

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ACESSO A INTERNET

Pelo presente instrumento, de um lado, doravante denominada **PRESTADORA**, a empresa **ITANET SERVIÇOS E PROVEDOR DE ACESSO A INTERNET LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 08.377.015/0001-85, com sede à Rua do Campo, s/n, Bairro Campo Grande, Itabi/SE, CEP 49.870-000, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, e do outro lado, pessoa física ou jurídica aqui denominada **ASSINANTE** devidamente identificada no **TERMO DE ADESÃO**.

As partes acima identificadas têm, entre si, justo e acertado o presente Contrato de Prestação de Serviços de Acesso à Internet, que se regerá pelas cláusulas seguintes.

CLÁUSULA 1ª – DEFINIÇÕES

1.1. Para os efeitos do presente contrato, define-se:

- a) **ASSINANTE** – Pessoa física ou jurídica que firma o presente contrato de prestação de Serviço de Valor Adicionado – SVA, que compreende o serviço de provimento de acesso à internet, com a **PRESTADORA**;
- b) **PRESTADORA**: Pessoa jurídica devidamente autorizada a prestar o Serviço de Acesso à internet;
- c) **Central de Atendimento** – órgão da **PRESTADORA** de Serviço de Acesso à internet responsável por recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços ou de atendimento ao **ASSINANTE**;
- d) **LGT** – Lei Geral de Telecomunicações nº 9.472, de 1997;
- e) **LGPD** – Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709/2018;
- f) **ANATEL** - Agência Nacional de Telecomunicações;
- g) **Serviço de Acesso à Internet** – serviço de valor adicionado previsto em lei ao qual garante o acesso à internet pelo **ASSINANTE**;
- h) **Serviço de Valor Adicionado (“SVA”)** - atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações;
- i) **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM ou Serviço)**: é um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, ao **ASSINANTE** dentro de uma Área de Prestação de Serviço;
- j) **Regulamento do SCM** - Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, aprovado pela Resolução ANATEL nº 614/2013;
- k) **RGC** - Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução ANATEL nº 632/2014;

- l) **PRESTADORA de Pequeno Porte (PPP):** **PRESTADORA** de serviço de telecomunicações de interesse coletivo com menos de 5% do mercado do segmento ao qual possui licença perante a Anatel;
- m) **Taxa de Instalação/Serviço de Ativação** – valor devido pelo **ASSINANTE**, que lhe garante a prestação e/ou manutenção do SVA;
- n) **Conexão à Internet** - habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela Internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP;
- o) **Interconexão** - ligação entre redes de telecomunicações funcionalmente compatíveis, de modo que os usuários de serviços de uma das redes possam se comunicar com usuários de serviço de outra ou acessar serviços melas disponíveis;
- p) **Velocidade** - capacidade de transmissão de informação multimídia expressa em bits por segundo (bps), medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica.

CLÁUSULA 2ª – OBJETO.

2.1 Constitui objeto deste contrato a prestação do Serviço de Acesso à Internet - Serviço de Valor adicionado (SVA) pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, conforme solicitação no **TERMO DE ADESÃO**.

Parágrafo 1º. Integram o presente Contrato, para todos os fins de direito, os seguintes Anexos:

- a) **TERMO DE ADESÃO**;
- b) Contrato de Permanência, quando aplicável;

CLÁUSULA 3ª – DA ADESÃO.

3.1 A adesão do **ASSINANTE** ao presente Contrato dará início com:

- a) a assinatura do **TERMO DE ADESÃO** pelo Titular ou por Procurador por ele indicado que possua capacidade civil, no ato da Instalação;
- b) solicitação do serviço através do Centro de Atendimento Telefônico da **PRESTADORA** com o respectivo Aceite expresso das condições de contratação em ligação gravada;
- c) Solicitação no Site da **PRESTADORA**, com **ACEITE ON LINE**;

Parágrafo 1º O **ASSINANTE** deverá fornecer todos os seus dados pessoais para o cadastro na **PRESTADORA**, e após a análise de viabilidade técnica por parte da **PRESTADORA**, poderá contratar os serviços objeto deste contrato;

Parágrafo 2º A assinatura do Titular ou procurador por ele indicado na Ordem de Serviço no ato da Instalação declara a entrega e o cumprimento da instalação dos equipamentos necessários para a prestação do serviço objeto do presente Contrato.

CLÁUSULA 4ª – DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1. A contar da data da assinatura do **TERMO DE ADESÃO**, a **PRESTADORA** terá até **15 (quinze)** dias para iniciar a prestação dos serviços contratados pelo **ASSINANTE**.

Parágrafo único – Serão observadas as condições climáticas locais para início da contagem do prazo, ficando ainda comprometido o **ASSINANTE** a disponibilizar as condições físicas do imóvel ou local e, quando necessário, a autorização para entrada em condomínio.

4.3 O **ASSINANTE** estará sujeito a limites para transmissão e recepção de dados, de acordo com as características e modalidade do plano e/ou pacote de serviços contratado, bem como decorrentes de fatores externos, alheios à vontade da **PRESTADORA**.

4.4 A **PRESTADORA** disponibilizará infraestrutura necessária até a porta de acesso do local de instalação e o **ASSINANTE** deverá adquirir os equipamentos necessários até a data agendada para a instalação.

Parágrafo 1º – Poderá o **ASSINANTE** adquirir tais equipamentos junto a **PRESTADORA** que serão fornecidos instalados e testados pela **PRESTADORA**, em regime de **COMODATO** ou **LOCAÇÃO**, mas de acordo com o descrito na Cláusula 8ª do presente contrato, quando for o caso.

4.5 A **PRESTADORA** não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do **ASSINANTE**, o qual deverá respeitar as leis vigentes, usufruindo do Serviço de forma ética e moral.

4.5.1. O **ASSINANTE** é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, ou por ataques cibernéticos com destino ao conteúdo disponibilizado e hospedado pelo **ASSINANTE**, ou multas decorrentes da utilização dos Serviços em desacordo com este Contrato ou com a legislação em vigor. A **PRESTADORA** não será responsabilizada penal e/ou civilmente por condutas praticadas pelo **ASSINANTE**.

CLÁUSULA 5ª - DOS DIREITOS DO ASSINANTE.

5.1 Constituem direitos do **ASSINANTE**, dentre outros previstos na legislação aplicável:

- a) A prestação do serviço contratado de forma ininterrupta, **24 (vinte e quatro)** horas por dia, **07 (sete)** dias por semana, incluindo sábados, domingos e feriados, a partir da data de sua ativação até o término deste contrato, ressalvadas as interrupções provocadas por falhas independentes da vontade da **PRESTADORA** contidas na cláusula quarta.
- b) Acesso à rede de internet, de acordo com o plano no **TERMO DE ADESÃO** e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas
- c) Liberdade de escolha da **PRESTADORA** e do plano de serviço;
- d) O prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;
- e) A inviolabilidade e o sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;



- f) À privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **PRESTADORA**;
- g) À apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76 da Resolução 632/14;
- h) A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito vencido ou término de crédito, mediante o procedimento de notificação para suspensão parcial, com redução da velocidade contratada e notificação para suspensão total, mediante o bloqueio do acesso, conforme Capítulo VI do Título V da Resolução 632/2014 da Anatel;
- i) A não ter rescindido o contrato, salvo após notificação de suspensão total prevista no Capítulo VI do Título V da Resolução 632/2014 da Anatel;
- j) Ao recebimento do comprovante escrito da rescisão contratual acima prevista, contendo a informação de possibilidade de inclusão do nome do **ASSINANTE** nos registros de proteção ao crédito, protesto do título representativo da dívida e cobrança extrajudicial e judicial da dívida;
- k) A receber informações sobre registros de seu nome nos cadastros de inadimplência;
- l) 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;

Parágrafo único - Após o período de permanência mínima, quando existente, a **PRESTADORA** reserva a si o direito de criar, alterar ou modificar e excluir produtos, planos e pacotes de serviços, de acordo com as normas regulatórias e legislação aplicável, comunicando o **ASSINANTE** previamente 30 (trinta) dias.

CLÁUSULA 6ª - DAS OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

obriga-se o **ASSINANTE** a:

- 6.1** Utilizar o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações de acordo com a orientação técnica fornecida pela **PRESTADORA** e de acordo com as normas legais e regulamentares aplicáveis;
- 6.2** Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- 6.3** comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por **PRESTADORA** de serviço de telecomunicações;
- 6.4** Informar a **PRESTADORA**, o mais rápido possível, sobre ocorrências que possam comprometer a prestação do serviço;
- 6.5** Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;
- 6.6** Somente conectar à rede da **PRESTADORA** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;
- 6.7** **Providenciar** local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **PRESTADORA**, quando for o caso;



6.8 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;

6.9 Comunicar imediatamente à **PRESTADORA**:

- a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
- b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso;
- c) qualquer alteração das informações cadastrais.

6.10 Preservar e manter todas as condições necessárias para assegurar a integridade e funcionamento de equipamentos cedidos pela **PRESTADORA** que se encontrem instalados em suas dependências, inclusive espaço físico e alimentação elétrica adequados além de preservar os bens voltados à utilização do público em geral;

6.11 Garantir o acesso de funcionários ou prepostos da **PRESTADORA**, devidamente identificados, às suas dependências, para proceder às tarefas de manutenção, reparação ou instalação de equipamentos, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, ou no horário comercial de funcionamento do **ASSINANTE**;

6.12 Não desconectar, reparar, modificar ou manipular de qualquer forma os equipamentos da **PRESTADORA**;

6.13 Responsabilizar-se pela aquisição, manutenção e proteção de sua rede interna e equipamentos, a fim de inibir utilizações indevidas (invasões de rede e equipamentos por terceiros etc.), incluindo os equipamentos terminais que devem ter certificação ou aceite expedido pela **ANATEL**;

6.14 Não usar o serviço ora contratado indevidamente ou de maneira fraudulenta ou ilegal, nem auxiliar ou permitir que terceiros o façam, sob pena de rescisão imediata do Contrato, bem como a obrigação do **ASSINANTE** de ressarcir à **PRESTADORA** os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes. Para os fins do presente instrumento, o uso indevido, fraudulento ou ilegal inclui, mas não se limita a:

- a) Obtenção ou tentativa de obtenção do serviço através de quaisquer meios ou equipamentos com a intenção de evitar o pagamento da contraprestação devida;
- b) O fornecimento ou revenda a terceiros de serviços de telecomunicações ou serviços de valor adicionado tendo como suporte o serviço ora contratado e/ou os equipamentos e acessos a ele relacionados;
- c) Interferência no uso do serviço por outros usuários e uso do serviço com violação de lei ou que possa resultar em ato ilegal;
- d) Fornecer qualquer serviço particular a terceiros, que seja considerado ilegal;
- e) O **ASSINANTE** é responsável e obriga-se a responder e a indenizar a **PRESTADORA** e/ou terceiros por quaisquer danos, ações judiciais, processos administrativos, custos e despesas que forem decorrentes, durante a vigência deste contrato, do uso indevido, impróprio, abusivo e/ou ilegal dos serviços.



6.15. O **ASSINANTE** é responsável pela preservação dos seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de sua rede interna.

CLÁUSULA 7ª - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

7.1 São direitos da **PRESTADORA**:

- a) A livre exploração do serviço objeto deste Contrato, prestado em regime privado e no interesse coletivo, devendo observar os direitos e condicionamentos estabelecidos no Regulamento dos Serviços de Telecomunicações e demais regulamentações específicas do serviço;
- b) Faturar mensalmente o **ASSINANTE** os valores por ela devidos em razão da utilização do serviço, incluindo toda e qualquer chamada realizada com o seu código de acesso;
- c) Incluir nas faturas mensais despesas relativas a meses anteriores que não tenham sido incluídas na fatura do período correspondente à realização da despesa;
- d) Reajustar os preços dos serviços, a cada período de 12(doze) meses ou no menor período admitido em lei, com base na variação do IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado) da Fundação Getúlio Vargas, ou pelo, ou pelo índice oficial que vier a substituí-lo.

7.2 Além das obrigações previstas em outras cláusulas, obriga-se a **PRESTADORA** a:

- a) Não condicionar a oferta do **SVA** à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou condicionar vantagens ao **ASSINANTE** à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao **SVA**, ainda que por terceiros;
- b) Prestar o Serviço segundo os melhores padrões nacionais e internacionais de qualidade e tecnologia, estando a prestação do referido serviço condicionado a um estudo prévio de viabilidade que será executado pela **PRESTADORA**, sem ônus para ao **ASSINANTE**;
- c) Comunicar ao **ASSINANTE**, com antecedência mínima de uma semana, a necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares, com o respectivo abatimento no preço da assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas;
- d) Comunicar com antecedência, sempre que for possível, a ocorrência de interrupções na prestação do Serviço, ficando estabelecido que a **PRESTADORA** não seja responsável por quaisquer falhas, atrasos ou interrupções na prestação do serviço, especialmente quando decorrentes de falta de energia, força maior, caso fortuito, limitações ou falhas impostas pelas redes de outras operadoras de serviços de telecomunicações interconectadas à rede da **PRESTADORA**, ato ou norma governamental, utilização inadequada ou indevida dos equipamentos ou do serviço pelo **ASSINANTE** ou terceiros não autorizados pela **PRESTADORA**, ou quaisquer outras causas fora do controle da **PRESTADORA**;
- e) Prover a manutenção dos equipamentos, de sua propriedade, utilizados na prestação do serviço;
- f) Nos termos do artigo 72, caput e § 1º da lei nº 9.472/97, valer-se de informações relativas à utilização individual do serviço pelo **ASSINANTE** apenas para fins da execução de sua atividade, bem como não divulgá-las sem a anuência expressa e específica do **ASSINANTE**;



- g) Nos termos do § 2º, do artigo 72, da Lei nº 9.472/97, somente divulgar a terceiros informações agregadas sobre o uso de seus serviços, se as mesmas não permitirem a identificação, direta ou indireta, do **ASSINANTE**, ou a violação de sua intimidade;
- h) 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;
- i) A **PRESTADORA** deve manter um centro de atendimento para seus **ASSINANTES**, com gravação de chamadas, durante o período das 08:00h as 18:00h de segunda a sábado e feriados;
- j) Prestar à **ANATEL**, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de **ASSINANTES** e à área de cobertura e aos valores aferidos pela **PRESTADORA** em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da **ANATEL** o acesso à suas instalações ou à documentação quando solicitado;
- k) Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao serviço objeto deste Termo, a **PRESTADORA** se obriga a considerar ofertas de fornecedores independentes, inclusive os nacionais, e basear suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas na regulamentação pertinente;
- l) Na contratação em questão, aplica-se o Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e Aquisição de Equipamentos ou Materiais pelas **PRESTADORA** de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 155 da Anatel, de 16 de agosto de 1999;
- m) A **PRESTADORA** deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registro de conexão e informações do **ASSINANTE**, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto.

Parágrafo único: A **PRESTADORA** deve tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações mediante solicitação por escrito.

- n) A **PRESTADORA** deve tornar disponível ao **ASSINANTE**, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada;
- o) A **PRESTADORA** não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o **ASSINANTE** seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações;
- p) Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a **PRESTADORA** deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.

Parágrafo 1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deve ser amplamente comunicada aos **ASSINANTES** que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo ser concedido abatimento na assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas.

Parágrafo 2º O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo **ASSINANTE**.

- q) Permitir, aos agentes de fiscalização da **ANATEL**, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SVA, inclusive registros contábeis, mantendo o sigilo estabelecido em lei;
- r) Enviar ao **ASSINANTE**, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SVA e do Plano de Serviço contratado;
- s) Observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis na rede da **PRESTADORA**, 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;
- t) A **PRESTADORA** deve manter gravação das chamadas efetuadas pelo **ASSINANTE** na Central de Atendimento pelo prazo mínimo de noventa dias, contados a partir da data da realização da chamada;
- u) A **PRESTADORA** deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão do **ASSINANTE** pelo prazo mínimo de um ano. Ressalvada a hipótese de designação de Blocos de IP's ao **ASSINANTE** devidamente registrado no ente nacional competente para tal, configurando a responsabilidade pela Guarda dos Registros de Conexão pelo **ASSINANTE**.

CLÁUSULA 8ª - DO COMODATO

8.1 Para tornar viável a prestação de serviço objeto do presente contrato, a **PRESTADORA** poderá ceder a título de **COMODATO** ou **LOCAÇÃO**, os direitos de uso e gozo dos equipamentos descritos no **TERMO DE ADESÃO** devendo ser utilizados exclusivamente para a execução dos serviços ora contratados no Contrato de Prestação de Serviços de Acesso à Internet, os quais serão instalados no endereço indicado pelo **ASSINANTE**;

8.2 O **COMODATO** e a **LOCAÇÃO** nada mais são que a disponibilização de equipamentos para uso do **ASSINANTE**, de forma onerosa ou gratuita, tão somente enquanto perdurar a prestação de serviço, devendo o **ASSINANTE** devolver os equipamentos a **PRESTADORA** ou ressarcir-la quando findada a relação contratual.

8.3 O **ASSINANTE** declara estar ciente que o valor pago pela instalação/ativação (serviço) não configura direito de propriedade sobre os equipamentos disponibilizados em **COMODATO** ou **LOCAÇÃO**, os quais continuarão a pertencer a **PRESTADORA**.

8.4 Em caso de **COMODATO** ou **LOCAÇÃO** de equipamentos, serão de responsabilidade do **ASSINANTE**, usar e administrar os equipamentos como se próprios fossem, obrigando-se a mantê-los em perfeitas condições de uso e conservação, comprometendo-se, pela guarda, preservação e integridade dos mesmos até a efetiva restituição à **PRESTADORA**, pois tais equipamentos são insuscetíveis de penhor, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento, de exigibilidade que contra o **ASSINANTE** sejam promovidos, não podendo, cedê-los ou transferi-los a qualquer título a terceiros, ou ainda alugar, sem prévia autorização escrita da **PRESTADORA**, sob pena de responder por perdas e danos.

8.5 O **ASSINANTE** deverá manter a instalação dos equipamentos quando da cessão em **COMODATO** ou **LOCAÇÃO** nos locais adequados e indicados pela **PRESTADORA**, observadas as condições da rede elétrica, bem como condições técnicas necessárias ao correto funcionamento dos equipamentos, tais como filtros de linha e no-breaks;



8.6 O ASSINANTE não poderá prestar por si ou por intermédio de terceiros não credenciados, reparos ou consertos nos equipamentos em **COMODATO** ou **LOCAÇÃO**. Caso haja desconfiguração dos equipamentos cedidos em **COMODATO** ou **LOCAÇÃO** por atos do **ASSINANTE** ou de terceiros, será cobrada a taxa de **VISITA TÉCNICA IMPRODUTIVA** no valor discriminado no **TERMO DE ADESÃO**, para reparo ou configuração dos equipamentos. Quaisquer falhas no desempenho dos equipamentos observadas deverão ser comunicadas pelo **ASSINANTE** com a maior brevidade possível à **PRESTADORA**.

8.7 O ASSINANTE deverá restituir (entregar/devolver) todos os bens cedidos em **COMODATO** ou **LOCAÇÃO**, à **PRESTADORA**, caso haja rescisão por quaisquer motivos do Contrato de Prestação de Serviços no prazo máximo de até 7(sete) dias.

8.8 O ASSINANTE declara, que deve comunicar à **PRESTADORA** sobre a impossibilidade da devolução dos equipamentos em **COMODATO** no endereço da empresa, ensejando, dessa forma, o agendamento para a retirada por parte da **PRESTADORA** dos equipamentos. Dessa forma, o **ASSINANTE** deverá ter disponibilidade para receber os técnicos, ou designar outrem para que se faça a efetiva retirada dos equipamentos.

8.8.1 Em caso de a visita dos técnicos da **PRESTADORA** restar infrutífera, o **ASSINANTE** será notificado no ato, da tentativa de retirada, constando dia/hora da visita e o próximo retorno para a retirada. Caso o **ASSINANTE** novamente não esteja presente no endereço no dia e período estipulados para proceder à retirada ou não tenha designado outra pessoa que o faça, ou ainda, tenha transferido seu domicílio sem informar a **PRESTADORA**, o **ASSINANTE** autoriza desde já que a **PRESTADORA** emita automaticamente, independente de qualquer modalidade de notificação, fatura de cobrança calculada sobre o valor atualizado total dos bens no mercado, podendo, ainda, a **PRESTADORA** utilizar de meios legais cabíveis para resolução da avença, todas as despesas daí decorrentes, serão suportadas pelo **ASSINANTE** como as despesas de deslocamento, alimentação, cópias de documentos, conferências telefônicas, enfim as despesas que se fizerem necessárias.

8.9 Em se tratando das hipóteses de dano de responsabilidade não atribuíveis a **PRESTADORA**, depreciação por mau uso, perda/extravio, furto ou roubo dos referidos equipamentos em **COMODATO** ou em **LOCAÇÃO**, o **ASSINANTE** também deverá restituir à **PRESTADORA** pelas perdas ou danos, no valor total dos bens à época do fato, observando o valor de mercado, que será cobrado na mesma forma do item acima.

CLÁUSULA 9ª - PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

9.1. Pela prestação do Serviço, O **ASSINANTE** deverá pagar à **PRESTADORA** o preço contratado, cujo valor e forma de pagamento constam no **TERMO DE ADESÃO**.

9.2. Os valores devidos pelo **ASSINANTE**, inclusive tributos e demais encargos incidentes, serão cobrados mediante a emissão de fatura mensal, exclusivamente aos Serviços de Acesso a Internet, que será encaminhada ao endereço eletrônico ou residencial do **ASSINANTE**, conforme acordado no momento da contratação e cadastro.

Parágrafo único - O não recebimento da fatura mensal não isenta o **ASSINANTE** de realizar o pagamento dos valores por ele devidos até o prazo de seu vencimento.

9.3 O atraso no pagamento de quaisquer dos valores devidos pelo **ASSINANTE** acarretará a incidência, a partir do primeiro dia útil após o vencimento e até a data do efetivo pagamento, de atualização monetária, de multa de 2% (dois por cento), de juros de 1% (um por cento) ao mês calculado pro rata.



Parágrafo 1º - A atualização monetária do débito a que se refere à cláusula anterior será calculada "pro rata die" pela variação do IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado) da Fundação Getúlio Vargas ou pelo índice oficial que vier a substituí-lo.

Parágrafo 2º - Caso o IGP-M não seja divulgado em tempo hábil, os valores decorrentes da presente contratação poderão ser reajustados pelo Índice de Preços ao Consumidor (INPC);

9.4. Em caso de inadimplência por mais de 15 (quinze) dias da data de notificação de vencimento (podendo esta ocorrer via e-mail, SMS, ou qualquer outra forma de notificação), a **PRESTADORA** poderá suspender parcialmente a prestação do serviço, cujo restabelecimento ficará condicionado ao efetivo pagamento do valor devido, com os acréscimos incidentes, conforme estabelecido no item 9.3, §1º;

9.5. Em caso da inadimplência não ser sanada em 30 (trinta) dias contados da data do início da Suspensão Parcial, a **PRESTADORA** poderá realizar a Suspensão Total da prestação, mediante qualquer aviso ou notificação, judicial ou extrajudicial, conforme o Capítulo VI do Título V da Resolução da Anatel;

9.6. Em caso da inadimplência não ser sanada em até 30 (trinta) dias contados da data do início da Suspensão Total, a **PRESTADORA** poderá realizar a Rescisão do Contrato, mediante qualquer aviso ou notificação, judicial ou extrajudicial, com a conseqüente extinção da prestação do serviço, sem prejuízo do protesto do título correspondente, bem como inserir o(s) débito(s) correspondente(s) nos órgãos de proteção e restrição ao crédito e congêneres e a aplicação no previsto na cláusula 9.3 deste Contrato;

9.7. Os preços poderão ser revistos, a qualquer tempo, para o resgate do inicial equilíbrio econômico-financeiro contratual, a critério da **PRESTADORA**;

CLÁUSULA 10ª – REAJUSTE

10.1 As partes elegem o IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado) da Fundação Getúlio Vargas ou outro índice oficial que vier a substituí-lo, como fator de correção monetária dos preços estabelecidos, aplicável na data base da Tabela de Preços, que ocorrerá sempre a cada 12 (doze) meses a partir da data de assinatura do **TERMO DE ADESÃO**"

CLÁUSULA 11ª – VIGÊNCIA

11.1 Este contrato entra em vigor na data da assinatura do **TERMO DE ADESÃO** e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do(s) serviço(s).

Parágrafo 1º O prazo de prestação do(s) serviço(s) objeto de contratação é determinado pelo **TERMO DE ADESÃO**, passando este período, o serviço poderá ser renovado por iguais e sucessivos períodos, salvo se denunciado por qualquer das partes, por escrito até 30 (trinta) dias antes do fim do respectivo período, desde que ocorra a manifestação de ao menos uma das partes, e posteriormente acordado pela outra.

Parágrafo 2º Este contrato poderá possuir a fidelização em virtude do benefício concedido pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, e que será aceito no **TERMO DE ADESÃO** e regulamentado no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, sendo a opção escolhida pelo **ASSINANTE** no ato da contratação do(s) serviço(s).

CLÁUSULA 12ª - CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

12.1 O **ASSINANTE**, no prazo de 3 (três) anos, pode contestar junto à **PRESTADORA** valores contra ela lançados, contado o prazo para a contestação a partir da data da cobrança considerada indevida. Observadas as regras estabelecidas nos Artigos 81 e seguintes do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC aprovado pela Resolução 632/2014 **ANATEL**.

Parágrafo 1º A **PRESTADORA** deve permitir o pagamento dos valores não contestados, emitindo, sem ônus, novo documento de cobrança, com prazo adicional para pagamento, observado o disposto no **caput** do art. 76.

Parágrafo 2º O valor contestado deve ter sua cobrança suspensa e sua nova cobrança fica condicionada à prévia justificativa, junto ao **ASSINANTE**, acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada impropriedade pela **PRESTADORA**.

CLÁUSULA 13ª - CONCESSÃO DE CRÉDITOS

13.1 A **PRESTADORA** deve conceder créditos sobre os valores praticados na ocorrência de quaisquer das seguintes situações:

- a) - Nas interrupções cujas causas não sejam originadas pelo **ASSINANTE**;
- b) - Quando o nível de qualidade não atingir as especificações previstas nas disposições contratuais regulamentares, exceto nos casos em que tal fato tenha sido provocado pelo **ASSINANTE**; e

Parágrafo 1º Ficam excluídos os créditos nas situações em que for caracterizado caso fortuito ou força maior, devidamente justificado.

Parágrafo 2º Para efeito de concessão de créditos, o período inicial a ser considerado é de trinta minutos consecutivos, adotando-se, como início da contagem do tempo, o horário de registro da ocorrência do fato que proporciona ao **ASSINANTE** o direito de receber o crédito.

Parágrafo 3º O valor do crédito a ser concedido ao **ASSINANTE** é obtido da seguinte forma:

$$VC = (M \div 720) \times n$$

Sendo:

VC = Valor do Crédito;

M = Valor mensalidade, conforme praticado pela **PRESTADORA**;

n = quantidade de intervalos de trinta minutos de interrupções ou de períodos em que o nível de qualidade não atingir as especificações previstas nas disposições contratuais e regulamentares, ocorridos no mês.

13.2 A **PRESTADORA** concederá descontos proporcionais aos períodos de interrupções que tenham se originado em sua rede (externa), excetuadas as interrupções programadas e as ocasionadas por caso fortuito ou de força maior.

CLÁUSULA 14ª - CASOS FORTUITOS E DE FORÇA MAIOR

14.1. O atraso ou falta de cumprimento de qualquer obrigação de instalação, início ou continuação do serviço por parte da **PRESTADORA** não gerará qualquer tipo de responsabilidade da mesma caso sejam motivados por caso fortuito e de força maior nos termos do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.



CLÁUSULA 15ª – RESCISÃO

15.1 O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

- a) Por denúncia, por interesse de quaisquer das partes, independente de justificativa, mediante aviso prévio e formalizado à outra parte, caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato;
- b) Por distrato, mediante acordo comum entre as partes;
- c) Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, como no caso de inadimplemento por parte do **ASSINANTE**, e ainda, comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo **ASSINANTE** sem prévia anuência da **PRESTADORA**, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo **ASSINANTE**, com o propósito de prejudicar terceiros ou à própria **PRESTADORA**, onde nesta hipótese responderá o **ASSINANTE** pelas perdas e danos ao lesionado;
- d) Por comunicação prévia (prazo de 30 dias) e inequívoca, por meio de Ofício com Aviso de Recebimento por parte da **PRESTADORA** ao **ASSINANTE** mediante a hipótese de a prestação do serviço restar prejudicada durante o cumprimento do Contrato por parte da **PRESTADORA**, devido à inviabilidade técnica encontrada em razão do local da prestação do serviço ou outro fator ulterior que venha a prejudicar as condições técnicas previamente estabelecidas na contratação do serviço;
- e) O serviço quando prestado com equipamentos de Radiação Restrita no termo do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL 506/2008 tem caráter secundário, sem proteção a interferências, podendo ser degradado ou mesmo interrompido. Nesse caso, o presente contrato poderá ser considerado rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie;

Parágrafo único: O serviço nas características da cláusula anterior requer visada direta à base da **PRESTADORA**, visada esta que pode ser comprometida pelo crescimento de árvores, construções, etc. Nesse caso, não havendo alternativa para o restabelecimento do serviço ficará este contrato rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

- f) Caso o **ASSINANTE**, em face deste contrato, por ação ou omissão, comprometer a imagem pública da **PRESTADORA**, deverá o **ASSINANTE** responder pelos danos causados;
- g) A ocorrência de mudança de endereço de instalação previamente solicitado, para localidades não abrangidas pelos serviços da **PRESTADORA** poderá ser considerada quebra contratual por parte do **ASSINANTE**, dando margem a rescisão contratual motivada por parte da **PRESTADORA**.
- h) Nas hipóteses em que o **ASSINANTE** deu causa à rescisão contratual ou solicitou sua rescisão imotivada, conforme previsto nos itens acima, estarão sujeitas as partes à penalidade de **COBRANÇA DE MULTA** específica pela extinção do contrato, quando da existência de fidelidade prevista no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, estando garantido à **PRESTADORA** o pleno direito de cobrança previsto neste instrumento para os casos de inadimplência contratual do **ASSINANTE**, onde este deverá cumprir com o(s) pagamento(s) de eventual(is) débito(s) existente(s) referente(s) ao(s) serviço(s) já prestado(s) (mensalidade *pro ratie*), taxa(s) de serviço(s) de instalação(ões) (caso não tenha(m) sido totalmente paga(s), visita(s) técnica(s) e/ou manutenção já realizada(s), e qualquer(is) outro(s) débito(s) existente(s) para a efetiva extinção do presente.



15.2 O contrato será extinto sem qualquer multa:

- a) Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou caso seja **CANCELADA A AUTORIZAÇÃO ou DISPENSA DE AUTORIZAÇÃO** do Serviço Acesso a Internet, concedida à **PRESTADORA** pelo órgão federal competente, hipótese em que a **PRESTADORA** ficará isenta de qualquer ônus;
- b) Pelo **ASSINANTE**, em caso de descumprimento das obrigações contratuais por parte da **PRESTADORA**, salvo quando ocasionadas por caso fortuito ou força maior;
- c) Quando não houver a existência de **CONTRATO DE PERMANÊNCIA** que estipule prazo mínimo de contratação vinculada a concessão de benefício.

CLÁUSULA 16ª - PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO – SVA

16.1 São parâmetros de qualidade para a prestação do Serviço de Acesso a Internet, sem prejuízos de outros que venham a ser definidos pela ANATEL, que devem ser observados pela **PRESTADORA**:

- a) Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- b) Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;
- c) Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
- d) Divulgação de informação aos seus **ASSINANTES**, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;
- e) Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos **ASSINANTES**;
- f) Número de reclamações contra a **PRESTADORA**;
- g) 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.

CLÁUSULA 17ª - DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

17.1 Sendo os equipamentos necessários para conexão à internet de propriedade da **PRESTADORA**, os serviços de manutenção/assistência técnica serão realizados com exclusividade pela **PRESTADORA** ou por assistência técnica por ela autorizada, ficando **EXPRESSAMENTE VEDADO** ao **ASSINANTE**:

- a) Proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao(s) aparelho(s) retransmissor(es);
- b) Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **PRESTADORA** manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a componha;
- c) Acoplar equipamento ao sistema de conexão do Serviço de Valor Adicionado (SVA) que permita a recepção de serviço não contratado pelo **ASSINANTE** com a **PRESTADORA**.

17.2 Em respeito ao Código de Defesa do Consumidor e ao artigo 56 inciso XV, da Resolução n.º 614/2013 da ANATEL, os equipamentos necessários para a conexão com a rede da **PRESTADORA**, quando desta contratação, forem disponibilizados pelos **ASSINANTES** (do seu acervo particular) ou

através de fornecimento por terceiros estranhos a este negócio jurídico, ficam os **ASSINANTES**, neste caso, responsáveis pela sua configuração, qualidade, garantia, manutenção e conservação, excluindo a **PRESTADORA** de qualquer responsabilidade sobre estes equipamentos, bem como se os serviços objetos do presente contrato não puderem ser executados corretamente por problemas oriundos dos mesmos.

Parágrafo único: A manutenção dos equipamentos de propriedade do **ASSINANTE**, necessários à prestação dos serviços, serão de sua inteira responsabilidade, podendo o **ASSINANTE** solicitar assistência à **PRESTADORA AUTORIZADA**, se estabelecida condição para tanto entre as partes.

17.3 A solicitação para manutenção/conserto (assistência técnica) dos serviços será computada a partir da sua efetiva comunicação pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA**, comunicação esta que deverá ser formalizada por fax, correio eletrônico, ou telefone. A solicitação será protocolada pela **PRESTADORA** que fornecerá o número do protocolo de atendimento ao **ASSINANTE**.

Parágrafo único: Quando efetuada a solicitação pelo **ASSINANTE** e as falhas não forem atribuíveis à **PRESTADORA**, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita técnica ocorrida, cabendo ao **ASSINANTE** certificar-se previamente do valor praticado, à época, pela **PRESTADORA**. Este valor será cobrado por documento de cobrança em separado ou em conjunto com o documento de cobrança da assinatura.

17.4 A **PRESTADORA** compromete-se a atender as solicitações de suporte/questionamentos do **ASSINANTE** resolvendo-as num prazo de até 48 (quarenta e oito) horas a contar da solicitação protocolada.

17.5 Não estão previstas neste contrato instalações de quaisquer tipos de interface adicional entre o ponto de terminação (cabo de rede do rádio ou de fibra óptica) e o equipamento do **ASSINANTE**.

CLÁUSULA 18ª - DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS A REQUERIMENTO DO ASSINANTE

18.1 O **ASSINANTE** adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos serviços de valor adicionado (SVA), 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. Este prazo não será cumulativo caso o **ASSINANTE** não o utilize no período a que teria direito.

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

18.2 O prazo para atendimento do requerimento de suspensão ou restabelecimento do serviço é de 24 (vinte e quatro) horas a contar da solicitação do **ASSINANTE**.

18.3 Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo **ASSINANTE**, automaticamente, os Serviços de Valor Adicionado (SVA) serão reativados, não havendo necessidade de comunicação pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, sendo também reativadas automaticamente as cobranças inerentes à prestação dos serviços, nos termos contratados.

18.4 O **ASSINANTE** tem direito de solicitar, a qualquer tempo, após o período mínimo de 30 dias estabelecido no item 16.1, o restabelecimento do serviço prestado, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito.



CLÁUSULA 19ª - DAS GARANTIAS ANTICORRUPÇÃO

19.1. O presente Contrato encontra-se em consonância com a Lei 12.846/2013 e práticas de *compliance*, estando ambas as partes cientes das responsabilidades civil e administrativas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, conforme discriminado na referida legislação.

CLÁUSULA 20ª – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

20.1 Para fins deste instrumento:

a) **Dados Pessoais:** significa qualquer informação pessoal não pública coletada diretamente das Partes, incluindo, mas não limitado a, nome completo, data de nascimento, nacionalidade, endereço pessoal, geolocalização, profissão e informações financeiras, tais como ativos, fonte de recursos e riqueza, informações sobre renda, carteira e contas, bem como quaisquer outros dados pessoais, conforme descrito na Lei de Proteção de Dados do Brasil (Lei nº 13.709/2018 – “LGPD”) e demais legislações esparsas aplicáveis a dados pessoais no Brasil;

b) **Tratamento de Dados Pessoais:** significa a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, atualização, eliminação, avaliação, controle, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração de Dados Pessoais.

20.2. A **PRESTADORA** se compromete a tratar qualquer Dado Pessoal obtido por meio da relação com o **ASSINANTE** apenas para finalidades comerciais específicas e legítimas, devendo ser armazenados apenas pelo tempo necessário;

20.2.1. O acesso aos Dados Pessoais será limitado aos(às) empregados(as) da **PRESTADORA** que tiverem necessidades comerciais e legítimas para acessá-las;

20.2.2. A **PRESTADORA** não disponibilizará Dados Pessoais advindos da relação com o **ASSINANTE** a qualquer terceiro (a), incluindo fornecedores, exceto se expressamente autorizado por escrito pelo **ASSINANTE** ou por meio de solicitação por autoridade competente (Lei Nº 12.965/2014 e Decreto Nº 8.771/2016) ou determinação legal.

20.2.3. A **PRESTADORA** concorda em responsabilizar empregados(as) por violações a este Contrato, incluindo a imposição de sanções e penalidades.

20.2.4. A **PRESTADORA** não deverá aferir lucro por meio do compartilhamento não autorizado pelo **ASSINANTE** dos Dados Pessoais advindo da presente relação contratual para quaisquer propósitos.

20.2.5. A **PRESTADORA** não deverá utilizar os Dados Pessoais de quaisquer maneiras que prejudiquem o **ASSINANTE** ou que beneficiem terceiros em detrimento do **ASSINANTE**.

20.3. A **PRESTADORA** concorda em implementar medidas legais, técnicas e organizacionais para proteger Dados Pessoais contra o tratamento não autorizado ou ilegal e contra perda, destruição, dano, alteração ou disponibilização não autorizadas, bem como de qualquer violação ou tentativa de violação às medidas de segurança do **ASSINANTE** (“Incidente”).

20.3.1. A **PRESTADORA** deverá notificar prontamente o **ASSINANTE** sobre evento em que a **PRESTADORA** saiba ou tenha motivos razoáveis para acreditar na ocorrência de um

Incidente, incluindo pelo menos: (1) a natureza da violação às medidas de segurança; (2) os tipos de Dados Pessoais potencialmente comprometidos ou vazados; (3) a duração e consequências esperadas do Incidente; e (4) quaisquer medidas para mitigação ou remediação tomadas ou planejadas em resposta ao Incidente.

20.3.2. Em relação a qualquer descoberta, a **PRESTADORA** (i) tomará todas as medidas razoáveis para investigar, remediar e mitigar os efeitos do Incidente, e (ii) fornecerá ao **ASSINANTE** garantias razoavelmente satisfatórias de que tal Incidente não tornará a ocorrer.

20.4. A **PRESTADORA** se compromete a eliminar todos os dados pessoais do **CONTRATANTE** após um ano do término da relação contratual, salvo se houverem débitos a receber, onde apenas os dados necessários para identificação e cobrança do débito serão guardados até a sua quitação.

CLÁUSULA 21ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL AO SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET.

21.1. Aplicam-se ao presente Contrato as normas vigentes pelo Poder Concedente, relativas à prestação de Serviço de Acesso à Internet – caracterizado como Serviço de Valor Adicionado (SVA), em especial o Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, e Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução 632 de 07 de março de 2014, todos disponíveis na Internet, no endereço da ANATEL: www.anatel.gov.br.

21.2. A **PRESTADORA** reconhece que pode se enquadrar, para todos os fins de direito, no conceito de **PRESTADORA** de Pequeno Porte (PPP), motivo pelo qual pode ser isenta de determinadas obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), Resolução ANATEL 632/2014, e ainda, é dispensada do cumprimento de metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011, conforme disposto no §3º, art. 1º do referido dispositivo.

21.3. A ANATEL mantém uma central de atendimento telefônico para receber críticas, reclamações e sugestões sobre seus serviços à sociedade brasileira, e a respeito dos prestadores de serviços de telecomunicações do Brasil. O número para discagem gratuita é: **1331**, sendo para deficientes auditivos o número **1332**. O endereço da sede da ANATEL em Brasília: **SAUS Quadra 06 Blocos E e H - CEP 70.070-940 - Brasília -DF - Biblioteca - Anatel Sede - Bloco, F – Térreo.**

CLÁUSULA 22ª - DISPOSIÇÕES GERAIS

22.1. A ativação do(s) serviço(s) ficará sujeita a viabilidade técnica, análise financeira e de crédito pela **PRESTADORA**, bem como a apresentação e análise dos documentos do **ASSINANTE**.

22.2. Qualquer alteração nos termos e condições de prestação do serviço ora contratados deverá ser formalizada por meio de Termo Aditivo devidamente firmado pelas partes.

22.3. O presente Contrato não poderá ser cedido ou transferido, no todo ou em parte, sem autorização prévia e por escrito da outra parte, sendo nula e ineficaz toda cessão ou transferência ocorrida sem esse consentimento.

22.4. É dispensável a obtenção da autorização a que se refere à cláusula anterior na hipótese de cessão do Contrato pela **PRESTADORA** para uma de suas subsidiárias ou afiliadas, controladas ou controladoras, ou, ainda, em caso de reorganização societária, inclusive cisão, fusão ou incorporação.

22.5. A **PRESTADORA** não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas pelo **ASSINANTE** ou pelo uso indevido da rede de telecomunicações, sendo de total responsabilidade do **ASSINANTE** tal prática.

22.6. O **ASSINANTE** deverá respeitar as leis e regulamentações vigentes, utilizando os serviços ora contratado de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados confidenciais.

22.7. A **PRESTADORA** poderá comunicar o **ASSINANTE**, caso a utilização do mesmo esteja fora do perfil contratado. No entanto tal comunicação não imputará qualquer obrigação, uma vez que tal controle é exercido por mera liberalidade da **PRESTADORA**, sendo que este controle é de ônus exclusivo do **ASSINANTE**.

22.8. A falta ou atraso, por qualquer das partes, no exercício de qualquer direito importará mera tolerância e não significará renúncia ou novação, nem afetará o subsequente exercício de tal direito.

22.8.1. 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 **ASSINANTE** ou da **PRESTADORA**, mediante a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro para ambos, conforme o caso.

22.9. Se uma ou mais disposições deste Contrato vier(em) a ser considerada(s) inválida(s), ilegal(is), nula(s) ou inexequível(is), 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.

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

22.11. A **PRESTADORA** coloca à disposição do **ASSINANTE** como meio de contato para a obtenção de informações sobre o serviço prestado, eventuais dúvidas, reclamações ou contestação de débitos indevidos, sua Central de Atendimento ao **ASSINANTE** com discagem direta, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no mínimo no período compreendido entre 08:00h e 18:00h, de segunda a sábado e feriados. O número mantido pela **PRESTADORA** do S.A.C. é (79) 99946-5286 / (79) 3314-1240, Whatsapp (79) 99946-5286 ou no endereço da **PRESTADORA** e ainda pelo site www.itanetse.com.br

22.12. Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de Gararu, Estado de Sergipe, e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico www.itanetse.com.br.

22.13. A **PRESTADORA** poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será registrado em cartório e disponibilizado no endereço virtual eletrônico www.itanetse.com.br. Qualquer alteração que porventura ocorrer, será comunicado por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (e-mail), ou correspondência postal (via Correios), o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo **ASSINANTE**.

22.14. O ASSINANTE declara que teve conhecimento e anui com as cláusulas e condições dos contratos citados acima e que regem os serviços contratados, notadamente o contrato de SVA.

CLÁUSULA 23ª - DA SUCESSÃO E DO FORO

23.1. O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de Gararu, Estado de Sergipe, competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data. O ASSINANTE irá aderir ao presente documento dando aceite ao **TERMO DE ADESÃO** via aceite telefônico por meio da central de atendimento da **PRESTADORA**, aceite online, via endereço eletrônico da **PRES-TADORA** ou assinando o documento físico disponível na sede da **PRESTADORA**.

Itabi-Se, 27 de janeiro de 2021.

ITANET
Provedor de Internet


ITANET SERVIÇOS E PROVEDOR DE ACESSO A INTERNET LTDA

ITANET

CNPJ Nº 08.377.015.0001-85

RUA DO CAMPO, S/N – CAMPO GRANDE, ITABI (SE)

Cartório do Ofício Único de Itabi/SE

Av. Manoel Alves de Souza, 321, Bairro: Pirngo do Ouro, Itabi/SE -
Telefone: (79) 9-9875-5/18
E-mail: extra.itabi@tjse.jus.br

Registrado sob nº 180, às Fls. 95 a 112,
do Livro: B-02, de Registro Integral de
Títulos e Documentos. Em testemunho
da verdade. Eliane Oliveira da
Silva, Oficial. 28/01/2021



www.tjse.jus.br / x/TFK0FJ9
SELO TJSE: 202129615000236

Eliane Oliveira da Silva
Tabelia e Oficial

Registro no Livro B nº -02- de
Registro de Títulos e Documentos de fls.
Nº ^{95ª} 112- Sob o Termo Nº -180-
ITABI, 28 de JANEIRO de 20 21

CARTÓRIO DO OFÍCIO ÚNICO
ITABI - SERGIPE
NOTAS - RTD - RCPJ - RCPN
TABELIA E OFICIAL DE REGISTRO
Eliane Oliveira da Silva

Guia de Recolhimento
Taxa R\$ 251,98
Ferd R\$ 50,38
Total R\$ 302,30
Selo digital nº
202129615000236
Guia nº 13121000087

Eliane Oliveira da Silva
Tabelia e Oficial

ITABI NETWORK PROVIDER DE ACESSO A INTERNET LTM
ITANET
CNPJ Nº 08.231.215/0001-25
RUA DO CAMPUS, S/N - CAMPO GRANDE, ITABI (SE)