso").

CLÁUSULA OITAVA - DO PLANO DE SERVIÇO

8.1. Cada Plano poderá ser diferenciado pelos seguintes parâmetros, em conformidade com o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução ANATEL nº 765/2023:

I. Velocidades de conexão ofertadas, incluindo taxas de download e upload; II. Limites de franquia de consumo de dados, quando existentes; III. Preço, forma de cobrança e critérios de tarifação; IV. Área de abrangência da oferta; V. Condições de aquisição, instalação e manutenção de serviços e equipamentos; VI. Período de vigência da oferta e existência de cláusula de permanência mínima, se aplicável; VII. Tipo de tecnologia empregada na prestação do serviço; VIII. Possibilidade de disponibilização de endereço IP fixo ou dinâmico; IX. Benefícios promocionais vinculados à oferta; X. Quaisquer outros fatores ou parâmetros que venham a ser fixados a critério da CONTRATADA.

8.2. 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.

8.2.1. 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), podendo ainda ocorrer esta alteração através de outras formas de adesão previstas no presente Contrato ou mediante **ORDEM DE SERVIÇO**, devidamente assinada. Não serão permitidas alterações solicitadas por **CLIENTES** que não estejam em dia com suas obrigações.

8.2.2. 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.

8.3. O Plano de Serviço disponibilizado ao CLIENTE deverá conter, no mínimo, as seguintes informações, conforme estabelecido nos artigos 21, 22 e 40 da Resolução ANATEL nº 765/2023:

I. Velocidades de conexão ofertadas, incluindo taxas de download e upload disponíveis no endereço contratado; II. Valor da mensalidade e demais preços aplicáveis, incluindo critérios de tarifação e forma de pagamento; III. Limites de franquia de consumo de dados, quando aplicáveis; IV. Área de abrangência da oferta; V. Valores de aquisição, instalação e manutenção dos serviços e equipamentos; VI. Período de vigência da oferta e existência de cláusula de permanência mínima, se aplicável; VII. Tipo de tecnologia empregada na prestação do serviço; VIII. Demais condições específicas da oferta, conforme registradas no sistema da ANATEL e informadas na Etiqueta Padrão.

8.3.1. Além disso, 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 e/ou serviços de valor adicionado; III. Limites e garantia de banda; IV. Dentre outras especificações dos serviços contratados pelo CLIENTE;

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

8.4.1. A **CONTRATADA**, por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), encontra-se isenta de disponibilizar na sua página mecanismos de comparação entre os planos de serviços.

CLÁUSULA NONA - DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

9.1. Caso seja do interesse do CLIENTE se valer de determinados benefícios ofertados pela CONTRATADA, a critério exclusivo desta, o CLIENTE deverá pactuar, em apartado ou junto do TERMO DE CONTRATAÇÃO, um CONTRATO DE PERMANÊNCIA, no qual constarão os benefícios concedidos ao CLIENTE (válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual) e, em contrapartida, o prazo mínimo de permanência que o CLIENTE deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis em caso de rescisão contratual antecipada, total ou parcial.

9.1.1. O CLIENTE declara e reconhece ser-lhe facultado optar, antes da contratação, pela celebração de contrato sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não haverá prazo de fidelidade contratual.

9.2. Os benefícios concedidos pela CONTRATADA poderão corresponder, dentre outros, à disponibilização de Serviços de Valor Adicionado (SVA), descontos nas mensalidades dos serviços de comunicação multimídia, descontos ou isenção na locação de equipamentos utilizados nos serviços, ou descontos/isenções relativos à instalação ou ativação dos serviços, sempre a exclusivo critério da CONTRATADA.

9.2.1. Os benefícios concedidos pela CONTRATADA ao CLIENTE terão validade durante todo o prazo de fidelidade contratual.

9.3. O CONTRATO DE PERMANÊNCIA conterá a fórmula e os critérios que serão utilizados para apuração do valor da multa devida pelo CLIENTE à CONTRATADA, em caso de rescisão antecipada, total ou parcial.

9.4. Findo o prazo de fidelidade contratual, a permanência poderá ser renovada pela CONTRATADA, por igual período, desde que sejam renovados, também, os benefícios concedidos ao CLIENTE, nos mesmos moldes ou em condições equivalentes, observadas as disposições regulatórias aplicáveis, e desde que haja anuência prévia e expressa do CLIENTE quanto à renovação, nos termos do Art. 36 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução 765/2023 da ANATEL.

9.4.1. A renovação do prazo de permanência somente ocorrerá mediante consentimento prévio e expresso do CLIENTE, obtido no ato da contratação do benefício ou em momento posterior.

9.4.1.1. O CLIENTE poderá revogar eventual anuência dada antes da efetiva renovação, por meio dos canais de atendimento, hipótese em que o contrato seguirá sem fidelidade ao final do período em curso.

9.5. O CLIENTE reconhece que a suspensão dos serviços, a pedido do próprio CLIENTE ou em razão de inadimplência ou infração contratual, implica automaticamente a suspensão da vigência do presente instrumento e do CONTRATO DE PERMANÊNCIA por período idêntico, não sendo esse tempo computado para efeitos de contagem do prazo de fidelidade contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

10.1. 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.

10.1.1. 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.

10.1.2. 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.

10.1.3. O prazo para atendimento do requerimento de suspensão temporária 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.

10.1.4. 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.

10.1.5. O prazo de suspensão temporária também suspende o **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, quando houver, sendo que a mesma quantidade de dias suspensos, serão acrescidas no prazo da fidelidade.

10.2. O **CLIENTE** poderá requerer o restabelecimento dos serviços **antes do término do prazo de suspensão** inicialmente solicitado.

10.2.1. 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.

10.3. A **CONTRATADA** poderá suspender os serviços objetos deste Contrato, em caso de **inadimplência de valores contratuais ou infração contratual do CLIENTE:**

10.3.1. Para fins do presente contrato a **SUSPENSÃO TOTAL** caracteriza-se pela redução total da velocidade do serviço, e o **CANCELAMENTO** caracteriza-se pela desconexão da interligação do cliente na rede da **CONTRATADA**.

10.3.2. 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.

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

10.3.4. Consideram-se Valores Contratuais todas as importâncias exigíveis decorrentes da contratação e fruição do serviço, incluindo, exemplificativamente: preço mensal, valores únicos (instalação/ativação, mudança de endereço, visita técnica autorizada, visita improdutiva), comodidades e/ou facilidades adicionais, valores relacionados a equipamentos, ressarcimento por não devolução ou avarias de equipamentos cedidos, parcelas de acordos/renegociações, multas contratuais devidas (inclusive de Prazo de Permanência, quando aplicável), entre outros.

10.4. Decorridos **05 (cinco) dias** da notificação ao CLIENTE sobre a inadimplência, e não tendo havido regularização do débito, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo, proceder à **SUSPENSÃO TOTAL** dos serviços objeto deste Contrato, independentemente de nova comunicação ao CLIENTE.

10.5. Transcorridos **75 (setenta e cinco) dias** da **SUSPENSÃO TOTAL**, e permanecendo o CLIENTE em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo, optar pelo **CANCELAMENTO e RESCISÃO de pleno direito** do presente instrumento, independentemente de nova notificação ao CLIENTE.

10.6. No caso de **CANCELAMENTO e RESCISÃO**, o CLIENTE ficará sujeito às previsões previstas na Lei e no presente instrumento, podendo a CONTRATADA valer-se de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais cabíveis, incluindo **restrição ao crédito e protesto de títulos.**

10.6.1. Uma vez rescindido o presente instrumento, a **CONTRATADA** deverá encaminhar ao **CLIENTE**, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante do **CANCELAMENTO**, 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.

10.7. Em caso de atraso no pagamento pelo **CLIENTE** de qualquer quantia devida à **CONTRATADA**, mesmo que não iniciados pela **CONTRATADA** o procedimento de **SUSPENSÃO TOTAL** previstos nos itens acima, ficam automaticamente suspensos os serviços de manutenção prestados pela **CONTRATADA** no âmbito deste Contrato (seja manutenção de equipamentos, seja manutenção dos próprios serviços de internet), bem como suspenso o atendimento a qualquer solicitação do **CLIENTE**, a exemplo de solicitação de mudança de endereço, transferência de titularidade, upgrade (aumento de velocidade), downgrade (redução de velocidade), dentre outras; o que prevalecerá até a efetiva e total regularização, pelo **CLIENTE**, dos valores devidos à **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

11.1. A CONTRATADA disponibilizará ao CLIENTE um centro de atendimento telefônico gratuito, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no período compreendido entre **as 07:00 (sete) horas às 22:00 (vinte e duas) horas**, exclusivamente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados.

11.1.1. Centro de Atendimento Telefônico poderá ser acessado pelo CLIENTE através dos números:

S.A.C: 0800 591 2565

bem como outros eventualmente inseridos no TERMO DE CONTRATAÇÃO ou publicados em suas plataformas digitais https://vdstelecom.com/ ou gráficas.

11.2. 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 realizado ao CLIENTE, será gerado e disponibilizado um número sequencial de protocolo, contendo data e hora. Todas as chamadas poderão ser

gravadas e armazenadas pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, vinculadas aos respectivos registros de protocolo, em conformidade com o art. 40, da Resolução nº 765/2023 da ANATEL.

11.2.1 As gravações de atendimento, quando solicitadas pelo CLIENTE, poderão ser disponibilizadas no prazo máximo de 10 (dez) dias.

11.3. A CONTRATADA envidará melhores esforços para atender solicitações em prazo razoável, compatível com a natureza da demanda e as condições técnicas, comunicando o protocolo e o andamento ao CLIENTE.

11.4. Os prazos estipulados 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. 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.

11.5. A CONTRATADA, por enquadrar-se como de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), está isenta da disponibilização de atendimento presencial.

11.6. A CONTRATADA, por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), está desobrigada de criar mecanismos de atendimento via internet, devendo apenas constar na sua página na internet um mecanismo de contato disponível a todos os assinantes.

11.7. A CONTRATADA se compromete a providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da ANATEL, sem ônus, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e informação, adequada a fiscalização da prestação do serviço.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. Antes de procedida a instalação e ativação dos serviços, a CONTRATADA irá verificar a existência de viabilidade técnica quanto ao endereço de instalação discriminado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou em outra forma de adesão ao presente Contrato.

12.1.1. Havendo viabilidade técnica, a instalação e ativação ocorrerá no prazo máximo previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento. Não havendo viabilidade técnica, o presente instrumento será rescindido de pleno direito, sem nenhum ônus ao CLIENTE.

12.1.2. Não havendo viabilidade técnica, o presente instrumento será rescindido de pleno direito.

12.2. Havendo viabilidade técnica, 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 de responsabilidade do CLIENTE a guarda da senha correspondente, **sendo vedada, em qualquer hipótese, a cessão ou compartilhamento pelo CLIENTE da senha e/ou dos serviços objeto deste Contrato, por qualquer meio, a terceiros estranho à presente relação contratual.**

12.2.1. 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 CONTRATADA, no mínimo, 01 (um) mensalidade adicional desde o período da constatação, além daquela já prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Em qualquer hipótese, fica ressalvada à 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.

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

12.2.3. 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, as exigências relacionadas à guarda dos registros de conexão prevista tanto no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, quanto na Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).

12.3. 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 17 deste instrumento, relativa à alteração do endereço de instalação dos serviços.

12.3.1. Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica no novo endereço, e optando o CLIENTE pela rescisão antecipada do contrato, fica ele sujeito à multa prevista no *CONTRATO DE PERMANÊNCIA*, caso assinado pelo CLIENTE, de acordo com a data do pedido de rescisão contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS

13.1. 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.

13.2. Em caso de **interrupção ou degradação programada**, independentemente do período que perdurar a respectiva interrupção ou degradação programada, o **CLIENTE** reconhece não ter direito a nenhum desconto, ressarcimento, compensação, reparação ou indenização.

13.2.1. Considera-se interrupção ou degradação programada aquela, objeto de aviso ao **CLIENTE** com antecedência, no prazo regulamentar, por divulgação em suas plataformas, redes sociais, por escrito, e-mail ou mensagem de texto.

13.3. Em caso de **interrupção ou degradação não programada**, a **CONTRATADA** deverá ressarcir ao **CLIENTE** o valor proporcional ao número de horas ou fração **superior a 30 (trinta) minutos ininterruptos**, o que deve ocorrer mediante desconto a ser concedido até a mensalidade subsequente ao respectivo evento. Em caso de **interrupção ou degradação não programada, inferior a 30 (trinta) minutos ininterruptos**, o **CLIENTE** reconhece não ter direito a nenhum desconto, ressarcimento, compensação, reparação ou indenização.

13.3.1. O **CLIENTE** reconhece que, para fazer jus ao desconto (ressarcimento) estabelecido no presente instrumento, deverá entrar em contato com o Centro de Atendimento ao Cliente disponibilizado pela **CONTRATADA** visando a abertura de um chamado (ocorrência), o que deve ser feito pelo **CLIENTE** imediatamente após à constatação da interrupção ou degradação não programada, momento em que será gerado pela **CONTRATADA** um número de protocolo.

13.3.2. O tempo de interrupção ou degradação não programada, para efeitos de descontos (ressarcimentos), será computado a partir da efetiva abertura do chamado (ocorrência) pelo **CLIENTE** junto ao Centro de Atendimento ao Cliente disponibilizado pela **CONTRATADA**.

13.4. A responsabilidade da **CONTRATADA é limitada ao desconto** (ressarcimento), não sendo devido pela **CONTRATADA nenhuma outra compensação, reparação ou indenização adicional.**

13.5. A CONTRATADA não será obrigada a efetuar o desconto (ressarcimento) ao **CLIENTE**, caso evidenciada qualquer das seguintes hipóteses:

13.5.1. Interrupção ou degradação decorrente de **fatos atribuídos ao próprio CLIENTE ou terceiros**, por erros de operação do **CLIENTE**, falhas em qualquer equipamento do **CLIENTE** ou de terceiros, ou outra circunstância que não seja da responsabilidade exclusiva da **CONTRATADA**;

13.5.2. Interrupção ou degradação decorrente de caso fortuito ou força maior;

13.5.3. Em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a equipamentos ou infraestrutura do **CLIENTE** ou da própria **CONTRATADA**;

13.5.4. Na hipótese do **CLIENTE** não entrar em contato com o Centro de Atendimento ao Cliente disponibilizado pela **CONTRATADA**, visando a abertura do chamado (ocorrência) relacionado a eventual interrupção ou degradação;

13.5.5. Outras hipóteses já estabelecidas em Lei ou no presente instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

14.1. 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.

14.2. O **CLIENTE** terá o prazo máximo de 03 **(três) anos** da data da cobrança considerada indevida, para realizar a contestação de débito perante a **CONTRATADA**.

14.2.1. A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo **CLIENTE**, a **CONTRATADA** terá o prazo máximo de 30 **(trinta) dias úteis** para apresentar a resposta.

14.2.2. 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**.

14.2.3. 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, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

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

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

14.2.4.2. 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.

14.2.4.3. 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 QUINTA - DA ANATEL

15.1. Em conformidade com o disposto no **Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)**, aprovado pela **Resolução ANATEL nº 765/2023**, fica informado neste contrato que as informações regulatórias, técnicas e legislativas aplicáveis à prestação do serviço objeto deste instrumento estão disponíveis no site oficial da **Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL**, no endereço eletrônico: <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:

15.1.1. Sede: End. SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H, CEP: 70.070-940 - Brasília – DF, Pabx: (55 61) 2312-2000 CNPJ: 02.030.715.0001-12

15.1.2. 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 SEXTA - DOS EQUIPAMENTOS

16.1. A **CONTRATADA** poderá disponibilizar ao **CLIENTE** equipamentos para receber a conexão, tais como roteadores, modens, ONUs, ONTs, repetidores, dentre outros, a título de comodato ou locação, o que será ajustado pelas partes através do **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, devendo o **CLIENTE**, em qualquer hipótese, **manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação,** zelando pela integridade como se seu fosse. A identificação do(s) equipamento(s) cedido(s) em comodato ou locação, e o valor respectivo de cada equipamento, serão previstos no **TERMO DE CONTRATAÇÃO e/ou na Ordem de Serviço de Instalação ou de Visita Técnica.**

16.1.1. CLIENTE é responsável pela guarda e pela adequação do ambiente elétrico dos equipamentos cedidos em comodato ou locação, devendo: (i) manter a instalação elétrica conforme as normas ABNT NBR 5410 (instalações elétricas de baixa tensão) e, quando aplicável, ABNT NBR 5419 (SPDA/descargas atmosféricas), com aterramento funcional e dispositivos de proteção contra surtos – DPS instalados e operantes no quadro elétrico; (ii) utilizar tomadas aterradas e observar boas práticas (vedado "T/benjamins" e extensões sobrecarregadas); (iii) manter os equipamentos em local seco, ventilado e protegido; (iv) não violar lacres nem intervir nos equipamentos sem autorização; (v) adotar medidas razoáveis de proteção em tempestades e instabilidades da rede (inclusive desconexão temporária da energia quando seguro e recomendado pelo manual do fabricante); (vi) comunicar imediatamente à CONTRATADA qualquer anomalia elétrica relevante (picos, quedas, oscilação); e (vii) guardar comprovação da conformidade (ex.: fotos do quadro/aterramento/DPS, nota fiscal dos dispositivos e, quando houver, ART/laudo do profissional habilitado) e apresentá-la quando solicitado.

16.1.1.1. O descumprimento das obrigações deste item afasta a limitação prevista na Cláusula 16.1.5.1, aplicando-se a regra de ressarcimento integral da Cláusula 16.1.5.

16.1.2. O **CLIENTE** se compromete a utilizar os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos à presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título. O **CLIENTE** também reconhece que o manuseio dos equipamentos pode gerar a desconfiguração e/ou inabilitação para a prestação do serviço, de modo que o uso de cada equipamento deverá se dá **exclusivamente da maneira indicada pela CONTRATADA.**

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

16.1.4. O CLIENTE reconhece ser responsável pela guarda e conservação dos equipamentos cedidos em comodato. Em caso de furto ou roubo, o CLIENTE deverá apresentar à CONTRATADA o respectivo boletim de ocorrência, hipótese em que ficará isento de indenização se a autoridade policial constatar ocorrência de crime.

16.1.5. Nos casos de perda, extravio, avarias ou danos nos equipamentos cedidos em comodato ou locação decorrentes de fortuito externo (tais como descarga atmosférica, surtos/oscilação de rede elétrica, enchentes, vendavais ou incêndio não imputável à CONTRATADA), o CLIENTE indenizará a CONTRATADA pelo valor integral de reposição de equipamento novo equivalente, acrescido das despesas de deslocamento,

reinstalação e configuração. A indenização poderá ser limitada a 50% (cinquenta por cento) do valor de reposição do equipamento (mantidas a cargo do CLIENTE as despesas de deslocamento, reinstalação e configuração) exclusivamente se o CLIENTE comprovar, cumulativamente: (i) que a instalação elétrica do ponto de uso estava conforme (incluindo aterramento funcional e dispositivo(s) de proteção contra surtos - DPS, em conformidade com a ABNT NBR 5410, ou outra que a venha a substituir); (ii) que o equipamento foi utilizado adequadamente, sem intervenções, violação de lacres ou remoção não autorizada; e (iii) que o nexo com fortuito externo está evidenciado por laudo técnico independente, emitido por assistência técnica autorizada do fabricante ou por profissional legalmente habilitado.

16.1.5.1. Eventual direito de regresso contra terceiros (por exemplo: concessionária de energia) não afasta ou suspende a obrigação de ressarcimento prevista nesta cláusula.

16.1.6. Em caso de inércia ou negativa de devolução do equipamento ao término do contrato, o CLIENTE será responsável pela restituição à CONTRATADA do valor de mercado do equipamento, sem prejuízo da multa contratual prevista neste instrumento.

16.2. Ao término do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão, o CLIENTE obriga-se a restituir os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, em perfeito estado de uso e conservação. Constatada avaria, inutilização, furto, roubo, perda, extravio ou danos ao equipamento, será aplicado o disposto no item 16.1.4.

16.2.1. Ocorrendo a retenção injustificada pelo CLIENTE dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, por prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas do término ou rescisão contratual, fica o CLIENTE obrigado a pagar, além da indenização prevista no item 16.1.4, a multa penal estabelecida na Cláusula 20.1 deste instrumento.

16.2.2. Para fins de cobrança dos valores devidos em decorrência desta cláusula, fica autorizada a CONTRATADA, independentemente de prévia notificação, a emissão de boleto bancário e/ou duplicata, bem como a adoção de medidas de cobrança judicial ou extrajudicial, inclusive protesto de títulos e comunicação aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação ao CLIENTE.

16.3. O CLIENTE poderá optar pela utilização de equipamentos próprios ou adquiridos de terceiros, desde que devidamente homologados pela ANATEL. Nesta hipótese, o CLIENTE declara ciência de que eventual utilização de equipamentos não fornecidos pela CONTRATADA poderá impactar na prestação e na qualidade dos serviços, não sendo a CONTRATADA responsável por limitações decorrentes dessa escolha.

16.4. A **CONTRATADA** poderá, a qualquer tempo, a seu critério, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder vistorias nos equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do **CLIENTE**, independentemente de prévia notificação.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DO PREÇO E ENCARGOS MORATÓRIOS

17.1. Pelos serviços de conexão à internet, bem como pelos serviços de comunicação multimídia, o CLIENTE pagará à 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.

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

17.1.2. 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), e/ou pela disponibilização de IP Fixo válido, dentre outros serviços de valor agregado.

17.2. O **CLIENTE** declara plena ciência e concordância que o pagamento dos valores pactuados no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, será realizado, alternativamente, por meio de boleto bancário, cartão de crédito ou débito de titularidade do **CLIENTE** ou de terceiros, débito em conta corrente do **CLIENTE** ou outra modalidade de pagamento, conforme informado no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.

17.2.1. No caso de utilização de cartão de crédito ou débito cujo titular é terceira pessoa, o **CLIENTE** declara possuir autorização da pessoa titular do cartão, sendo de sua exclusiva responsabilidade a utilização e veracidade das informações, seja no âmbito cível ou âmbito criminal.

17.2.2. Sendo o pagamento via cartão de crédito, e possibilitando a **CONTRATADA** o pagamento parcelado, o **TERMO DE CONTRATAÇÃO** discriminará se o pagamento ocorrerá à vista ou parcelado.

17.2.3. É facultado ao **CLIENTE** alterar a modalidade de pagamento prevista no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**. Para tanto, deverá entrar em contato com a Central de Atendimento ao Assinante disponibilizada pela **CONTRATADA**, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis. A alteração não surtirá efeitos em relação a cobranças, lançamentos ou ordens de pagamento já emitidas pela **CONTRATADA**.

17.3. Os lançamentos no cartão de crédito/débito informado pelo **CLIENTE** serão realizados no vencimento definido no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.

17.3.1. A **CONTRATADA** realizará apenas 01 (uma) tentativa de lançamento do valor a ser cobrado no cartão de crédito ou débito informado pelo **CLIENTE**. Em caso de recusa do cartão de crédito ou débito, a **CONTRATADA** poderá, a seu único e exclusivo critério, iniciar os procedimentos de suspensão dos serviços, nos termos dos itens deste instrumento.

17.3.2. Caso a **CONTRATADA** seja notificada pela empresa contratada do cartão de crédito do **CLIENTE** ou do terceiro, de que o pagamento foi contestado e estornado, a **CONTRATADA** poderá, a seu único e exclusivo critério, iniciar os procedimentos de suspensão dos serviços, nos termos dos itens deste instrumento.

17.4. Ficará a exclusivo critério da **CONTRATADA** a realização de novas tentativas de lançamento das cobranças objeto do presente Contrato no cartão de crédito ou débito informado pelo **CLIENTE**, e/ou na conta corrente informada pelo **CLIENTE**. Tais tentativas de lançamento são consideradas como mero procedimento de cobrança assegurado contratualmente, não configurando novação ou alteração contratual tácita em relação as datas de vencimento pactuadas originalmente, bem como não representando nenhuma espécie de tolerância quanto as infrações contratuais por parte do **CLIENTE** ou renúncia de direitos por parte da **CONTRATADA**.

17.5. O boleto de cobrança será entregue ao CLIENTE, podendo ocorrer fisicamente, por e-mail, através de aplicativo da empresa, aplicativo de mensagens ou mediante disponibilização na Central de Atendimento ao Assinante na internet, a critério da CONTRATADA. O não recebimento do documento de cobrança pelo CLIENTE não o isenta 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.

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

17.7. Havendo atraso no pagamento 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*, (0,0334%) 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.

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

17.9. 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:

17.9.1. **Mudança de endereço do CLIENTE,** ficando esta mudança condicionada à análise técnica da **CONTRATADA;**

17.9.1.1. Em caso de mudança de endereço para local o qual a **CONTRATADA** não possua viabilidade técnica e/ou não preste serviços, considerar-se-á como rescisão motivada pelo **CLIENTE,** cabendo cobrança de multa por infração ao **CONTRATO DE PERMANÊNCIA,** se o **CLIENTE** estiver sujeito

17.9.2. **Manutenção ou troca de equipamentos,** caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do próprio **CLIENTE;**

17.9.3. **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 improdutiva;**

17.9.4. **Retirada de equipamentos,** caso o **CLIENTE** tenha anteriormente negado o acesso da **CONTRATADA** às suas dependências;

17.9.5. **Outros serviços pontuais ou recorrentes** que venham a ser executados pela **CONTRATADA** que não estejam compreendidos no presente Contrato, ou que foram executados em decorrência de ação ou omissão culposa ou dolosa do próprio **CLIENTE** e/ou de terceiros.

17.10. 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.

17.11. 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, termos da legislação processual civil.

17.12. 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.

17.13. 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** ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhidos indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.

17.14. A CONTRATADA se compromete a observar, no tocante ao documento de cobrança, os requisitos previstos no Artigo 55, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução ANATEL nº 765/2023, com exceção dos incisos IX, X e XIII do referido artigo, dos quais a CONTRATADA está dispensada por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP).

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

18.1. O presente instrumento vigerá por prazo indeterminado, com início na data de assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outra forma de adesão ao presente instrumento, ressalvados os benefícios,

que são válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual, podendo ser rescindido em caso de manifestação formal por qualquer das partes, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término contratual.

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

18.1.1.1. Considera-se rescisão parcial a redução da velocidade contratada, a redução da franquia contratada (se for o caso), a redução dos serviços contratados, ou qualquer outra alteração contratual que acarrete a redução dos valores pagos pelo **CLIENTE** à **CONTRATADA.**

18.1.2. 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.

18.1.2.1. A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, consequentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as partes, deverá ser objeto de **novo CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, em separado.

18.2. 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:

18.2.1. Descumprimento pelo **CLIENTE** de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste Contrato, em Lei ou na regulamentação aplicável;

18.2.2. Permanência do **CLIENTE** em situação de inadimplência após 30 (trinta) dias de suspensão total dos serviços.

18.2.3. 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.

18.3. Poderá ser rescindido o presente Contrato, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses:

18.3.1. Em caso de rescisão do contrato realizada por CLIENTE não sujeito a fidelidade contratual.

18.3.2. Mediante determinação legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL;

18.3.3. Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço.

18.3.4. Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo escrito, redigido e assinado na presença de duas testemunhas;

18.3.5. 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.

18.3.6. Em virtude do afetamento ou interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 dias.

18.3.7. Tratamento ofensivo e/ou com palavras de baixo calão por qualquer das partes.

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

18.4.1. A imediata interrupção dos serviços contratados, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas à **CONTRATADA.**

18.4.2. A perda pelo **CLIENTE** dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a **CONTRATADA** de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.

18.4.3. 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.

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

18.6. Em caso de **inviabilidade técnica do serviço superveniente à contratação**, seja entre a contratação e a efetiva instalação do serviço, seja posteriormente à instalação do serviço, fica facultada à **CONTRATADA** a rescisão do presente Contrato, sem quaisquer ônus ou penalidades, devendo, para tal, comunicar ao **CLIENTE** acerca da rescisão contratual com no **mínimo 30 (trinta) dias de antecedência**, para que o **CLIENTE** tenha tempo hábil de localizar no mercado outra empresa capaz de atendê-lo.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

19.1. 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.

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

19.3. Os serviços objetos deste contrato prestados 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.

19.4. 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.

19.5. O **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.

19.6. 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, ataque de negação de serviços, falhas na Internet, na infraestrutura do **CLIENTE**, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, 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**.

19.6.1. 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: redes sociais, aplicativos, streamings, mensageiros, VOIP, jogos online, Programas P2P, IPTV, dentre outros.

19.6.2. A **CONTRATADA** não se responsabiliza pela impossibilidade de o **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.

19.6.3. A CONTRATADA não se responsabiliza e não garante o funcionamento de equipamentos, serviços, sistemas ou conteúdos ilegais, imorais ou "piratas", assim considerados como aqueles produzidos e comercializados sem a homologação da ANATEL e dos demais órgãos competentes, e/ou que sejam responsáveis por veicular conteúdo autoral sem autorização dos respectivos autores/titulares, e/ou que violem, direta ou indiretamente, qualquer norma Brasileira ou internacional.

19.7. Caso a **CONTRATADA** seja acionada na justiça em ação a que deu causa o **CLIENTE**, essa 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.

19.8. 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**.

19.9. 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.

19.10. A guarda dos Registros de Conexão do **CLIENTE** é uma obrigação imposta à CONTRATADA, nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, 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**.

19.10.1. Quando solicitada a disponibilização pela **CONTRATADA** dos dados e Registros de Conexão do **CLIENTE**, formalmente requerido pela autoridade judiciária, ou outra que detenha, regulamentado, tal poder, essa 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.

19.11. 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.

19.12. A **CONTRATADA** não se responsabiliza por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento do **CLIENTE** ou da **CONTRATADA**, decorrentes ou não do uso da conexão, incluindo-se os motivados por chuvas, descargas elétricas ou atmosféricas, ou pelo não aterramento ou proteção elétrica do local onde se encontra instalado o equipamento. Da mesma forma, a **CONTRATADA** não se responsabiliza por danos indiretos ou incidentes e/ou insucessos comerciais, bem como pela perda de receitas e lucros cessantes.

19.13. 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 pelas partes na fixação e quantificação da remuneração cobrada pelos serviços.

19.14. 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.

19.15. 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, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

19.16. O CLIENTE reconhece que a velocidade de conexão à internet depende de fatores alheios ao controle da CONTRATADA, que não possui nenhuma responsabilidade, a exemplo:

I. Da capacidade de processamento do equipamento do próprio CLIENTE, bem como dos softwares e aplicativos nele instalados; II. Da velocidade disponível aos demais equipamentos que integram a rede mundial (internet); III. Do número de conexões simultâneas no domicílio/sede do CLIENTE; IV. Do número de acessos simultâneos a determinado site, servidor ou recurso na internet; V. Condições climáticas, ou outras hipóteses de caso fortuito ou força maior; VI. Da forma de conexão do CLIENTE ao equipamento disponibilizado pela CONTRATADA, se via conexão física (cabo de rede) ou Wireless; VII. Dentre outros fatores.

19.16.1. 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 ou outro sistema/site indicado diretamente pela CONTRATADA, 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 (e cabo de rede ligado diretamente ao modem/ONU), 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.

19.16.2. 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, servidores de destino, problemas na configuração do computador ou equipamento do CLIENTE (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.

19.16.3. O CLIENTE reconhece que a execução dos testes fora das condições previstas na cláusula 19.16.1 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.

19.17. A responsabilidade da CONTRATADA relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos, desde que devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentes 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.

19.18. 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 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. 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.

19.19. 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.

19.20. 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 ônus ou penalidade.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DAS PENALIDADES

20.1. 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 doze mensalidades vigentes à época da infração ou, não sendo possível definí-la com precisão, à época da constatação da infração, facultando-se ainda à **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, a rescisão de pleno direito do presente Contrato, não excluindo a possibilidade de indenização por danos materiais e morais a ser apurados em processo judicial.

20.2. Em caso de inadimplemento, quando da aplicação da multa prevista no item anterior, que exija medidas de cobrança, o CLIENTE ficará sujeito ao pagamento de honorários de cobrança extrajudicial equivalentes a 10% (dez por cento) sobre o valor do débito atualizado, a partir do encaminhamento do débito para assessoria de cobrança ou advogado, após a devida notificação de mora. Persistindo o inadimplemento e havendo cobrança judicial, poderá ser acrescido ao débito, a título de honorários de cobrança judicial (cláusula penal de cobrança), o percentual de até 30% (trinta por cento) sobre o valor do débito objeto da ação, sem prejuízo da multa moratória, correção monetária e juros de mora previstos neste Contrato. Os honorários previstos nesta cláusula não se acumulam com eventuais honorários sucumbenciais que venham a ser fixados judicialmente em desfavor do CLIENTE.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE, TRATAMENTO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE

21.1. A **CONTRATADA**, por si, seus representantes, prepostos, e empregados, gerentes ou procuradores, obriga-se a manter a privacidade e confidencialidade sobre quaisquer dados pessoais do **CLIENTE** informados no ato de celebração do presente contrato, e demais informações confidenciais coletadas em decorrência dos serviços objeto do presente instrumento, salvo se a utilização e/ou divulgação dos dados pessoais do **CLIENTE** e das demais informações confidenciais for expressamente autorizada por Lei e/ou pelo presente instrumento.

21.1.1. Para fins do presente contrato, a expressão "Informações Confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pela CONTRATADA em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado.

21.1.2. Para fins do presente contrato, a expressão "Dados Pessoais" significa todos os dados de identificação pessoal informados pelo **CLIENTE** no ato de celebração do presente contrato, bem como dados coletados em decorrência dos serviços objeto do presente contrato, que tornam possível identificar o **CLIENTE**, incluindo, mas não se limitando a nome completo, nacionalidade, estado civil, profissão, data de nascimento, e-mail, CPF, endereço, endereço IP, dentre outros, nos termos da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

21.2. O **CLIENTE** reconhece, para todos os fins de direito, que além dos dados pessoais do **CLIENTE** informados no ato de celebração do presente contrato, a **CONTRATADA** coletará uma série de informações dos serviços prestados por força do presente instrumento, a saber:

I. Endereço IP disponibilizado pela CONTRATADA ao CLIENTE; II. Registros de conexão; III. Informações de conexão, incluindo, mas não se limitando a tags, cookies, pixels e memória cachê dos servidores nos equipamentos de propriedade da CONTRATADA; IV. Comunicações havidas entre o CLIENTE e a CONTRATADA através do Centro de Atendimento ao Cliente.

21.3 A CONTRATADA compromete-se a utilizar os dados pessoais do CLIENTE e demais informações coletadas nos termos do item 21.2 acima, exclusivamente para as finalidades listadas a seguir, com as quais o CLIENTE declara, desde já, ter pleno conhecimento e concordância, ao aderir ao presente contrato, seja por meio de TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas admitidas para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória, incluindo, mas não se limitando à: I) manutenção dos dados cadastrais e dos Registros de Conexão pelo prazo mínimo de 01 (um) ano, conforme previsto no Art. 20 da Resolução ANATEL nº 765/2023 e na Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet); II) gravação e guarda das interações telefônicas com o CLIENTE nos termos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (Resolução Anatel nº 765, de 6 de novembro de 2023); III) Para o tratamento e eventual compartilhamento de

dados com órgãos públicos, agências reguladoras, autoridades fiscais, Ministério das Comunicações ou outro ente autorizado, exclusivamente para fins de cumprimento de políticas públicas, fiscalização ou obrigações legais e regulatórias; IV) Para fins relacionados à execução ou cumprimento das obrigações contratuais, inclusive para resguardar o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral, bem como para realização de procedimentos preliminares decorrentes deste contrato; V) Para fins de proteção do crédito, cobrança judicial ou extrajudicial, prevenção e combate à fraude, uso indevido da rede ou práticas ilícitas, conforme permitido pela legislação aplicável; VI) Para o envio de comunicações e notificações necessárias à execução do presente contrato, seja por meio físico ou digital, respeitados os princípios da boa-fé, necessidade e finalidade previstos na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

21.4 Ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o CLIENTE expressa e livremente consente com a realização pela CONTRATADA da coleta de informações relacionadas ao endereço IP utilizado pelo CLIENTE, bem como dos dados relativos a conexão e outras informações, incluindo mas não se limitando a *tags*, *cookies*, *pixels* e memória cachê dos servidores, para fins de produção de relatórios estatísticos acerca dos acessos realizados pelo CLIENTE a diversos links e sites, ou ainda, para fins de otimizar a velocidade de tráfego das informações nos diversos links e sites acessados pelo CLIENTE, bem como para outras finalidades de levantamento, análise, tratamento e melhoria dos serviços prestados.

21.5. A **CONTRATADA** não compartilhará, nem tampouco fornecerá a terceiros os dados pessoais do **CLIENTE** e demais informações coletadas pela **CONTRATADA**, salvo nas hipóteses previstas a seguir:

I. Para seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, bem como para parceiros comerciais e terceiros que prestem serviços ou trabalhem em nome da CONTRATADA, incluindo previsão contratual de dever de manutenção da confidencialidade das informações por esses parceiros e terceiros; II. Para cumprimento de obrigação legal ou regulatória e para a disponibilização em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal disponibilização; III. Para o exercício e defesa de quaisquer direitos da CONTRATADA, a seu exclusivo critério, incluindo no âmbito de processos judiciais, administrativos ou arbitrais; IV. Para o compartilhamento de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos do Poder Público, ANATEL, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC) ou qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal; V. Para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato, ou de medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais, VI. Para o compartilhamento de dados necessário para a prestação dos serviços ora contratados e para organização interna da CONTRATADA, o qual se faz imprescindível o compartilhamento dos dados com sistemas de gestão.

21.6. Ao aderir ao presente contrato, seja através de **TERMO DE CONTRATAÇÃO** (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o **CLIENTE** declara ter pleno conhecimento e concordância quanto à coleta, armazenamento, utilização e/ou compartilhamento dos dados pessoais do **CLIENTE** e demais informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, para as finalidades previstas nos itens 21.3, 21.4 e 21.5 acima; sendo tal anuência condição indispensável para a prestação dos serviços objeto do presente instrumento, nos termos previstos no Artigo 9º, §3º, da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

21.7. Fica assegurado ao **CLIENTE**, a qualquer momento, solicitar perante a CONTRATADA, informações sobre seus dados pessoais e demais informações coletadas por força dos serviços objeto do presente instrumento, a alteração e correção de seus dados pessoais e a exclusão dos seus dados pessoais dos servidores da **CONTRATADA**, ressalvado as hipóteses em que a **CONTRATADA** for obrigada a manter os dados do **CLIENTE** por força de previsão contratual, legal ou regulatória.

21.8. A **CONTRATADA** manterá os dados pessoais do **CLIENTE** e demais informações coletadas em servidores de seu data center ou de terceiros contratados, a critério único e exclusivo da **CONTRATADA**, pelo prazo de 05 (cinco) anos, após o término ou extinção do presente contrato, independente do motivo que ensejou a rescisão ou

término contratual. Podendo este prazo ser ampliado, em caso de autorização, alteração ou determinação por algum regulamento, decreto ou legislação aplicável.

21.9. Sem prejuízo do disposto nos itens acima, a privacidade e confidencialidade deixam de ser obrigatórias, se comprovado documentalmente que as informações relacionadas aos dados pessoais do CLIENTE e demais informações coletadas:

I. Estavam no domínio público na data celebração do presente Contrato; II. Tornaram-se partes do domínio público depois da 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 por solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, ou de qualquer autoridade investida em poderes para tal.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

22.1. 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 propostas anteriores, escritas ou verbais.

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

22.3. 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.

22.4. O não exercício pela **CONTRATADA** de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato, ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte 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.

22.5. As partes comprometem-se a tratar uma a outra, bem como o CLIENTE aos prepostos da CONTRATADA e vice-versa, de forma respeitosa, sendo vedado qualquer tratamento discriminatório em razão de gênero, crença, nacionalidade, idade, raça ou condições físicas, de modo a preservar o vínculo e contato amigável e civilizado entre todos.

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

22.7. 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.

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

22.9. 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 deste contrato e imposição da multa contratual prevista na cláusula 20.1 deste contrato, sem prejuízo da incidência de demais penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

22.10. É facultado à **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, 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**.

22.11. 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.

22.12. Em caso de inadimplemento que exija medidas de cobrança, o **CLIENTE** ficará sujeito ao pagamento de honorários de cobrança extrajudicial equivalentes a 10% (dez por cento) sobre o valor do débito atualizado, a partir do encaminhamento do débito para assessoria de cobrança ou advogado, após a devida notificação de mora. Persistindo o inadimplemento e havendo cobrança judicial, poderá ser acrescido ao débito, a título de honorários de cobrança judicial (cláusula penal de cobrança), o percentual de até 30% (trinta por cento) sobre o valor do débito objeto da ação, sem prejuízo da multa moratória, correção monetária e juros de mora previstos neste Contrato. Os honorários previstos nesta cláusula não se acumulam com eventuais honorários sucumbenciais que venham a ser fixados judicialmente em desfavor do **CLIENTE**.

22.13. 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 à 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.

22.14. Qualquer alteração do presente Contrato ou das condições previstas no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, por interesse ou solicitação do **CLIENTE**, dependerá necessariamente da concordância prévia e por escrito da **CONTRATADA**.

22.15. Os contratos, aditivos ou termos de adesão derivados do presente instrumento poderão ser assinados eletronicamente, sendo a assinatura eletrônica reconhecida como válida e eficaz para todos os efeitos legais, nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2/2001.

São Raimundo Nonato/PI, 02 de janeiro de 2026.

VDS TELECOM LTDA
32.434.787/0001-96

Edilma Monteiro - Tabeliã
CNPJ: 66.986.356/0001-09 - CNS: 078790
PRAÇA FRANCISCO ANTONIO DA SILVA, 816, CENTRO, CEP:64770000, SÃO RAIMUNDO NONATO

RECONHECO POR SEMELHANCA A FIRMA DE VINICCIUS DAMASCENO DA SILVA. DOU FÉ. EM TEST. DA VERDADE. SÃO RAIMUNDO NONATO-PI,07/01/2026. Selo:AJA43747-T1PQ www.tjpi.jus.br/portalextra

ROSIMEIRE FERREIRA DOS SANTOS-ESCREVENTE
Emol:11,91 TJ:2,38 FMMP:0,95 FMADPEP:0,12 FEAD:0,12 Selo:0,26 Total:16,74 - CONTRATO

Rosimeire Ferreira dos Santos
Escrevente
2ª Serventia Extrajudicial de Tabelionato de Notas e Registro Civil de São Raimundo Nonato - PI

1ª Serventia Extrajudicial De Registro Geral De São Raimundo Nonato - PI
FÁBIO HENRIQUE MENDES MACHADO - REGISTRADOR
PRAÇA FRANCISCO ANTÔNIO DA SILVA, CENTRO - Nº 810, TEL: (89) 99974-1065

Títulos e Documentos registrado sob o nº 6156 no livro RTD B nº 36 folha(s) 238 a 251 em 19/01/2026 12:53:48, Protocolado sob o nº 2227 no Livro de Protocolo de RTD nº 1 em 19/01/2026. Selo: AIS61606 - GTKW , AIS61609 - 2V1Q , AIS61610 - OKIB
CONSULTE EM www.tjpi.jus.br/portalextra

Fábio Henrique Mendes Machado - Registrador
Emol: R$ 320,63 FMADPEP R$ 3,20 MP R$ 25,77 FEAD R$ 3,20 Selo: R$ 7,26
Total: R$ 424,43
Emitido em: 19/01/2026 12:53:49

Antoniella N. Araújo Landim Macêdo
Escrevente Autorizada
1ª Serventia Extrajudicial de São Raimundo Nonato-PI