

CONTRATO DE ADESAO FIBRAMAX INTERNET BANDA LARGA - RESIDENCIAL

SIC INFORMÁTICA E TECNOLOGIA LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 07.103.828/0001- 14, estabelecida na Rua Professor Aluizio Faria, 193, Centro, São João da Barra - RJ; representada neste ato pela FIBRAMAX Internet Banda Larga, e, de outro lado à pessoa física, doravante denominada simplesmente ASSINANTE, identificado no formulário de solicitação de internet assinado na sede da empresa, ou em qualquer outra modalidade de identificação que repute ASSINANTE, estando sujeita a aprovação prévia, com reserva do direito de não habilitar qualquer pretendente, inclusive por insuficiência de dados necessários à prévia análise e/ou restrição de crédito que seja considerado substancial pela FIBRAMAX Internet Banda Larga.

1. DO OBJETO E VALOR DA ASSINATURA

1.1. Constitui objeto deste Contrato a Prestação de Serviços de Acesso à Internet, através da FIBRAMAX Internet Banda Larga, vinculado à Rede Internet na modalidade IP, utilizando o protocolo TCP/IP.

1.2. Ao aderir ao PLANO DE CONEXÃO o ASSINANTE declara conhecer, aceitar e concordar com os valores e plano apresentado, ratificando sua adesão mediante o aceite e pagamento do valor lançado no boleto de pagamento.

1.3. O valor da assinatura poderá sofrer, a critério da FIBRAMAX Internet Banda Larga, reajuste de acordo com os índices oficiais de correção determinado pelo governo federal a qualquer momento, mediante aviso prévio ao ASSINANTE.

2. DAS DEFINIÇÕES

2.1. "Internet" ou "rede mundial de computadores" significa a rede global de troca de informações composta de uma série de redes comerciais, de pesquisa, educacionais e comerciais, que utilizam o Protocolo Internet ("IP") fazendo o uso de um sistema público ou privativo de comunicação de dados.

2.2. A FIBRAMAX Internet Banda Larga se reserva ao direito de rescindir o contrato relativo ao serviço de internet, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento, em caso de descumprimento de qualquer das cláusulas ou caso seja identificada qualquer prática do ASSINANTE nociva à rede de serviços da FIBRAMAX Internet Banda Larga, seja ela voluntária ou involuntária.

3. DAS RESPONSABILIDADES DO ASSINANTE

3.1. O ASSINANTE declara possuir capacidade jurídica para celebrar este contrato e utilizar os serviços do provedor FIBRAMAX Internet Banda Larga, além de ser financeiramente responsável para cumprir o pagamento das taxas e mensalidades contratadas, conforme previamente informados.

3.2. O ASSINANTE declara ainda estar ciente de que o não pagamento da mensalidade aos serviços ajustados cinco dias após o vencimento do último boleto não pago, acarretará a suspensão do serviço independente de notificação ou aviso, até que as parcelas pendentes estejam quitadas e devidamente comprovadas. Caso o ASSINANTE volte a pagar a parcela(s) em atraso(s) a FIBRAMAX Internet Banda Larga terá o prazo de cinco dias úteis para restabelecer o sinal de Internet.

3.3. O ASSINANTE deverá adquirir, instalar e configurar pessoalmente ou através da contratação de serviços de terceiros, todos os equipamentos necessários constantes nos requisitos mínimos para uso dos serviços (microcomputador, placa de rede, programas para conexão (navegadores), sistema operacional, antivírus, etc.), bem como manter seu equipamento em perfeitas condições de uso, inclusive, com programas (software) originais, compatíveis e atualizados.

3.4. O ASSINANTE deverá possuir na sua rede elétrica (residência, comércio, fábrica, etc.) dispositivos de proteção adequados certificados pelo INMETRO que garantam a integridade de seus equipamentos (computador, roteador, impressora, etc.), bem como possuir um sistema de aterramento devidamente dimensionado atendendo as Normas da ABNT.

3.5. O ASSINANTE deverá solicitar sempre via CALL CENTER com registro numerado, atendimento quando por algum motivo a sua internet não estiver funcionando.

São João da Barra: (22) 3199-9832 / (22) 3513-1368 / (22) 99919-6696 – Rua Professor Aluizio Faria, Nº 193, Centro – CEP: 28200-000 – E- mail: sac@fibramax.net.br – Home Page: www.fibramax.net.br.

3.6. O ASSINANTE declara estar ciente de que ao solicitar/autorizar o agendamento de qualquer manutenção via CALL CENTER, com registro numerado, será cobrada uma taxa de R\$ 70,00 (setenta reais) por deslocamento, a ser paga no próximo boleto ou à vista em caso de convênio, referente à mão de obra. Tal valor não será cobrado se o problema for originário de equipamentos de propriedade da FIBRAMAX Internet Banda Larga.

3.7. O ASSINANTE é responsável pelo uso que faz do acesso a Internet e os serviços providos pela FIBRAMAX Internet Banda Larga, em observância com todas as leis, decretos e regulamentos nacionais, estaduais e municipais aplicáveis e às normas constantes na política de Privacidade da Rede Mundial de Provedores, especialmente FIBRAMAX Internet Banda Larga.

3.8. O ASSINANTE deverá prover os seus computadores quanto à segurança dos seus dados, invasões em sua rede, contaminação por vírus e outros eventuais danos causados na utilização do serviço, instalando sistemas de backups, segurança e antivírus para evitá-los, cujos serviços não integram o presente contrato. Para isto o ASSINANTE deverá possuir todos os documentos e notas fiscais que certifica a originalidade dos programas instalados no computador.

3.9. O ASSINANTE deverá utilizar o acesso à rede mundial de computadores de acordo com as boas normas de conduta social e respeito aos outros ASSINANTES da rede, sendo expressamente proibida a divulgação de material que atente, injurie ou difame outros ASSINANTES quaisquer que sejam os motivos, não se permitindo tampouco a prática de Spam (prática abusiva de envio de e-mail não solicitado). Ainda, invadir a privacidade de outros ASSINANTES, obtendo senhas de acesso e dados particulares, modificando arquivos ou assumindo, sem autorização, a identidade de outros ASSINANTES são atos também condenáveis.

3.10. Caso o ASSINANTE queira ou tenha que mudar de endereço, terá que avisar com 15 (quinze) dias de antecedência agendando uma visita para (viabilizar tecnicamente) a transferência e será cobrado na próxima fatura serviços relativos à desmontagem e montagem em outro local.

3.11. O assinante devolverá todos os equipamentos e materiais em perfeita condições de uso a FIBRAMAX Internet Banda Larga ao término do contrato.

3.12. O ASSINANTE compromete-se a devolver os equipamentos emprestados à filial mais próxima do ASSINANTE num prazo máximo de 15 dias ou agendar uma hora para retirada num prazo máximo de 10 dias, ambos contados a partir da data de cancelamento.

3.13. A não devolução dentro dos prazos especificados na cláusula 3.12, acorrerá para o ASSINANTE uma cobrança em cartório e/ou judicial igual ao valor assinado pelo cliente na Ordem de Serviço relativo ao empréstimo em comodato.

3.14. A oferta no valor da ativação e assinatura está condicionada a permanência mínima de doze meses de assinatura referente ao plano, e num eventual cancelamento antes do prazo, o ASSINANTE pagará a título de multa compensatória 50% do valor total da parcela contratual em vigor multiplicado pelo número de meses que restar para o término da vigência contratual, isto é, 12 meses.

4. DAS RESPONSABILIDADES DO PROVEDOR

4.1. A FIBRAMAX Internet Banda Larga deverá manter as informações do ASSINANTE (cadastro, e-mail, login e senha) sob sigilo, de maneira a preservar a segurança e a privacidade do ASSINANTE, entretanto não garantimos o backup (cópia) do conteúdo, visto que esse serviço é gratuito.

4.2. A FIBRAMAX Internet Banda Larga manterá um serviço de atendimento para esclarecer dúvidas sobre os seus serviços em horário comercial, informando, ao ASSINANTE, as formas de acesso a este serviço.

4.3. A FIBRAMAX Internet Banda Larga reserva-se ao direito de a seu critério e a qualquer tempo, modificar, adicionar ou remover quaisquer cláusulas ou condições deste contrato após decorridos 12 meses da data de assinatura, sendo também responsável por comunicar ao ASSINANTE, previamente, por correio eletrônico (e-mail), através da página principal (site) da FIBRAMAX Internet Banda Larga ou mensagens via CALL CENTER para que possa levar ao seu conhecimento às modificações efetuadas, tendo o mesmo dez dias para manifestar sua vontade de não aderir via CALL CENTER com número de protocolo, sendo seu silêncio interpretado como concordância.

4.4. A FIBRAMAX Internet Banda Larga não garante, em hipótese alguma, que a conexão contratada esteja livre de falhas ou interrupções, pois fatores inerentes e de força maior podem comprometer o acesso, tais como: Falta de energia, rompimento de cabo, temporal, relâmpago, inundação, vandalismo, roubo, deslizamento, avaria, congestionamento do site acessado pelo ASSINANTE, etc.

4.5. A FIBRAMAX Internet Banda Larga não se responsabiliza por eventuais danos que venham a ocorrer decorrente de falhas nos serviços inerentes a FIBRAMAX Internet Banda Larga, bem como em computadores e outros equipamentos por sobrecarga elétrica e raios provocados pelo não cumprimento do item 3.8, ou mau uso dos mesmos em relação à instalação de programas e outros equipamentos (item 3.7).

4.6. A FIBRAMAX Internet Banda Larga não se responsabiliza, ainda, por qualquer informação ou uso do acesso pelo ASSINANTE que possa atingir terceiros, cabendo única e exclusivamente ao ASSINANTE infrator responder pelo dano a que der causa.

São João da Barra: (22) 3199-9832 / (22) 3513-1368 / (22) 99919-6696 – Rua Professor Aluizio Faria, Nº 193, Centro – CEP: 28200-000 – E- mail: sac@fibramax.net.br – Home Page: www.fibramax.net.br.

4.7. A FIBRAMAX Internet Banda Larga não fornece suporte e manutenção a qualquer software pré-instalado ou pós- instalado e por periféricos e equipamentos instalados pelo ASSINANTE.

4.8. A FIBRAMAX Internet Banda Larga não se responsabiliza e se isenta das obrigações indenizatórias e outros custos causados a equipamentos, materiais e bens de propriedade do ASSINANTE por greves, tumultos, e nos itens da cláusula 4.4. Ou qualquer outro fato que não esteja diretamente ligado à prestação do serviço aqui contratados.

4.9. A FIBRAMAX Internet Banda Larga se compromete a usar de todos os meios possíveis e ou disponíveis para solucionar os problemas de conexões à internet do ASSINANTE no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis a contar da data de abertura da ocorrência via CALL CENTER, com número de protocolo, desde que o problema seja oriundo de falhas nos equipamentos da FIBRAMAX Internet Banda Larga.

4.10. A FIBRAMAX Internet Banda Larga se compromete a responder ao chamado de abertura da ocorrência em até 2 (dois) dias úteis. Dar desconto das horas paradas quando o período for superior a doze horas ininterruptas sem acesso por responsabilidade da FIBRAMAX Internet Banda Larga. O desconto será proporcional ao valor da assinatura segundo a fórmula abaixo e será creditado a fatura no máximo em 60 dias contados a partir da parada: $V = \text{Valor assinatura}$; $H = \text{Horas paradas}$; $\text{Horas no mês} = 720$ Desconto $= V/720 * H$.

5. DAS CONDIÇÕES DE PREÇO E PAGAMENTO

5.1. Pela prestação dos serviços, o ASSINANTE concorda em remunerar, a FIBRAMAX Internet Banda Larga, segundo o valor estabelecido com a versão solicitada e contratada, e cujos valores estão expressos na tabela TB001 ou negociados em separado, estes valores devem estar registrados na OS que deve ser anexada a este contrato.

5.1.1. Custo único instalação/ativação de equipamentos em comodato a ser pago na data da assinatura do contrato é de R\$ 99,90 (noventa e nove reais e noventa centavos), salvo em caso de isenção/condições promocionais.

5.1.2. Internet (Tabela TB001)

- 100 MEGA: R\$ 69,90;
- 600 MEGA: R\$ 79,90;
- 800 MEGA: R\$ 99,90;
- 900 MEGA: R\$ 119,90;
- 1 GIGA: R\$ 139,90;

- 500 Mega + Globoplay Padrão: R\$ 119,90;
- 500 Mega + Globoplay Premium: R\$ 124,90;

- 700 Mega + Globoplay Padrão: R\$ 129,90;
- 700 Mega + Globoplay Premium: R\$ 139,90.

Serviços à la carte:

- Premiere: R\$ 49,90;
- Telecine: R\$ 29,90.

5.1.3. Todos os planos possuem a seguinte composição: Internet via fibra óptica, Fibramax TV, Qualifica e Clube de Vantagens.

5.2. A troca do plano de serviço poderá ser solicitada pelo ASSINANTE a qualquer momento não sendo possível baixar de plano antes de 12 meses de contrato e a sua vigência para efeitos de pagamento ocorrerá apenas na próxima fatura com as devidas pro ratas inclusas, ficando, contudo, condicionada a análise e disponibilidade dos serviços, segundo os critérios exigidos, podendo ser desfeita somente trinta dias após.

5.3. O ASSINANTE pagará, pela utilização dos serviços, os valores contratados, devendo o pagamento da primeira mensalidade, ser realizada no mês imediatamente seguinte a assinatura da ordem de serviço, realizada através de cobrança bancária, cujo vencimento, a critério do ASSINANTE, corresponderá aos dias: 05 ou 20 de cada mês.

5.4. Pelos serviços contratados, ficará o ASSINANTE obrigado ao pagamento inicial dos Serviços de Instalação e Configuração, conforme previamente ajustado.

5.5. Caso o ASSINANTE não receba a Cobrança Bancária em até cinco (5) dias do vencimento ou quinze (15) dias após a ativação dos serviços, deverá dirigir-se a uma filial mais próxima (endereços em nosso site www.fibramax.net.br) para requisitar uma segunda via da fatura para pagamento na data do vencimento.

5.6. O não recebimento da fatura por parte do ASSINANTE, não lhe dá o direito da isenção do pagamento da assinatura, descontos e nem da isenção de multa e juros por atraso no pagamento.

5.7. O não pagamento da fatura de prestação de serviços nos prazos previstos acarretará ao ASSINANTE multa de 2% e juros de 1% ao mês, incididos sobre o valor devido, além da atualização monetária segundo os índices oficiais (IGPM/FGV).

5.8. A inadimplência por prazo superior a 15 (quinze) dias implicará no encaminhamento dos títulos ao cartório para o devido protesto e a rescisão do presente contrato sem prejuízo da cobrança do débito, estando o ASSINANTE sujeito à inclusão junto ao cadastro de inadimplentes.

6. DAS DISPOSIÇÕES ANTICORRUPÇÃO

6.1 A PRESTADORA se obriga, sob as penas previstas neste instrumento e na legislação aplicável, a observar e cumprir rigorosamente todas as leis cabíveis, incluindo, mas não se limitando à legislação brasileira referente à lei anticorrupção nº 12.846/13, lavagem de dinheiro Lei nº. 9.613/98, e, ainda, o FCPA – Foreign Corrupt Practices Act, o UK Bribery Act e o Canada’s Corruption of Foreign Public Officials Act (em conjunto “Leis Anticorrupção”), assim como as normas e exigências constantes das políticas internas da PRESTADORA (“Política Anticorrupção”).

6.2 A PRESTADORA declara e garante que não está envolvida ou irá se envolver, direta ou indiretamente, por seus representantes, administradores, diretores, conselheiros, sócios ou acionistas, assessores, consultores, parte relacionada, durante o cumprimento das obrigações previstas neste contrato, em qualquer atividade ou prática que constitua uma infração aos termos das Leis Anticorrupção.

6.3 A PRESTADORA declara e garante que não se encontra, assim como seus representantes, administradores, diretores, conselheiros, sócios ou acionistas, assessores, consultores, direta ou indiretamente (I) sob investigação em virtude de denúncias de suborno e/ou corrupção; (II) no curso de um processo judicial e/ou administrativo ou foram condenados ou indiciados sob a acusação de corrupção ou suborno; (III) listados em alguma entidade governamental, tampouco conhecidos ou suspeitos de práticas de terrorismo e/ou lavagem de dinheiro; (IV) sujeitos a restrições ou sanções econômicas e de negócios por qualquer entidade governamental; e (V) banidos ou impedidos, de acordo com qualquer lei que seja imposta ou fiscalizada por qualquer entidade governamental.

6.4 Toda documentação de cobrança a ser emitida nos termos deste contrato deverá estar acompanhada de fatura detalhada, contendo discriminação dos serviços prestados e/ou bens adquiridos, conforme o caso. A PRESTADORA obriga-se a manter livros, contas, registros e faturas precisos e concorda que, se considerar necessário, o ASSINANTE terá o direito de, direta ou indiretamente, com o auxílio de terceiros que venha a indicar, auditar os livros, contas, registros, faturas e documentação de suporte que embasem as cobranças e/ou os pedidos de reembolsos, para verificar o cumprimento do disposto nas Leis Anticorrupção e também na Política Anticorrupção, sendo que a PRESTADORA irá cooperar totalmente no curso de qualquer auditoria, obrigando-se a apresentar as informações e documentos eventualmente necessários, sempre que solicitado.

6.5 O não cumprimento por parte da PRESTADORA das Leis Anticorrupção e/ou da Política Anticorrupção será considerada uma infração grave a este contrato e conferirá ao ASSINANTE o direito de, agindo de boa fé, declarar rescindido imediatamente o presente contrato, sem qualquer ônus ou penalidade, sendo a PRESTADORA responsável pelas perdas e danos, nos termos da lei aplicável.

6.6 A PRESTADORA declara que, direta ou indiretamente, não ofereceu, prometeu, pagou ou autorizou o pagamento em dinheiro, deu ou concordou em dar presentes ou qualquer coisa de valor e, durante a vigência deste contrato, não irá ofertar, prometer, pagar ou autorizar o pagamento em dinheiro, dar ou concordar em dar presentes ou qualquer coisa de valor a qualquer pessoa ou entidade, pública ou privada, com o objetivo de beneficiar ilicitamente a PRESTADORA e/ou seus negócios.

6.7 A PRESTADORA declara que, direta ou indiretamente, não irá receber, transferir, manter, usar ou esconder recursos que decorram de qualquer atividade ilícita, bem como não irá contratar como empregado ou de alguma forma manter relacionamento profissional com pessoas físicas ou jurídicas envolvidas com atividades criminosas, em especial as Leis Anticorrupção, lavagem de dinheiro, tráfico de drogas e terrorismo.

6.8 A PRESTADORA declara e garante que (I) os atuais representantes da PRESTADORA não são funcionários públicos ou empregados do governo; (II) informará imediatamente, por escrito, qualquer nomeação de seus representantes como funcionários públicos ou empregados do governo; e (III) eventual nomeação, nos termos do item "II" anterior, resultará automaticamente na rescisão deste contrato, sem a imposição de qualquer multa ou penalidade.

6.9 A PRESTADORA notificará prontamente, por escrito, o ASSINANTE a respeito de qualquer suspeita ou violação do disposto nas Leis Anticorrupção e/ou na Política Anticorrupção, e ainda de participação em práticas de suborno ou corrupção, assim como o descumprimento de qualquer declaração prevista nesta Cláusula.

7. DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE, TRATAMENTO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE

7.1. A PRESTADORA, por si, seus representantes, prepostos, e empregados, gerentes ou procuradores, obriga-se a manter a privacidade e confidencialidade sobre quaisquer dados pessoais do ASSINANTE 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 ASSINANTE e das demais informações confidenciais for expressamente autorizada por Lei e/ou pelo presente instrumento.

7.1.1. 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 PRESTADORA em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado.

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

7.2. O ASSINANTE reconhece, para todos os fins de direito, que além dos dados pessoais do ASSINANTE informados no ato de celebração do presente contrato, a PRESTADORA coletará uma série de informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, a saber: (i) dados relativos à prestação

do serviço; (ii) comunicações havidas entre o ASSINANTE e a PRESTADORA através do Centro de Atendimento ao Cliente.

7.3. A PRESTADORA se compromete a utilizar os dados pessoais do ASSINANTE e demais informações coletadas nos termos deste contrato, para as seguintes finalidades, com as quais o ASSINANTE expressamente declara ter pleno conhecimento e concordância ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato: (i) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória; (ii) para o tratamento e uso compartilhado 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; (iii) para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato; (iv) para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; (v) para a proteção do crédito (incluindo medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais); (vi) para garantir o cumprimento do presente contrato, incluindo o combate à fraude ou a prática de quaisquer ilícitos; (vii) para enviar ao ASSINANTE qualquer comunicação ou notificação prevista no presente contrato.

7.4 Ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o ASSINANTE expressa e livremente consente com a realização pela PRESTADORA da coleta de informações relacionadas a utilização do serviço, para fins de produção de relatórios estatísticos, bem como para outras finalidades voltadas para levantamento, análise, tratamento e melhoria dos serviços prestados ao ASSINANTE.

7.5. A PRESTADORA não compartilhará, nem tampouco fornecerá a terceiros os dados pessoais do ASSINANTE e demais informações coletadas pela PRESTADORA, 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 PRESTADORA, incluindo previsão contratual de dever de manutenção da confidencialidade das informações por esses parceiros e terceiros; (ii) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória; (iii) 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; (iv) para o exercício e defesa de quaisquer direitos da PRESTADORA, a seu exclusivo critério, incluindo no âmbito de processos judiciais, administrativos ou arbitrais; (v) 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; (vi) 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.

7.6. Ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o ASSINANTE declara ter pleno conhecimento e concordância quanto a coleta, armazenamento, utilização e/ou compartilhamento dos dados pessoais do ASSINANTE e demais informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, para as finalidades no contrato; 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).

7.7. Fica assegurado ao ASSINANTE, a qualquer momento, solicitar perante a PRESTADORA 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 PRESTADORA, ressalvado as hipóteses em que a PRESTADORA for obrigada a manter os dados do ASSINANTE por força de previsão contratual, legal ou regulatória.

7.8. A PRESTADORA manterá os dados pessoais do ASSINANTE e demais informações coletadas em servidores de seu data center ou de terceiros contratados, a critério único e exclusivo da PRESTADORA, 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.

7.9. 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 ASSINANTE e demais informações coletadas: (i) Estavam no domínio público na data celebração do presente Contrato; (ii) Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes; (iii) Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação. (iv) Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, ou de qualquer outra autoridade investida em poderes para tal.

8. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1. O Cliente poderá entrar em contato com a FIBRAMAX Internet Banda Larga através do acesso à internet fibramax.net.br e e-mail, ou contato telefônico através de ligação local (código 22) São João da Barra – RJ 3199-9832 e (22) 99919-6696; e-mail: fibramax@fibramax.net.br. ANATEL: Praça XV de Novembro nº 20 – 9º e 10º andares, Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP: 20010- 010 Tel.: (21) 2105-1850.

8.2. Todos os equipamentos instalados são de propriedade e uso exclusivo da FIBRAMAX Internet Banda Larga, que estarão instalados no ASSINANTE a título de empréstimo até o término do contrato para prestação do serviço que serão retirados e deverão estar em perfeito estado de conservação e uso. Os equipamentos estarão identificados em ordem de serviço (própria FIBRAMAX Internet Banda Larga) a ser anexada a este contrato com todos os dados necessários a identificação dos equipamentos instalados e com assinatura do ASSINANTE.

8.3. Está excluída a garantia do link adicional ofertado promocionalmente por tempo limitado.

8.4. O prazo de ativação será entre 15 (quinze) e 20 (vinte) dias úteis contados a partir da assinatura deste contrato.

São João da Barra: (22) 3199-9832 / (22) 3513-1368 / (22) 99919-6696 – Rua Professor Aluísio Faria, Nº 193, Centro – CEP: 28200-000 – E-mail: sac@fibramax.net.br – Home Page: www.fibramax.net.br.

9. DO FORO

9.1. As partes elegem o Foro da Comarca da cidade de São João da Barra-RJ, para dirimir quaisquer controvérsias oriundas do presente Contrato, à exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

São João da Barra, 15 de outubro de 2024.

CONTRATO DE COMODATO DE EQUIPAMENTO – FIBRAMAX

1.1. São partes deste contrato a SIC INFORMÁTICA E TECNOLOGIA LTDA, com nome fantasia Fibramax Internet Banda Larga, com sede na Rua Professor Aluizio Faria, 193, Centro, São João da Barra-RJ - CEP 28200-000, inscrita no CNPJ sob nº07.103.828/0001-14 doravante denominada CONTRATADA, e a pessoa física qualificada na solicitação de internet assinado na sede da empresa ou qualquer outra modalidade de identificação, doravante denominada CONTRATANTE.

2. DO OBJETO

2.1. Este contrato tem por objeto o empréstimo em comodato de equipamento (definidos no termo de contratação em Ordem de Serviço “OS” – ANEXO) para o uso do CONTRATANTE no gozo do serviço.

3. DO TERMO DE CONTRATAÇÃO E DEMAIS CONTRATOS

3.1. O CONTRATANTE declara ter preenchido correta e integralmente a Ordem de Serviço “OS” – ANEXO parte integrante e inseparável deste contrato. Este contrato será considerado válido, para todos os fins e efeitos de direito, em virtude de ass inatura de próprio punho pela CONTRATANTE, a permissão de instalação dos equipamentos necessários ao serviço. Não obstante o exposto nesta cláusula, a aceitação da SUPERONDA está adicionada a aprovação dos dados cadastrais do CONTRATANTE.

4. DA INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

4.1. A FIBRAMAX Internet Banda Larga disponibilizará para o CONTRATANTE, em regime de empréstimo em comodato, os equipamentos relacionados no termo de contratação deste contrato, equipamentos estes que permitem acesso à internet através da rede. O CONTRATANTE ficará responsável pelos equipamentos recebidos pelo comodato, na forma dos artigos 1.248 a 1.255 do Código Civil Brasileiro, devendo restituí-los à FIBRAMAX Internet Banda Larga, caso haja a rescisão do presente contrato, na forma estabelecida na cláusula 14.1, respondendo, ainda por todo e qualquer dano que causar aos equipamentos, bem como perda, furto, roubo ou extravio dos referidos.

4.2. A instalação dos equipamentos ocorrerá em data a ser agendada com o CONTRATANTE, após a assinatura do presente contrato com a FIBRAMAX Internet Banda Larga, e aprovação de eventuais custos adicionais que se façam necessários em função de características especiais da instalação.

4.3. Os equipamentos destinam-se ao uso exclusivo do CONTRATANTE, vedada a sua utilização para outros fins que não a recepção e transmissão de acesso à internet, responsabilizando-se o CONTRATANTE, pelas sua boa e fielguarda.

4.4. Em caso de danos aos equipamentos causados pelo CONTRATANTE, este será responsável pelos custos de reparo ou, na impossibilidade de reparo, pagará à FIBRAMAX Internet Banda Larga multa no valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais), quantia esta devidamente reajustada monetariamente, na menor periodicidade prevista em lei, segundo variação do Índice geral de preço disponibilidade interna, divulgada pela Fundação Getúlio Vargas (IGP- DI/FGV) ou, na falta, do Índice que vier a substituí-lo. Após o pagamento integral da multa, será disponibilizado um novo equipamento para continuidade de uso do serviço.

4.5. Em caso de não devolução dos equipamentos em comodato pelo CONTRATANTE, nos moldes das Cláusulas 4.1, 7.3, 13.1 e 13.2 estará o CONTRATANTE sujeito ao pagamento de multa indenizatória no valor correspondente ao objeto do contrato de empréstimo de equipamento em comodato (definidos no termo de contratação em Ordem de Serviço "OS" - ANEXO), quantia esta devidamente reajustada monetariamente, na

menor periodicidade prevista em lei, segundo variação do Índice geral de preço disponibilidade interna, divulgada pela Fundação Getúlio Vargas (IGP- DI/FGV) ou, na falta, do Índice que vier a substituído.

4.6. Fica expressamente vedado ao CONTRATANTE, entre outros, sujeitando-se a todas as cominações legais decorrentes, inclusive a rescisão contratual: (A) retransmitir sinal a terceiros e; (B) modificar por conta própria, qualquer configuração dos equipamentos.

São João da Barra: (22) 3199-9832 / (22) 99919-6696 / (22) 2741-8142 – Rua Professor Aluizio Faria, N° 193, Centro – CEP: 28200-000 – E- mail: sac@fibramax.net.br – Home Page: www.fibramax.net.br

5. DO USO DOS SERVIÇOS

5.1. A FIBRAMAX Internet Banda Larga reserva-se o direito de suspender ou alterar qualquer característica dos serviços ou equipamentos, mediante comunicado prévio ao CONTRATANTE, via meio eletrônico, com no mínimo 24 (vinte e quatro) horas de antecedência.

6.1. É vedado ao CONTRATANTE o uso inadequado dos serviços. São consideradas formas inadequadas de uso dos serviços, dentre outras: * Invasão de privacidade ou intimidade de terceiros, buscando, ainda, acesso a senhas e dados privativos, modificando arquivos ou assumindo, sem autorização, a identidade de terceiros; * Obtenção de acesso não autorizado, tais como tentativas de fraudar autenticações de terceiros clientes da FIBRAMAX Internet Banda Larga ou segurança de qualquer servidor, provedor, rede ou conta, também conhecido como “cracking”, isso inclui acesso a dados não disponíveis para o CONTRATANTE, e/ou colocar a prova à segurança de outras redes; * Interferir nos serviços de outros clientes da FIBRAMAX Internet Banda Larga, bem como provocar o congestionamento de redes ou tentativas deliberadas de sobrecarregar um servidor; * Desrespeitar as leis aplicáveis aos serviços, inclusive as sobre segurança e confidencialidade, propriedade intelectual, de natureza civil ou criminal; * Permitir, facilitar, incitar direta ou indiretamente ao acesso não autorizado de qualquer natureza a computadores ou a redes de FIBRAMAX Internet Banda Larga ou de qualquer outra entidade ou organização. * Pôr em risco a procedência, autenticidade, integridade ou sigilo de informações ou dados da SUPERONDA ou de terceiros; * Prejudicar intencionalmente usuários da internet, através do desenvolvimento de programas, vírus, códigos nocivos e/ou “Cavalo de Tróia”, 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 bem como o envio em massa de e-mails indesejados (SPAM).

6.2. A FIBRAMAX Internet Banda Larga ao verificar que o CONTRATANTE está se utilizando dos recursos de forma inadequada, enviará comunicação a este, para que se restabeleça imediatamente o uso normal dos serviços, sem embargo das comunicações legais, caso o CONTRATANTE não cesse o uso inadequado dos serviços após comunicação da FIBRAMAX Internet Banda Larga fixando prazo respectivo, ficará rescindido o presente contrato, de pleno direito, conforme cláusula 13 abaixo, com multa equivalente a 03 (três) mensalidades por indenização de perdas e danos.

6.3. O CONTRATANTE é totalmente responsável pelo uso dos serviços, nos termos das normas vigentes. Inclusive as oriundas de Tratados Internacionais.

6. DA MANUTENÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

6.1. Durante a vigência deste contrato, as despesas referentes à manutenção corretiva dos equipamentos serão de responsabilidade da FIBRAMAX Internet Banda Larga, deste que o defeito no equipamento não tenha sido ocasionado por mau uso do mesmo, sendo mantidas inalteradas as demais condições previstas.

7. DA INTERRUPÇÃO E SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

7.1. A FIBRAMAX Internet Banda Larga não será responsável, em nenhuma hipótese, por perdas e danos de qualquer natureza causados, direta ou indiretamente pela interrupção, suspensão, atraso ou término dos serviços.

7.2. O CONTRATANTE em débito com a FIBRAMAX Internet Banda Larga estará sujeito à imediata suspensão dos serviços prestados pela FIBRAMAX Internet Banda Larga, sem prejuízo das disposições contidas na cláusula 13 abaixo:

7.3. Sem prejuízo do disposto na cláusula 7.2 se o CONTRATANTE estiver em atraso com o pagamento de qualquer quantia devida a FIBRAMAX Internet Banda Larga, por mais de 15 dias ficará também sujeito à devolução dos equipamentos mediante prévio aviso com 48 horas de antecedência.

7.4. O restabelecimento dos serviços fica condicionado ao pagamento do débito acrescido dos respectivos encargos financeiros nos termos da cláusula 9.3 abaixo.

São João da Barra: (22) 3199-9832 / (22) 99919-6696 / (22) 2741-8142 – Rua Professor Aluizio Faria, Nº 193, Centro – CEP: 28200-000 – E- mail: sac@fibramax.net.br – Home Page: www.fibramax.net.br.

8. DO PREÇO DOS SERVIÇOS

8.1. Pela adesão aos serviços, o CONTRATANTE pagará em caráter promocional a FIBRAMAX Internet Banda Larga a taxa de adesão/ativação/installação e configuração o valor de R\$ 99,90 (noventa e nove reais e noventa centavos).

8.2. Dos serviços, o CONTRATANTE pagará mensalmente à FIBRAMAX Internet Banda Larga o valor da mensalidade constante no termo de contratação dos serviços. As mensalidades serão vencidas a partir da data de instalação e da ativação dos equipamentos, conforme “OS” em ANEXO.

8.3. O valor da mensalidade será reajustado segundo a periodicidade mínima admitida em lei, com base na variação do Índice geral de preços, disponibilidade interna (IGP-DI), divulgado pela fundação Getúlio Vargas (FGV), ou no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação de outro Índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.

8.4. Ocorrendo elevação dos custos dos serviços prestados pela FIBRAMAX Internet Banda Larga, em decorrência, por exemplo, de aumento real no preço dos serviços de telecomunicações, instituição de tributos, contribuições ou outros encargos de qualquer natureza, que incidam ou venham a incidir sobre o objeto deste contrato ou mesmo alterações em suas alíquotas etc., a FIBRAMAX Internet Banda Larga poderá aumentar a mensalidade paga pelo CONTRATANTE, e razão dos custos adicionais ora mencionados, sem prejuízo do reajuste e previsto na cláusula 8.3 acima, caso o aumento dos custos por onerosidade excessiva, torne inviável a prestação dos serviços, e não permitindo a legislação vigente à época o referido aumento, fica assegurado à FIBRAMAX Internet Banda Larga a rescisão do presente contrato, sem quaisquer ônus para a mesma mediante prévio aviso de 30 (trinta) dias.

9. DA FORMA DE PAGAMENTO

9.1. O CONTRATANTE deverá efetuar os pagamentos através de documentos de cobrança emitidos pela FIBRAMAX Internet Banda Larga em estabelecimento bancário prévia e expressamente por esta, indicado ou por outro meio que venha a ser previamente determinado pela FIBRAMAX Internet Banda Larga.

9.2. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à FIBRAMAX Internet Banda Larga, nos termos deste contrato, o CONTRATANTE pagará à FIBRAMAX Internet Banda Larga, multa de 2 % (dois por cento) sobre o valor devido, correção monetária apurada, segundo a variação do Índice geral de preços e disponibilidade interna da Fundação Getúlio Vargas (IGP-DI), ou outro Índice que o substitua, deste a data do vencimento até a data da efetiva liquidação e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculado s pro rata, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação.

9.3. Na necessidade de utilização de meios legais para efetivação da cobrança, as despesas daí decorrentes serão suportadas pelo CONTRATANTE, acrescidas de 10 % (dez por cento) do valor do débito se esse for pago amigavelmente e 20 % (vinte por cento) em caso de recebimento judicial.

10. DO PRAZO

10.1. O presente contrato entra em vigor na data da ativação do acesso, e vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, e, será automaticamente renovado por prazo indeterminado, senão houver manifestação em contrária, por qualquer das partes, mediante carta à outra parte, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do término do período contratual em curso.

11. DAS RESPONSABILIDADES

11.1. Todas as atividades praticadas pelo CONTRATANTE no uso dos serviços são de sua exclusiva responsabilidade, não tendo a FIBRAMAX Internet Banda Larga, dentre outras, qualquer responsabilidade pelo conteúdo das informações trocadas, enviadas e/ou recebidas pelo CONTRATANTE no uso dos serviços, nem por qualquer fiscalização ou censura.

11.2. Observada a legislação aplicável, a CONTRATANTE expressa e formalmente, exime a FIBRAMAX Internet Banda Larga de qualquer responsabilidade de qualquer forma relativa ao acesso, operações e transações que realizar mediante o uso dos serviços, e de qualquer responsabilidade quanto à eventual inadequação da utilização dos serviços aos fins visados pelo CONTRATANTE, sendo certo que, em nenhuma hipótese, a FIBRAMAX Internet Banda Larga poderá ser responsabilizada por prejuízos ou danos diretos, indiretos ou especiais (incluindo, mas não se limitando a lucros cessantes, perdas de receita, interrupção de negócios e perda de informações comerciais) decorrentes e/ou relacionados a este contrato, ainda que FIBRAMAX Internet Banda Larga tenha sido revisada quanto à possibilidade de ocorrência de tais danos ou prejuízos. Em qualquer hipótese, a responsabilidade total da FIBRAMAX Internet Banda Larga, contratual ou extracontratual, por quaisquer danos, diretos ou indiretos, relativos a este contrato, estará limitada, no máximo, ao equivalente ao total de mensalidades pagas pelo CONTRATANTE, segundo o prazo de vigência decorrido.

11.3. O CONTRATANTE manterá, ainda, a FIBRAMAX Internet Banda Larga e salvo de quaisquer pleitos ou reivindicações, de qualquer natureza, que envolvam o acesso, operações e transações por ele realizadas através do uso dos serviços, assumindo, por conseguinte, todos os ônus decorrentes de tais reivindicações, tais como multas, indenizações de perdas e danos, custas judiciais e honorários de advogado.

12. DA RESCISÃO

12.1. O presente contrato será considerado rescindido, de pleno direito, nos casos previstos em lei ou se qualquer das partes requererem recuperação judicial ou autofalência, ou se deixar, ainda, de elidir, no prazo legal pedido de falência contra ela ajuizado, ou, ainda, se for liquidada por decisão voluntária ou legal. O presente contrato poderá, ainda, ser rescindido, sujeitando a incidência de multa e de perdas e danos, conforme o caso, nas seguintes hipóteses:

12.2. O não pagamento de qualquer quantia devida pelo CONTRATANTE à FIBRAMAX Internet Banda Larga em prazo superior a 15 (quinze) dias do respectivo vencimento;

12.3. Violação, pelo CONTRATANTE, de quaisquer normas e/ou regras aplicáveis aos serviços;

12.4. Uso inadequado, pelo CONTRATANTE, dos serviços;

12.5. Descumprimento, pelas partes, de quaisquer as cláusulas e/ou condições do presente contrato;

12.6. Antes de dar o presente contrato por rescindindo, poderá a parte prejudicada, a seu único e exclusivo critério, notificar a infratora para que, em prazo que estabelecer, sane a falta, em não sendo atendida a notificação, independentemente de novo aviso, ficará caracterizado a rescisão.

12.7. O CONTRATANTE poderá, ainda, denunciar o presente contrato, a qualquer tempo, assumindo a(s) multa(s) prevista(s) na cláusula mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias anteriores à data do pagamento à FIBRAMAX Internet Banda Larga permanecendo o CONTRATANTE responsável pelo cumprimento de todas as obrigações decorrentes do presente contrato até a data do seu cancelamento efetivo, bem como pelo pagamento do saldo da taxa de instalação, configuração e ativação eventualmente devidas.

13. DOS EFEITOS DA RESCISÃO

13.1. Após cumprimento do prazo do presente contrato, O CONTRATANTE, deverá devolver os equipamentos emprestados à filial mais próxima no CONTRATANTE num prazo máximo de 15 dias ou solicitar agendamento de retirada dos equipamentos à FIBRAMAX Internet Banda Larga, em sua sede ou na localidade que esta indicar, por telefone ou chat, no prazo máximo de 10 (dez) dias contados d a data do término, caso não o faça , será, o CONTRATANTE, automaticamente constituído em mora, devendo responder por ela a obrigação de pagar a mensalidade durante o tempo de atraso no cumprimento da obrigação prevista nesta cláusula.

13.2. Antes do cumprimento do prazo do presente contrato, O CONTRATANTE, poderá solicitar agendamento de retirada dos equipamentos à FIBRAMAX Internet Banda Larga, em sua sede ou na localidade que esta indicar, por telefone ou chat, caso não o faça , será, o CONTRATANTE, automaticamente constituído em mora, devendo responder por ela a obrigação de pagar a mensalidade durante o período de uso e cumprimento das obrigações previstas nesta cláusula e permanecerá obrigado ao pagamento do saldo da taxa de instalação, configuração e ativação devidas e deverá pagar à FIBRAMAX Internet Banda Larga, a título de multa compensatória 50 % do valor total da parcela contratual em vigor multiplicado pelo número de meses que restar para o término da vigência contratual, isto é, 12 meses. O cliente assume e concorda com a respectiva fórmula de cálculo, pois está ciente da diluição dos custos de operação do sistema no valor da parcela mensal, valor desde já tido como líquido, certo e exigível.

14. DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. Fica vedada a cessão ou a transferência gratuita ou onerosa, dos direitos e obrigações decorrentes do presente contrato a terceiros, ressalvada a possibilidade de a FIBRAMAX Internet Banda Larga ceder quaisquer direitos do presente contrato a qualquer empresa pertencente, direta ou indiretamente a seu grupo econômico, bem como empresa coligada, controlada controladora e/ou afiliada.

14.2. Toda e qualquer comunicação ou notificação de uma parte a outra somente será considerada com efetiva se entregue pessoalmente, contra recibo, enviada por carta registrada, com aviso de recebimento ou transmitida por correio eletrônico (e-mail) com confirmação ou comprovação de recebimento.

14.3. O presente contrato obriga os contratantes e seus sucessores a qualquer título.

14.4. Fica expressa e irrevogavelmente avençado que a abstenção do exercício, por qualquer das partes, de direito ou faculdade ou a concordância com o atraso no cumprimento das obrigações da outra parte, não constituirá novação e ou renúncia o recebimento de mensalidades ou parcelas subsequentes não importa em quitação das mensalidades ou parcelas anteriores.

14.5. O presente contrato substitui e revoga todos os entendimentos verbais ou escritos havidos anteriormente entre as partes.

14.6. A FIBRAMAX Internet Banda Larga poderá introduzir modificações no presente contrato, mediante registro em critério ou aditivo contratual com comunicação escrita ou mensagens lançadas no documento de cobrança mensal, o que será dado pelo CONTRATANTE por recebido e aceito, à simples e subsequente prática de atos, ou ocorrência de fatos que caracterizam sua aceitação e permanência.

15. DO FORO

15.1. As partes elegem o Foro da Comarca da cidade de São João da Barra-RJ, para dirimir quaisquer controvérsias oriundas do presente Contrato, à exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

EMPRESA CONTRATADA:

Nome: SIC Informática e Tecnologia Ltda

Nome Fantasia: FIBRAMAX Internet Banda Larga

Endereço: Rua Professor Aluizio Faria, 193 - Centro - São João da Barra-J CEP: 28200-000

CNPJ: 07.103.828/0001-14 / Inscrição Estadual: 77.848.193

São João da Barra, 15 de outubro de 2024.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VOZ SOBRE IP (VOIP)

SIC Informática e Tecnologia Ltda, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 07.103.828/0001-14 com sede na Rua Professor Aluizio Faria, nº 193, Bairro Centro, na cidade de São João da Barra, RJ, CEP 28.200-000, 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. Para os fins deste Contrato, a expressão “**TERMO DE CONTRATAÇÃO**” designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou *online*) a este contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. O **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, assinado ou aderido eletronicamente, obriga o **CLIENTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de **ADITIVOS**, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

1.2. Considerando que o **VOIP** é um serviço de valor adicionado, que não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações, que apenas agrega, a um serviço de telecomunicações preexistente, novas utilidades relacionadas à transmissão de voz sobre o protocolo IP.

1.3. Considerando que, para a prestação dos Serviços **VOIP**, será necessária a contratação pelo **CLIENTE** dos serviços de comunicação multimídia (SCM), assim considerado como a disponibilização e administração de uma infraestrutura de telecomunicações que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia. Podendo esta contratação ser feita pelo **CLIENTE** junto a **CONTRATADA** (mediante contrato autônomo) ou perante qualquer empresa de telecomunicações autorizada pela ANATEL.

1.4. Considerando que é facultada ao **CLIENTE** a contratação de quaisquer empresas autorizadas pela ANATEL à prestação dos serviços de comunicação multimídia, sendo, em qualquer hipótese, uma contratação autônoma, que não se confunde com a prestação dos serviços **VOIP** objeto do presente instrumento.

1.5. Considerando que, na prestação dos serviços **VOIP** objeto do presente instrumento, a **CONTRATADA** não inicia e termina simultaneamente uma “chamada” na rede pública de telecomunicações, já que, quando o **CLIENTE** inicia uma “chamada”, esta sempre se inicia na rede IP; e quando um cliente recebe uma “chamada”, esta sempre se encerra na rede “IP”, o que cumpre devidamente as diretrizes da ANATEL.

As partes acima qualificadas têm entre si justo e contratado o presente “**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VOZ SOBRE IP (VOIP)**”, acordando quanto as cláusulas adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS FORMAS DE ADESÃO

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

2.1.1. Assinatura de TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso;

2.1.2. Preenchimento, aceite “on line” e confirmação via *e-mail* de TERMO DE CONTRATAÇÃO eletrônico;

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

2.1.4. 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 qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela CONTRATADA.

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

2.2. 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 2.1.4 e 2.1.5 acima, em que poderá a CONTRATADA, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura/aceite do TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso ou eletrônico.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO OBJETO

3.1. Constitui objeto do presente Contrato a prestação de Serviços de Valor Adicionado (SVA), pela CONTRATADA em favor do CLIENTE, especialmente a prestação de Serviços de Voz sobre IP - VOIP, em forma de pacotes de dados, de acordo com as cláusulas e condições previstas neste instrumento e no respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO.

3.2. Além do TERMO DE CONTRATAÇÃO, faz parte integrante e indissociável do presente Contrato, formando um só instrumento para todos os fins de direito, a Tabela de Serviços constante no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a qual o CLIENTE teve amplo e irrestrito acesso e conhecimento antes de sua assinatura.

3.3. As características e especificações técnicas dos serviços; os dados e qualificação do CLIENTE; o endereço de instalação; os parâmetros de qualidade; bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento.

CLÁUSULA QUARTA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS VOIP

4.1. Os serviços VOIP objeto do presente instrumento não se confundem com qualquer modalidade dos serviços de telecomunicações, sendo considerados, na realidade, espécie dos serviços de valor

adicionado, que apenas agregam a um serviço de telecomunicações preexistente, novas utilidades relacionadas à transmissão de voz sobre o protocolo IP.

4.2. Para a prestação dos Serviços VOIP será necessária à contratação pelo **CLIENTE** dos serviços de comunicação multimídia (SCM), assim considerado como a disponibilização e administração de uma infraestrutura de telecomunicações que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia. Podendo esta contratação ser feita pelo **CLIENTE** junto a **CONTRATADA** (mediante contrato autônomo) ou perante qualquer empresa de telecomunicações autorizada pela ANATEL.

4.3. Os serviços de comunicação multimídia a serem contratados separadamente pelo **CLIENTE** são suficientes a “suportar” os serviços VOIP objeto do presente instrumento, uma vez que a **CONTRATADA** não inicia e termina simultaneamente uma “chamada” na rede pública de telecomunicações.

4.4. Os Serviços VOIP serão prestados 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos 07 (sete) dias da semana, de acordo com as características e condições dos serviços contratados pelo **CLIENTE**, previsto no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, ressalvadas as interrupções causadas por caso fortuito ou motivo de força maior, dentre outras hipóteses e limitações de responsabilidades previstas neste instrumento.

4.5. Para prestação dos Serviços VOIP, a **CONTRATADA** utilizará os números DDR (recursos de numeração) contratados de operadoras de telecomunicações. Os números DDR são conjuntos de caracteres numéricos ou alfanuméricos, utilizados para permitir o estabelecimento de conexões entre diferentes terminações de rede, sendo que:

4.5.1. Os números DDR são utilizados pela própria **CONTRATADA** para o recebimento das chamadas advindas da rede pública de telecomunicações, e não pelo **CLIENTE**. Não são em hipótese alguma cedidos, gratuita ou onerosamente, ao **CLIENTE**.

4.5.2. Os números DDR são utilizados pela própria **CONTRATADA** para fins de possibilitar a interação de chamadas entre a Rede IP e a Rede Pública de Telecomunicações.

4.5.3. Os números DDR podem coincidir com a identificação atribuída gratuitamente pela **CONTRATADA** para identificar o **CLIENTE** em seu servidor. Caso não ocorra esta coincidência, a **CONTRATADA** disponibilizará gratuitamente ao **CLIENTE** outro código de identificação, sem qualquer relação com a rede pública de telecomunicações.

4.6. O **CLIENTE** assume integral responsabilidade por si e por terceiros na utilização dos Serviços VOIP, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros e legais daí resultantes.

4.7. O **CLIENTE** está ciente sobre o prazo de fidelidade fixado no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, se valendo de determinados benefícios ofertados pela **CONTRATADA**, bem como as penalidades aplicáveis ao **CLIENTE** em caso de rescisão contratual antecipada.

CLÁUSULA QUINTA – DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. 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. Havendo viabilidade técnica, a instalação e ativação ocorrerão no prazo máximo de 48 horas úteis, 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.

5.1.1. O prazo de instalação previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO ou em outra forma de adesão ao presente Contrato, poderá sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso o CLIENTE não disponibilize local e/ou aparelhos adequados para a ativação dos serviços; (ii) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática; (iii) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários, ou mesmo a não contratação dos serviços de comunicação multimídia necessários a viabilizar os Serviços VOIP; (iv) outras hipóteses que não exista culpabilidade da CONTRATADA.

5.2. A CONTRATADA efetuará a instalação e ativará os serviços contratados para somente nos equipamentos previstos no TERMO DE CONTRATAÇÃO, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas pelo CLIENTE. Sendo implementada pelo CLIENTE uma rede wi-fi, esta deverá ser necessariamente criptografada, sendo vedada, em qualquer hipótese, a cessão, disponibilização ou compartilhamento pelo CLIENTE dos serviços objeto deste Contrato, por qualquer meio, a terceiros estranho a presente relação contratual.

5.2.1. 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 multa contratual no valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais). 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.

5.3. 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 11.13 deste instrumento, relativa à alteração do endereço de instalação dos serviços.

5.3.1. Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica no novo endereço, e optando o CLIENTE pela rescisão antecipada do contrato, fica o mesmo sujeito à multa contratual estabelecida no *Termo de Contratação*, caso se trate de CLIENTE sujeito à fidelidade contratual.

CLÁUSULA SEXTA – DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. 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.

6.2. 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.

6.2.1. Considera-se interrupção ou degradação programada aquela objeto de aviso ao CLIENTE com no mínimo 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, por escrito, e-mail ou mensagem de texto.

6.3. 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 na 3ª (terceira) 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.

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

6.3.2. 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.

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

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

6.5.1. 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;

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

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

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

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

CLÁUSULA SÉTIMA – DOS EQUIPAMENTOS

7.1. A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CLIENTE equipamentos relacionados aos serviços objeto do presente contrato, 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 dos mesmos, 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.

7.1.1. O CLIENTE é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos ao mesmo a título de comodato ou locação, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados e, inclusive, retirar os equipamentos da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena do CLIENTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento.

7.1.2. 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 a presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.

7.1.3. Os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação deverão ser utilizados pela CONTRATADA 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.

8.1.4. O CLIENTE reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação. Portanto, o CLIENTE deve indenizar a CONTRATADA pelo valor de mercado dos equipamentos, em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias ou danos a qualquer dos equipamentos, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução dos equipamentos.

7.2. Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o CLIENTE obrigado a restituir à CONTRATADA os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas. Verificado que qualquer equipamento encontra-se avariado ou imprestável para uso, ou em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a qualquer dos equipamentos, deverá o CLIENTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento.

7.2.1. Ocorrendo a retenção pelo CLIENTE dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, pelo prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas do término ou rescisão do contrato, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento do valor de mercado do equipamento. E ainda, ficará também obrigado ao pagamento da multa penal prevista na Cláusula 16.1 deste instrumento, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

7.2.2. Em qualquer das hipóteses previstas nos itens antecedentes, fica autorizado à CONTRATADA, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do valor de mercado do equipamento e das penalidades contratuais, quando aplicáveis. Não realizado o pagamento no prazo de vencimento, fica a CONTRATADA autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do CLIENTE aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

7.3. A CONTRATADA poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder exames e vistorias nos

equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do CLIENTE, independentemente de prévia notificação.

CLÁUSULA OITAVA - DOS DIREITOS E DEVERES DA CONTRATADA

8.1. São direitos da CONTRATADA:

- 8.1.1. Empregar, no serviço, equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;
- 8.1.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao Serviço;
- 8.1.3. Receber do CLIENTE na data correta os valores faturados pela utilização do Serviço VOIP, conforme estipulado no TERMO DE CONTRATAÇÃO;

8.2. São Deveres da CONTRATADA:

- 8.2.1. Prestar o Serviço de acordo com este Contrato e respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO, encaminhando fatura ao CLIENTE em até 05 (cinco) dias da data de vencimento constante no TERMO DE CONTRATAÇÃO;
- 8.2.2. Fornecer suporte técnico ao CLIENTE, informações e esclarecimentos sobre os Serviços, via telefone ou e-mail, conforme Central de Atendimento ao Assinante: Telefone n.º (22) 3199-9832 / (22) 3513-1368 ou e-mail sac@fibramax.net.br.
- 8.2.3. Sanar eventuais falhas e problemas relacionados aos Serviços, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento do chamado.
- 8.2.4. Disponibilizar ao CLIENTE informações sobre os valores cobrados pelos Serviços prestados, as condições de fruição do Serviço, e eventuais alterações da Tabela de Tarifação, caso exista.
- 8.2.5. Manter pessoal habilitado, capacitado e apto para a prestação dos serviços objeto deste Contrato.
- 8.2.6. Respeitar e se submeter fielmente à totalidade das cláusulas e condições pactuadas no Contrato.

CLÁUSULA NONA – DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

9.1. São direitos do CLIENTE:

- 9.1.1. Receber da CONTRATADA os Serviços VOIP objeto do presente Contrato, de acordo com as condições e características previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO;
- 9.1.2. Para fruição do Serviço VOIP, é direito do CLIENTE receber suporte técnico, informações, configurações e manutenções nos equipamentos instalados, de acordo com as condições previstas neste instrumento;
- 9.1.3. Recebimento de cobrança com a discriminação de valores, bem como o recebimento de

detalhamento das chamadas. O CLIENTE também poderá obter informações acerca do detalhamento de chamadas mediante prévia solicitação à CONTRATADA, que terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis para encaminhar ao CLIENTE.

9.1.4. Inviolabilidade e sigredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições legais de quebra de sigilo;

9.1.5. Não suspensão dos serviços sem sua solicitação e prévio conhecimento das condições de suspensão dos Serviços, salvo em caso de inadimplência ou infração contratual por parte do CLIENTE;

9.1.6. Resposta eficiente e pronta às suas reclamações, de acordo com os prazos consignados neste contrato ou no TERMO DE CONTRATAÇÃO;

9.2. São Deveres do CLIENTE:

9.2.1. Contratar os Serviços de Telecomunicações, modalidade comunicação multimídia (SCM), perante a CONTRATADA (mediante contrato autônomo) ou perante qualquer outra empresa autorizada pela ANATEL;

9.2.2. Atender às recomendações técnicas contidas no site da CONTRATADA, no que tange à utilização do Serviço VOIP;

9.2.3. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária, dentro dos padrões, normas e técnicas para a correta instalação e funcionamento dos equipamentos;

9.2.4 Utilizar somente equipamentos homologados pela Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel, respeitando as recomendações de instalação e uso dos respectivos fabricantes;

9.2.5. Não utilizar, em hipótese alguma, o Serviço VOIP para fins distintos do presente instrumento ou para fins ilícitos, bem como não utilizar o Serviço VOIP para fins fraudulentos ou visando à comercialização e repasse do mesmo para terceiros, sob pena de rescisão do presente Contrato, ressarcimento de perdas e danos sofridos pela CONTRATADA, sem prejuízo das demais penalidades civis e criminais estabelecidas em lei e neste instrumento;

9.2.6. Comunicar à CONTRATADA, através de ligações telefônicas, e-mail, ou carta, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do Serviço VOIP prestado ou fato nocivo à segurança, visando possibilitar que a CONTRATADA viabilize a adequação, assistência e/ou orientação;

9.2.7. Em caso de manutenção, o CLIENTE deverá permitir acesso da CONTRATADA ou terceiros que esta indicar, a todas as dependências onde estão instalados os equipamentos relacionados aos Serviços VOIP.

9.2.8. Manter atualizados os seus dados cadastrais com a CONTRATADA, informando-a sobre toda e qualquer modificação, seja de endereço, administrador do contrato, documentos societários, dentre outros;

9.2.9. Caso disponibilizado senha de acesso ao Serviço VOIP pela CONTRATADA, deverá o CLIENTE responsabilizar-se pelo correto uso de sua senha de acesso ao Serviço VOIP, e pela segurança de sua senha

e dados cadastrais, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização por parte da CONTRATADA na ocorrência de uso inadequado ou fraudulento do Serviço;

9.2.10. Respeitar a privacidade e intimidade de outros usuários e/ou terceiros;

9.2.11. Não utilizar os Serviços VOIP para difamar, insultar ou ensejar constrangimento ou qualquer tipo de discriminação sexual, de raça, cor, origem, idade, condição social, presença de deficiência, crença política ou religiosa;

9.2.12. Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao Serviço VOIP;

9.2.13. Não utilizar o Serviço VOIP para revenda ou publicidade de serviços, estabelecimento de *call centers*, tampouco desenvolver sistema ou programa para automatizar a realização de chamadas.

9.2.14. Em caso de reclamações recebidas de terceiros, usuários de Internet ou de organismos internacionais, ou de qualquer outra entidade com relação ao uso irregular do Serviço VOIP por parte do CLIENTE, é facultado à CONTRATADA o direito de rescindir o presente Contrato, sendo aplicáveis ao CLIENTE as penalidades previstas neste instrumento e na legislação em vigor.

9.2.15. Efetuar os pagamentos dos Serviços VOIP prestados pela CONTRATADA, conforme Tabela de Planos constante no site da CONTRATADA, bem como de acordo com o TERMO DE CONTRATAÇÃO;

9.2.16. Respeitar e se submeter fielmente à totalidade das cláusulas e condições pactuadas no Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA - PREÇOS, FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

10.1. Pelos serviços objeto do presente Contrato, o CLIENTE pagará a CONTRATADA os valores previstos no TERMO DE CONTRATAÇÃO, bem como local onde se constarão a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e a data de vencimento.

10.1.1. O CLIENTE deverá observar, para o pagamento dos Serviços VOIP, a Tabela de Planos constante no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e essencial à celebração deste instrumento.

10.2. As partes estabelecem que as ligações possuem tarifação isenta, sendo cobrado os valores nos moldes da Tabela de Planos, constante no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento.

10.2.1. A CONTRATADA poderá rever, alterar, reduzir ou majorar a Tabela de Tarifação, caso exista, a qualquer momento, a seu exclusivo critério, independentemente do consentimento do CLIENTE, devendo apenas encaminhar ao CLIENTE a nova Tabela de Tarifação em até 05 (cinco) dias antes de sua vigência.

10.3. 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.

10.3.1. 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 prestadas, seja no âmbito cível, seja no âmbito criminal.

10.3.2. 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.

10.3.3. 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.

10.4. Os lançamentos no cartão de crédito ou débito informado pelo CLIENTE serão realizados na data de vencimento informada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

10.4.1. 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 o procedimento de suspensão dos serviços, nos termos do item 11.18 deste instrumento.

10.4.2. 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 o procedimento de suspensão dos serviços, nos termos do item 11.18 deste instrumento.

10.5. Os lançamentos do débito na conta corrente informada do CLIENTE serão realizados na data de vencimento informada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

11.5.1. A CONTRATADA realizará apenas 01 (uma) tentativa de lançamento do débito na conta corrente informada pelo CLIENTE. Em caso de impossibilidade de realização do débito na conta corrente, a CONTRATADA poderá, a seu único e exclusivo critério, iniciar o procedimento de suspensão dos serviços, nos termos do item 11.18 deste instrumento.

10.6. 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.

10.7. A CONTRATADA encaminhará ao CLIENTE, mensalmente, a respectiva fatura dos Serviços VOIP, acrescida dos custos de emissão e cobrança do boleto bancário, no prazo de até 05 (cinco) dias antes da data de vencimento constante no TERMO DE CONTRATAÇÃO, podendo esta entrega ocorrer fisicamente, por e-mail, através de aplicativo ou mediante disponibilização na Central de Atendimento ao Assinante na internet, a critério da CONTRATADA.

10.7.1. A CONTRATADA encaminhará, juntamente com a fatura dos Serviços VOIP, o detalhamento

das chamadas recebidas e originadas pelo **CLIENTE**. Caso o **CLIENTE** não receba tal detalhamento, o mesmo poderá solicitar este detalhamento à **CONTRATADA**, que terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis para encaminhar ao **CLIENTE**.

10.7.2. O não recebimento da fatura, detalhamento ou boleto de cobrança pelo CLIENTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o CLIENTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a CONTRATADA pela sua Central de Atendimento (telefone (22) 3199-9832 / 3513-1368 ou e-mail sac@fibramax.net.br), para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores devidos.

10.8. Poderá a CONTRATADA, independentemente da aquiescência do CLIENTE, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO e na Tabela de Tarifação, caso exista, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

10.9. O início do faturamento dos serviços contratados dar-se-á a partir da data de sua ativação, conforme prazo constante no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

10.10. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO e na TABELA DE PLANOS aplicável, acarretará na obrigação do CLIENTE pagar a CONTRATADA, além da quantia devida: (i) multa 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 liquidação; e (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

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

10.12. Os valores relacionados à instalação ou ativação serão cobrados na primeira fatura encaminhada ao CLIENTE, juntamente com a cobrança dos Serviços VOIP.

10.13. 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:

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

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

10.13.3. Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos serviços VOIP, 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;

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

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

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

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

10.16. 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.

10.17. 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.

10.18. O atraso no pagamento de qualquer quantia ou parcela prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO, Tabela de Planos, ANEXOS e eventuais ADITIVOS, objeto do presente Contrato, em período superior a 5 (cinco) dias, poderá implicar, a critério da CONTRATADA e independentemente da ciência do CLIENTE, na suspensão total ou parcial dos serviços contratados, sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

10.19. Prolongados por 30 (trinta) dias os atrasos no pagamento, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão de pleno direito do presente instrumento, podendo valer-se de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e protesto de títulos, sem prejuízo da sujeição do CLIENTE às penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

10.20. Em caso de atraso no pagamento pelo CLIENTE de qualquer quantia devida à CONTRATADA, mesmo que não iniciado pela CONTRATADA o procedimento de suspensão total ou parcial previsto no item 11.18 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 VOIP), bem como suspenso o atendimento a qualquer solicitação do CLIENTE, a exemplo de solicitação de mudança de endereço, transferência de titularidade, upgrade, downgrade, dentre outras; o que prevalecerá até a efetiva e total regularização, pelo CLIENTE, dos valores devidos à CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

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

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

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

11.2.2. 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.

11.2.3. 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, de acordo com a data de vencimento prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

11.2.4. A CONTRATADA cientificará o CLIENTE do resultado da contestação do débito.

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

11.2.4.2. 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.

11.2.4.3. 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 SEGUNDA - DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

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

12.2. Será de responsabilidade do CLIENTE os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da CONTRATADA ou de terceiros, em caso de perda, extravio, furto, roubo, avaria, dano ou destruição dos mesmos, ainda que parcial, decorrentes da ação ou omissão provocados por atos de seus empregados, prepostos ou de terceiros.

12.3. 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.

12.4. 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.

12.5. 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.

12.6. 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, ações de vandalismo ou qualquer ato ilícito cometido por terceiros, ataque de hackers, crackers, falhas 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.

12.6.1. 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.

12.7. Caso a CONTRATADA seja acionada na justiça em ação a que deu causa o CLIENTE, esta 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.

12.8. O CLIENTE se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objeto 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.

12.9. 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.

12.10. A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento do CLIENTE ou da CONTRATADA, decorrentes ou não do uso dos serviços, 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 incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como pela perda de receitas e lucros cessantes.

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

12.12. O CLIENTE, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas e tudo o mais que, porventura, venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

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

12.14. A CONTRATADA empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter os serviços VOIP permanentemente ativos, mas, considerando-se as características funcionais, físicas e tecnológicas utilizadas para os serviços, não garante a continuidade dos serviços que poderão ser interrompidos por diversos motivos, sem que tais interrupções constituam infração contratual ou motivo para a rescisão contratual, tais como: (i) interrupção ou falha nos serviços de comunicação multimídia contratados pelo CLIENTE separadamente; (ii) interrupção ou falha no fornecimento de energia pela concessionária pública em qualquer ponto de suas instalações e da rede; (iii) falhas em equipamentos e instalações; (iv) motivos de força maior tais como causas da natureza, chuvas, tempestades, descargas atmosféricas, catástrofes e outros previstos na legislação.

12.15. 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 dos serviços pelo CLIENTE ou ainda pelo mau funcionamento ou erro de configuração do equipamento que recebe os serviços.

12.16. O CLIENTE tem conhecimento de que os serviços poderão ser afetados ou temporariamente interrompidos em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente, mormente pela ANATEL, que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à CONTRATADA qualquer ônus ou penalidade.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

13.1. O presente instrumento vigorará pelo prazo discriminado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outra forma de adesão ao presente instrumento, sendo renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas, salvo em caso de manifestação formal por qualquer das partes,

em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término contratual.

13.1.1. Optando o CLIENTE pela rescisão, total ou parcial, do presente Contrato, antes de findo o prazo de vigência contratual, deverá o mesmo notificar a CONTRATADA, por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo cumprir integralmente os termos contratados até o término do prazo de aviso prévio. Além disso, em se tratando de CLIENTE sujeito a fidelidade contratual, fica o CLIENTE sujeito automaticamente às penalidades previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO, o que o CLIENTE declara reconhecer e concordar.

13.1.1.1. Considera-se rescisão parcial a redução dos minutos contratados, ou qualquer outra alteração contratual que acarrete na redução dos valores pagos pelo CLIENTE à CONTRATADA.

13.1.2. Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o CLIENTE poderá rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

13.2. 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:

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

13.2.2. Atraso pelo CLIENTE quanto aos pagamentos devidos por período superior a 30 (trinta) dias.

13.2.3. 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.

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

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

14.3.2. Mediante determinação legal ou por decisão judicial.

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

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

14.3.5. 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.

14.3.6. Em virtude do afetamento ou interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias.

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

14.4.1. A imediata interrupção dos serviços contratados.

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

14.4.3. 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.

14.5. A rescisão deste Contrato por culpa do CLIENTE não o desobrigará do pagamento das penalidades previstas em Lei e neste instrumento, bem como dos valores devidos à CONTRATADA em função dos serviços objeto do presente Contrato.

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

14.6. 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 QUINTA – DAS PENALIDADES

15.1. 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 30% (trinta por cento) da soma de todas as mensalidades previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO, facultando-se ainda à CONTRATADA, a seu exclusivo critério, a rescisão de pleno direito do presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE, TRATAMENTO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE

16.1. 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.

16.1.1. 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.

16.1.2. 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, dentre outros, nos termos da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

16.2. 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 relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, a saber: **(i)** dados relativos à prestação do serviço; **(ii)** comunicações havidas entre o CLIENTE e a CONTRATADA através do Centro de Atendimento ao Cliente.

16.3. A CONTRATADA se compromete a utilizar os dados pessoais do CLIENTE e demais informações coletadas nos termos do item 17.2 acima, para as seguintes finalidades, com as quais o CLIENTE expressamente declara ter pleno conhecimento e concordância ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato: **(i)** para cumprimento de obrigação legal ou regulatória; **(ii)** para o tratamento e uso compartilhado 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; **(iii)** para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato; **(iv)** para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; **(v)** para a proteção do crédito (incluindo medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais); **(vi)** para garantir o cumprimento do presente contrato, incluindo o combate à fraude ou a prática de quaisquer ilícitos; **(vii)** para enviar ao CLIENTE qualquer comunicação ou notificação prevista no presente contrato.

16.4 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 a utilização do serviço, para fins de produção de relatórios estatísticos, bem como para outras finalidades voltadas para levantamento, análise, tratamento e melhoria dos serviços prestados ao CLIENTE.

16.5. 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; **(iii)** 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; **(iv)** para o exercício e defesa de quaisquer direitos da CONTRATADA, a seu exclusivo critério, incluindo no âmbito de processos judiciais, administrativos ou arbitrais; **(v)** 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; (vi) 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.

16.6. 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 a 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 17.3, 17.4 e 17.5 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).

16.7. 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.

16.8. 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.

16.9. 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 data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes; (iii) Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação. (iv) Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, ou de qualquer outra autoridade investida em poderes para tal.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA PORTABILIDADE

17.1. Tendo em vista que a CONTRATADA utiliza os números DDR de outra operadora para disponibilizar a tecnologia VOIP ao CLIENTE, desde já o CLIENTE tem ciência de que é impossível a realização da portabilidade numérica dos números de identificação cedidos gratuitamente pela CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

18.1. O CLIENTE não poderá transferir no todo ou em parte o presente contrato, seja a que título for.

18.2. As disposições deste Contrato, do TERMO DE CONTRATAÇÃO, Tabela de Planos, e eventuais Anexos refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

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

18.4. 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.

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

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

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

18.8. A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo CLIENTE. Caso ocorra esta hipótese, o CLIENTE será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição da multa contratual prevista na cláusula 16.1 deste contrato, sem prejuízo da incidência de demais penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

18.9. 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.

18.10. 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.

18.11. O CLIENTE reconhece que a Central de Atendimento disponibilizada pela CONTRATADA é o único meio apto a registrar reclamações quanto aos serviços contratados, bem como o único meio através do qual o CLIENTE pode solicitar qualquer tipo de providência quanto aos serviços contratados. Sendo taxativamente vedada a utilização de quaisquer meios de acesso público, tais como a internet ou redes de relacionamento, para registrar reclamações, críticas ou solicitações quanto a CONTRATADA ou quanto aos serviços prestados pela CONTRATADA. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da CONTRATADA, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus à CONTRATADA, ficando o CLIENTE sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

18.12. 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.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DO FORO

19.1. Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, as partes desde já elegem o Foro da Cidade de São João da Barra/RJ, excluindo qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

São João da Barra, RJ, 13 de maio de 2025.

SIC INFORMÁTICA E TECNOLOGIA LTDA
CNPJ: 07.103.828/0001-14

CONTRATO DE ADESÃO WIMAX HOTSPOT E PORTAL CAPTIVE - FIBRAMAX

SIC INFORMÁTICA E TECNOLOGIA LTDA, pessoa jurídica de direito privado, prestadora de serviços de comunicação multimídia autorizada pela ANATEL por ato nº 3912 de 17 de junho de 2015, inscrita no CNPJ sob o nº 07.103.828/0001-14, estabelecida na Rua Professor Aluizio Faria, 193, Centro, São João da Barra - RJ; representada neste ato pelo seu sócio na forma de suas disposições de seu contrato social, doravante denominada PRESTADORA.

E de outro lado a pessoa física ou jurídica, doravante denominado(a) ASSINANTE conforme identificado(a) no TERMO DE ADESÃO. As partes identificadas têm entre si, justo e contratado, e que será regido pelas cláusulas a seguir, sem prejuízos às normas da ANATEL e demais dispositivos das legislações vigentes.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 O presente contrato tem por objeto a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) na modalidade corporativa com largura de banda simétrica por meio de fibra óptica pela PRESTADORA e software configurado no sistema de Wi-Fi que tem como principal objetivo a tecnologia de gestão e controle de acessos ao Wi-Fi (Hotspot), além de veicular mídias, capturar dados e informações de usuários que acessam à rede, realizar automação de marketing digital e outras ações, no(s) endereço(s) solicitado(s) pelo ASSINANTE e indicado(s) no TERMO DE ADESÃO. A PRESTADORA irá disponibilizar os serviços contratados levando-se em conta o estudo prévio de viabilidade técnica.

1.2 O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela PRESTADORA é de até 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que o ASSINANTE firmar o TERMO DE ADESÃO. Para início da contagem deste prazo, serão observadas as condições climáticas locais, devendo ainda o ASSINANTE disponibilizar as condições físicas do imóvel/local e quando se tratar de instalação em condomínio, este também deverá providenciar a autorização por escrito do síndico do condomínio e/ou dos demais condôminos para prestação dos serviços.

1.3 Os serviços serão prestados ao ASSINANTE de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo-se 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.

1.4 O ASSINANTE, uma vez que tenha se tornado usuário da PRESTADORA, terá disponível o acesso via fibra óptica à rede internet, de acordo com o plano escolhido voluntariamente pelo ASSINANTE no TERMO DE ADESÃO dando aceite ao presente contrato.

1.5 O software para uso, de propriedade exclusiva da Fibramax e a cooperação comercial entre PRESTADORA e ASSINANTE de acordo com informações descritas no Escopo do Produto – WiMax.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO COMODATO

2.1 Para tornar viável a prestação de serviço objeto do presente contrato, a PRESTADORA cederá a título de COMODATO os direitos de uso e gozo dos equipamentos descritos no TERMO DE ADESÃO/ORDEN DE INSTALAÇÃO devendo ser utilizados exclusivamente para a execução dos serviços ora contratados no

Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações, e serão instalados no endereço constante no TERMO DE ADESÃO, conforme indicado pelo cliente.

2.2 O(a) ASSINANTE se obriga a receber os empregados e prepostos da PRESTADORA, devidamente credenciados, para manutenção e conservação dos equipamentos, devendo garantir o livre desempenho de tais atividades.

2.3 Para atender motivos de ordem técnica ou de interesse geral, a PRESTADORA poderá, a qualquer tempo, mediante notificação prévia e sem ônus, substituir o meio pelo qual presta o serviço e os equipamentos colocados à disposição do(a) ASSINANTE.

2.4 Sendo necessário material de reposição e/ou peças sobressalentes dos equipamentos, as despesas referentes ao seu fornecimento e substituição serão de inteira responsabilidade da PRESTADORA. Se a substituição for decorrente de qualquer dano causado por operação indevida do(a) ASSINANTE, as despesas necessárias à recuperação dos equipamentos deverão ser integralmente ressarcidas à PRESTADORA por comprovação do dano e apresentação de orçamento, antes da execução do serviço.

2.5 É de responsabilidade do(a) ASSINANTE providenciar e fornecer toda a infraestrutura necessária e condições apropriadas para instalação dos equipamentos descritos no TERMO DE ADESÃO/ORDEN DE INSTALAÇÃO, incluindo conduítes e canaletas para o cabeamento, ponto de energia elétrica com aterramento adequado e obtendo, se necessário, autorização para instalação dos equipamentos no local (residência, condomínio e/ou edifício), ou outra edificação, sem qualquer ônus para a PRESTADORA, tais como aluguéis, energia elétrica, etc. Cabe ainda ao(a) ASSINANTE, obter do síndico do condomínio ou dos demais condôminos, sempre que necessário for, a autorização para ligação dos sinais e para realização das obras referidas.

2.6 É 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(a) 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.

2.7 O ASSINANTE deverá manter a instalação dos equipamentos da presente cessão em comodato nos locais adequados e indicados pela PRESTADORA, observadas as condições da rede elétrica, bem como condições técnicas necessárias ao correto funcionamento dos equipamentos.

2.8 O ASSINANTE deverá permitir que somente pessoas habilitadas e técnicos autorizados pela PRESTADORA tenham acesso ao manuseio dos equipamentos sempre que necessário, verificando a observância das normas de utilização.

2.9 O ASSINANTE não poderá prestar por si ou por intermédio de terceiros não credenciados, reparos ou consertos nos equipamentos. Quaisquer falhas no desempenho dos equipamentos observadas deverão ser comunicadas pelo ASSINANTE com a maior brevidade possível à PRESTADORA.

2.9.1 O ASSINANTE deverá restituir (entregar/devolver) todos os bens à PRESTADORA caso haja rescisão por quaisquer motivos do Contrato de Prestação de Serviços no prazo máximo de até 10 (dez) dias, estando autorizada a PRESTADORA a proceder com a devida retirada dos equipamentos. Caso não ocorra por parte do ASSINANTE a devolução espontânea dos equipamentos no prazo estipulado ou houver impedimento da retirada, 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 e todas as despesas daí decorrentes serão suportadas pelo ASSINANTE, inclusive honorários advocatícios, bem como as despesas de deslocamento, alimentação, cópias de documentos, conferências telefônicas, enfim as despesas que se fizerem necessárias.

2.9.2 Em se tratando das hipóteses de dano, depreciação por mal uso, perda/extravio, furto ou roubo dos referidos equipamentos em COMODATO, o ASSINANTE também deverá restituir à PRESTADORA, pelas perdas ou danos, o valor total dos bens à época do fato, observando o valor de mercado, que será cobrado na mesma forma do item acima.

CLÁUSULA TERCEIRA - DOS DIREITOS E DEVERES DOS ASSINANTES

3.1 Constituem DIREITOS do ASSINANTE:

- I) Ao acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;
- II) À liberdade de escolha da PRESTADORA;
- III) Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- IV) À informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;
- V) À inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- VI) Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
- VII) À suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação de serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto no art. 70 da Resolução nº 614/2013;
- VIII) A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da Lei 9.472/97: 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 irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.
- IX) Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
- X) Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela PRESTADORA;
- XI) À resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela PRESTADORA;
- 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 dos seus direitos;
- XIV) À substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;

XV) A não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;

XVI) A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a PRESTADORA, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

XVII) A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso às comodidades ou utilidades solicitadas;

XVIII) À continuidade do serviço pelo prazo contratual;

XIX) Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

3.2 É permitido ao ASSINANTE, mediante solicitação à PRESTADORA, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas e desde que haja viabilidade técnica, a migração do plano contratado (velocidade) pelo qual optou no ato da contratação do serviço, para qualquer outro plano disponibilizado pela PRESTADORA desde que esteja adimplente com os pagamentos das mensalidades. A efetiva migração de plano se dará com solicitação formalizada.

3.3 Nenhuma indenização será devida pelo ASSINANTE pela mão de obra utilizada pela PRESTADORA na execução dos serviços aqui contratados, seja(m) de seu(s) empregado(s) e/ou preposto(s) que não terá(ão) nenhuma vinculação empregatícia com o ASSINANTE, descabendo, em consequência, a imputação de qualquer responsabilidade a esta em relação a toda e qualquer obrigação, em especial as trabalhistas e previdenciárias.

3.4 O ASSINANTE poderá solicitar formalmente a alteração de endereço de instalação e, nesta hipótese de solicitação, o atendimento a tal ficará condicionado a estudos de viabilidade técnica e disponibilidade por parte da PRESTADORA. As despesas decorrentes da mudança de endereço corresponderão a uma nova taxa de instalação e serão de responsabilidade do ASSINANTE.

3.5 Constituem DEVERES do ASSINANTE:

I) Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;

II) Preservar os bens da PRESTADORA e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III) Providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da prestadora, quando for o caso;

IV) Levar ao conhecimento do Poder Público e da PRESTADORA as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM;

V) 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;

VI) Somente conectar à rede da PRESTADORA terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL;

VII) Permitir acesso da PRESTADORA ou de terceiros que esta indicar, sempre que necessário, no local da instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamentos;

VIII) Será de responsabilidade do ASSINANTE contratar serviços especializados de proteção à rede interna, tais como, Firewall, Antivírus, entre outros;

IX) É proibido ao ASSINANTE ceder, transferir ou disponibilizar a Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) contratado com a PRESTADORA a terceiros, quer seja por cabo, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena de rescisão do presente contrato, bem como a obrigação do assinante de ressarcir à PRESTADORA os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes;

X) 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;

XI) Efetuar pontualmente o pagamento das importâncias devidas e previamente acordadas pela prestação dos serviços, devendo levar ao conhecimento da PRESTADORA, quando for o caso, o não-recebimento do documento de cobrança respectivo até o dia útil anterior à respectiva data de vencimento. A alegação de não recebimento, pelo ASSINANTE, do documento de cobrança não o eximirá da obrigação de proceder ao pagamento na data de vencimento estabelecida e o atraso implicará na aplicação das penalidades previstas neste instrumento. Em se tratando de alteração de endereço eletrônico para envio da cobrança, esta deverá ser comunicada formalmente, através dos canais de comunicação disponíveis, pelo ASSINANTE à PRESTADORA, com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência;

XII) NÃO utilizar os serviços para:

§1º Chain leffers (correntes): disseminação de mensagens que solicitem o reencaminhamento das mesmas a diversos outros usuários;

§2º Spamming: propagandas ou mensagens enviadas com múltiplas cópias para usuários que não optaram pelo seu recebimento, independentemente de virem nelas registradas a opção de exclusão da lista de endereços do remetente indesejado.

3.6 Toda e qualquer reclamação/solicitação do ASSINANTE para com a PRESTADORA deverá ser formalizada, preferencialmente via telefone, acompanhada do respectivo protocolo de atendimento ou outro meio formal como aviso escrito, ou correio eletrônico (e-mail), ou através de mensagem (via WhatsApp) e ainda pessoalmente na sede da PRESTADORA.

3.7 O ASSINANTE compromete-se a verificar e resgatar, regularmente, o conteúdo da caixa postal eletrônica vinculada ao endereço eletrônico de sua titularidade (e-mail), estando o mesmo ciente desde já que esta modalidade de comunicação entre PRESTADORA e ASSINANTE será um dos meios de comunicação oficiais utilizados pela PRESTADORA, além de outros meios disponíveis, para informar ao ASSINANTE de toda e qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações que entender de interesse recíproco.

CLÁUSULA QUARTA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

4.1 Constituem DIREITOS da PRESTADORA, além dos previstos na lei n.º 9.472/97, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do serviço:

I) Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

II) Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;

§1º A PRESTADORA, em qualquer caso, continuará responsável perante a ANATEL e os ASSINANTES pela prestação e execução do serviço;

§2º As relações entre a PRESTADORA e os terceiros serão regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a ANATEL.

4.2 A PRESTADORA deve manter um central de atendimento telefônico para seus ASSINANTES, com discagem direta local, mediante chamada de terminal fixo ou móvel. O número mantido pela PRESTADORA do SAC é 022 3199-9832 e 022 3513-1368 e ainda dispõe do endereço virtual eletrônico www.fibramax.net.br, além do canal via WhatsApp: 022 99919-6696.

4.3 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.

4.4 A PRESTADORA não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o ASSINANTE seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

4.5 Face às reclamações e dúvidas dos ASSINANTES, a PRESTADORA deve fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível.

4.6 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.

§1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deverá ser amplamente comunicada aos ASSINANTES que serão afetados, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, devendo ser concedido um desconto na assinatura à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas.

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

4.7 Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as PRESTADORAS de SCM têm a OBRIGAÇÃO de:

- I) Prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;
- II) Apresentar à ANATEL, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimada, por meio de sistema interativo disponibilizado pela ANATEL, todos os dados e informações que lhes 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;
- III) Cumprir e fazer cumprir a regulamentação da Resolução n.º 614/2013 e as demais normas editadas pela ANATEL;
- IV) Utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela ANATEL;
- V) Permitir, aos agentes de fiscalização da Anatel, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei;
- VI) Disponibilizar ao ASSINANTE, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação SCM e do Plano de Serviço contratado;
- VII) 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;

VIII) A descrição do procedimento de contestação de débitos;

IX) 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;

X) 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 técnico comprovada;

XI) Prestar esclarecimentos ao ASSINANTE, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

XII) 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;

XIII) Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

XIV) Manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço.

4.8 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.

4.9 A PRESTADORA deve providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da ANATEL, sem ônus, em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão e de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.

4.10 A PRESTADORA deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus ASSINANTES pelo prazo mínimo de um ano.

4.11 Toda e qualquer comunicação da PRESTADORA para com o ASSINANTE será formalizada através de protocolo devidamente registrado no sistema.

CLÁUSULA QUINTA - DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA PRESTADORA

5.1 A PRESTADORA não será responsabilizada pela suspensão ou interrupção dos serviços e de utilização de seus aplicativos, nos casos de:

I) Uso indevido ou impróprio dos serviços pelo ASSINANTE, bem como uso de tais serviços de modo a prejudicar o acesso à internet por parte de outros usuários;

II) Má utilização, deterioração, defeito ou incorreta manutenção dos equipamentos de propriedade do ASSINANTE; e,

III) Eventos fortuitos ou de força maior, tais como catástrofes e panes nas redes de serviço de eletricidade, telefonia, backbones ou outros indispensáveis à prestação dos serviços.

5.2 Em quaisquer dessas hipóteses supracitadas, havendo suspensão ou interrupção dos serviços, a PRESTADORA não poderá ser responsabilizada por tais fatos, nem por eventuais danos diretos, indiretos, incidentais ou consequentes destes eventos, não lhe cabendo responder, ainda, por lucros cessantes ou perdas sofridas pelo ASSINANTE.

5.3 A PRESTADORA, em nenhuma hipótese, poderá ser responsabilizada pela qualidade, clareza, validade e/ou conteúdo do material disponível na internet.

5.4 A PRESTADORA não irá se responsabilizar pelo treinamento e capacitação do ASSINANTE para que este possa utilizar os serviços contratados.

5.5 A PRESTADORA terá o direito de bloquear portas e/ou serviços de dados que possam ou venham comprometer a estabilidade do sistema, como geradores de muitas conexões simultâneas (warez, p2p, torrent) e ainda programas de spam (propaganda não autorizada).

CLÁUSULA SEXTA - DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

6.1 São parâmetros de qualidade para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia, sem prejuízos de outros que venham a ser definidos pela ANATEL, que devem ser observados pela PRESTADORA:

- I) Fornecimento de serviços respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- II) Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;
- III) 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;
- IV) Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;
- V) Número de reclamações contra a prestadora;
- 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.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

7.1 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:

- I) Proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição, ou nos pontos de sua conexão ao(s) equipamentos utilizados(s);
- II) Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela PRESTADORA manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a componha;
- III) Acoplar equipamento ao sistema de conexão do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que permita a recepção de serviço não contratado pelo ASSINANTE com a PRESTADORA.

7.2 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.

7.3 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 telefone (ligação) ou WhatsApp. 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.

7.4 A PRESTADORA compromete-se a disponibilizar o serviço de plano corporativo e WiMax HotSpot e Portal Captive com um índice de disponibilidade mínima de 99,9% (noventa e nove vírgula nove por cento) ao mês, exceto em casos de: I- Manutenção programada com aviso prévio; II- Caso fortuitos e força maior.

7.5 A PRESTADORA compromete-se a atender as solicitações de suporte/questionamentos do ASSINANTE resolvendo-as num prazo de até 8 (oito) horas a contar da solicitação protocolada.

CLÁUSULA OITAVA - DOS VALORES, FORMAS DE PAGAMENTO E REAJUSTES

8.1 TABELA DE VALORES:

WiMax Hotspot 600 MEGA - R\$ 189,90

Suporte 24h
SLA 8h
Instalação Grátis
Equipamentos Incluídos
Wi-Fi 2.4 e 5 Ghz
Rede Interna e de Clientes
Software WiMax
LGPD e Marco Civil
Fidelidade 12 meses

WiMax Hotspot 800 MEGA - R\$ 249,90

Suporte 24h
SLA 8h
Instalação Grátis
Equipamentos Incluídos
Wi-Fi 2.4 e 5 Ghz
Rede Interna e de Clientes
Software WiMax

LGPD e Marco Civil

Fidelidade 12 meses

WiMax Hotspot 1 GIGA - R\$ 299,90

Suporte 24h

SLA 8h

Instalação Grátis

Equipamentos Incluídos

Wi-Fi 2.4 e 5 Ghz

Rede Interna e de Clientes

Software WiMax

LGPD e Marco Civil

Fidelidade 12 meses

- Plano de Wi-Fi Inteligente para Pessoa Jurídica englobando:

LINK + AP WI-FI + INSTALAÇÃO + SOFTWARE WIMAX

8.2 Para ativação dos serviços, o ASSINANTE deverá pagar à PRESTADORA, o(s) valor(es) na(s) condição(ões) descrita(s) no TERMO DE ADESÃO.

8.3 Pela prestação dos serviços mensalmente, o ASSINANTE deverá pagar à PRESTADORA os valores correspondentes previamente acordados conforme o plano escolhido, de acordo com as características contidas no TERMO DE ADESÃO.

8.4 Assinatura mensal SCM: É o valor cobrado mensalmente pela disponibilidade dos serviços, independente do volume de tráfego utilizado e/ou bloqueio por falta de pagamento. Os valores especificados nos itens dispostos no TERMO DE ADESÃO serão cobrados através de documento de cobrança a partir da ativação do serviço, e serão enviados pela PRESTADORA ao ASSINANTE via e-mail com avisos via WhatsApp e/ou SMS.

8.5 Havendo alteração no endereço eletrônico para recebimento da cobrança sem que haja comunicação, por escrito e formal, do ASSINANTE junto à PRESTADORA, serão consideradas devidamente enviadas e entregues todas as faturas encaminhadas para o endereço eletrônico mencionado pelo ASSINANTE durante o processo de cadastramento.

8.6 A(s) inclusão(ões) de outro(s) serviço(s) disponibilizado(s) pela PRESTADORA poderá(ão) ser solicitado(s) pelo ASSINANTE junto à PRESTADORA (ponto adicional), pelo que pagará a(s) respectiva(s) taxa(s) de serviço(s) adicional(is), relativa(s) à(s) sua(s) instalação(ões), e será(ão) adicionado(s) à mensalidade do mês referente à(s) solicitação(ões) o(s) valor(es) correspondente(s) ao(s) ponto(s) adicional(is), em conformidade com a tabela de preços da PRESTADORA vigente à época em que for(em) pleiteado(s).

8.7 Os valores deste contrato serão reajustados a cada período de 12 (doze) meses, através do índice IGPM, do INPC, IPCA ou outro de mesma natureza. Caso vedada legalmente a utilização desse índice, será utilizado índice legalmente indicado para substituí-lo.

CLÁUSULA NONA - DAS PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO

9.1 O não pagamento pelo ASSINANTE de qualquer parcela do preço da adesão e/ou mensalidade de assinatura na data de seu respectivo vencimento correspondente, incluindo a(s) taxa(s) de ativação, ou visita(s) técnica(s), pontualmente na data do seu vencimento, sujeitará o ASSINANTE, independente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, ao pagamento de multa pecuniária de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito, acrescida de mora diária de 0,033% (zero vírgula zero trinta e três por cento), a partir do dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação.

9.2 O descumprimento da obrigação até o 5º (quinto) dia após a data de vencimento, implicará na suspensão temporária da prestação dos serviços, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais, ficando o restabelecimento dos serviços condicionado ao(s) pagamento(s) do(s) valor(es) em atraso, acrescido da multa e dos juros.

9.3 Comprovada a falta de pagamento do valor da mensalidade devida pelo ASSINANTE, este permite desde já à PRESTADORA, a seu exclusivo critério, inserir sem prejuízo, após 30 (trinta) dias da data de vencimento, o(s) débito(s) correspondente(s) nos órgãos de proteção e restrição ao crédito e congêneres.

9.4 Persistindo a inadimplência do ASSINANTE por mais de 60 (sessenta) dias, permitirá à PRESTADORA, mediante prévio aviso ou notificação judicial ou extrajudicial emitida em favor do ASSINANTE, informando o cancelamento/desligamento da prestação dos serviços, que ensejará na rescisão contratual na forma do item 10.1 III, sem prejuízos de obter o pagamento e ressarcimento de eventuais dívidas existentes e de serem tomadas as medidas judiciais cabíveis previstas em lei a fim de apurar e liquidar eventuais perdas e danos. Havendo a necessidade de utilização de meios legais para efetivação da cobrança, todas as despesas daí decorrentes serão suportadas pelo ASSINANTE, inclusive honorários advocatícios.

9.5 Quando o(s) atraso(s) no(s) pagamento(s) for(em) superior(es) a 12 (doze) meses, além dos encargos de multa e juros, deve ser acrescida, ao(s) valor(es) devido(s), atualização monetária na mesma forma do item 8.6 supra.

CLÁUSULA DÉCIMA – DOS PRAZOS, RENOVAÇÃO E DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

10.1 O prazo de vigência do SERVIÇO será de 12 (doze) meses contados a partir da ativação do circuito objeto deste contrato, renovando-se por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas, se não houver manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo entre 90 (noventa) e 30 (trinta) dias anteriores ao seu término.

10.2 Durante a vigência contratual, o presente contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, através da manifestação de vontade por escrito do ASSINANTE, mediante notificação por escrito com no mínimo 30 dias de antecedência, resultando na incidência de multa correspondente a 50% do valor da mensalidade vezes os meses que restam para o término do contrato.

10.3 Em caso de redução do serviço ou banda contratada (downgrade) ou ainda redução apenas de valor, a pedido do ASSINANTE durante a vigência do presente contrato haverá incidência de multa de 30% (trinta por cento) sobre as mensalidades vincendas considerando o valor total inicialmente contratado, e deverá ser solicitado através da manifestação de vontade explícita do ASSINANTE, mediante notificação por escrito com no mínimo 30 dias de antecedência.

10.4 Nos casos de rescisão antecipada do presente contrato antes da ativação do circuito, por parte do ASSINANTE, haverá a incidência de multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor total do presente

instrumento. Esta cláusula somente não se aplica se a ativação não tiver sido efetivada por problemas técnicos exclusivamente de responsabilidade da PRESTADORA, desde que mediante expressa manifestação da mesma neste sentido.

10.5 O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

I) 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.

II) Por distrato, mediante acordo comum entre as partes.

III) Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, 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.

10.6 O contrato será extinto ainda:

I) Caso o ASSINANTE, em face deste contrato, por ação ou omissão, comprometer a imagem pública da PRESTADORA, devendo o ASSINANTE responder pelos danos causados.

II) 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/LICENÇA do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), concedida à PRESTADORA pelo órgão federal competente, hipótese em que a PRESTADORA ficará isenta de qualquer ônus.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1 Como PRESTADORA outorgada e licenciada para prestar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), esta prestará os serviços respeitando as características estabelecidas em regulamentações da ANATEL que estão disponíveis no endereço virtual eletrônico www.anatel.org.br ou na central de atendimento da ANATEL pelo n.º 133, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços: Sede Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H CEP: 70.070-940 - Brasília – DF, Pabx: (61) 2312-2000.

11.2 As partes, em comum acordo, se submetem ao cumprimento dos deveres e obrigações referentes à proteção de dados pessoais e se obrigam a tratá-los de acordo com a legislação vigente aplicável, incluindo, mas não se limitando à Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 e Decreto nº 8.771, de 11 de maio de 2016 (“Marco Civil da Internet”) e a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados” ou “LGPD”), no que couber e conforme aplicável. As partes deverão também garantir que seus empregados, agentes e subcontratados observem os dispositivos dos diplomas legais em referência relacionados à proteção de dados, incluindo, mas não se limitando, à LGPD, sendo que cada parte será individualmente responsável pelo cumprimento de suas obrigações decorrentes da LGPD.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS DISPOSIÇÕES ANTICORRUPÇÃO

12.1 A PRESTADORA se obriga, sob as penas previstas neste instrumento e na legislação aplicável, a observar e cumprir rigorosamente todas as leis cabíveis, incluindo, mas não se limitando à legislação brasileira referente à lei anticorrupção nº 12.846/13, lavagem de dinheiro Lei nº. 9.613/98, e, ainda, o FCPA – Foreign Corrupt Practices Act, o UK Bribery Act e o Canada’s Corruption of Foreign Public Officials Act (em conjunto “Leis Anticorrupção”), assim como as normas e exigências constantes das políticas internas da PRESTADORA (“Política Anticorrupção”).

12.2 A PRESTADORA declara e garante que não está envolvida ou irá se envolver, direta ou indiretamente, por seus representantes, administradores, diretores, conselheiros, sócios ou acionistas, assessores, consultores, parte relacionada, durante o cumprimento das obrigações previstas neste contrato, em qualquer atividade ou prática que constitua uma infração aos termos das Leis Anticorrupção.

12.3 A PRESTADORA declara e garante que não se encontra, assim como seus representantes, administradores, diretores, conselheiros, sócios ou acionistas, assessores, consultores, direta ou indiretamente (I) sob investigação em virtude de denúncias de suborno e/ou corrupção; (II) no curso de um processo judicial e/ou administrativo ou foram condenados ou indiciados sob a acusação de corrupção ou suborno; (III) listados em alguma entidade governamental, tampouco conhecidos ou suspeitos de práticas de terrorismo e/ou lavagem de dinheiro; (IV) sujeitos a restrições ou sanções econômicas e de negócios por qualquer entidade governamental; e (V) banidos ou impedidos, de acordo com qualquer lei que seja imposta ou fiscalizada por qualquer entidade governamental.

12.4 Toda documentação de cobrança a ser emitida nos termos deste contrato deverá estar acompanhada de fatura detalhada, contendo discriminação dos serviços prestados e/ou bens adquiridos, conforme o caso. A PRESTADORA obriga-se a manter livros, contas, registros e faturas precisos e concorda que, se considerar necessário, o ASSINANTE terá o direito de, direta ou indiretamente, com o auxílio de terceiros que venha a indicar, auditar os livros, contas, registros, faturas e documentação de suporte que embasem as cobranças e/ou os pedidos de reembolsos, para verificar o cumprimento do disposto nas Leis Anticorrupção e também na Política Anticorrupção, sendo que a PRESTADORA irá cooperar totalmente no curso de qualquer auditoria, obrigando-se a apresentar as informações e documentos eventualmente necessários, sempre que solicitado.

12.5 O não cumprimento por parte da PRESTADORA das Leis Anticorrupção e/ou da Política Anticorrupção será considerada uma infração grave a este contrato e conferirá ao ASSINANTE o direito de, agindo de boa fé, declarar rescindido imediatamente o presente contrato, sem qualquer ônus ou penalidade, sendo a PRESTADORA responsável pelas perdas e danos, nos termos da lei aplicável.

12.6 A PRESTADORA declara que, direta ou indiretamente, não ofereceu, prometeu, pagou ou autorizou o pagamento em dinheiro, deu ou concordou em dar presentes ou qualquer coisa de valor e, durante a vigência deste contrato, não irá ofertar, prometer, pagar ou autorizar o pagamento em dinheiro, dar ou concordar em dar presentes ou qualquer coisa de valor a qualquer pessoa ou entidade, pública ou privada, com o objetivo de beneficiar ilicitamente a PRESTADORA e/ou seus negócios.

12.7 A PRESTADORA declara que, direta ou indiretamente, não irá receber, transferir, manter, usar ou esconder recursos que decorram de qualquer atividade ilícita, bem como não irá contratar como empregado ou de alguma forma manter relacionamento profissional com pessoas físicas ou jurídicas envolvidas com atividades criminosas, em especial as Leis Anticorrupção, lavagem de dinheiro, tráfico de drogas e terrorismo.

12.8 A PRESTADORA declara e garante que (I) os atuais representantes da PRESTADORA não são funcionários públicos ou empregados do governo; (II) informará imediatamente, por escrito, qualquer nomeação de seus representantes como funcionários públicos ou empregados do governo; e (III) eventual

nomeação, nos termos do item “II” anterior, resultará automaticamente na rescisão deste contrato, sem a imposição de qualquer multa ou penalidade.

12.9 A PRESTADORA notificará prontamente, por escrito, o ASSINANTE a respeito de qualquer suspeita ou violação do disposto nas Leis Anticorrupção e/ou na Política Anticorrupção, e ainda de participação em práticas de suborno ou corrupção, assim como o descumprimento de qualquer declaração prevista nesta Cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE, TRATAMENTO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE

13.1. A PRESTADORA, por si, seus representantes, prepostos, e empregados, gerentes ou procuradores, obriga-se a manter a privacidade e confidencialidade sobre quaisquer dados pessoais do ASSINANTE 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 ASSINANTE e das demais informações confidenciais for expressamente autorizada por Lei e/ou pelo presente instrumento.

13.1.1. 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 PRESTADORA em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado.

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

13.2. O ASSINANTE reconhece, para todos os fins de direito, que além dos dados pessoais do ASSINANTE informados no ato de celebração do presente contrato, a PRESTADORA coletará uma série de informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, a saber: (i) dados relativos à prestação do serviço; (ii) comunicações havidas entre o ASSINANTE e a PRESTADORA através do Centro de Atendimento ao Cliente.

13.3. A PRESTADORA se compromete a utilizar os dados pessoais do ASSINANTE e demais informações coletadas nos termos deste contrato, para as seguintes finalidades, com as quais o ASSINANTE expressamente declara ter pleno conhecimento e concordância ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato: (i) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória; (ii) para o tratamento e uso compartilhado 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; (iii) para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato; (iv) para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; (v) para a proteção do crédito (incluindo medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais); (vi) para garantir o cumprimento do presente contrato, incluindo o combate à fraude ou a prática de quaisquer ilícitos; (vii) para enviar ao ASSINANTE qualquer comunicação ou notificação prevista no presente contrato.

13.4 Ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o ASSINANTE expressa e livremente consente com a realização pela PRESTADORA da coleta de informações relacionadas a utilização do serviço, para fins de produção de relatórios estatísticos, bem como para outras finalidades voltadas para levantamento, análise, tratamento e melhoria dos serviços prestados ao ASSINANTE.

13.5. A PRESTADORA não compartilhará, nem tampouco fornecerá a terceiros os dados pessoais do ASSINANTE e demais informações coletadas pela PRESTADORA, 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 PRESTADORA, incluindo previsão contratual de dever de manutenção da confidencialidade das informações por esses parceiros e terceiros; (ii) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória; (iii) 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; (iv) para o exercício e defesa de quaisquer direitos da PRESTADORA, a seu exclusivo critério, incluindo no âmbito de processos judiciais, administrativos ou arbitrais; (v) 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; (vi) 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.

13.6. Ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o ASSINANTE declara ter pleno conhecimento e concordância quanto a coleta, armazenamento, utilização e/ou compartilhamento dos dados pessoais do ASSINANTE e demais informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, para as finalidades no contrato; 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).

13.7. Fica assegurado ao ASSINANTE, a qualquer momento, solicitar perante a PRESTADORA 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 PRESTADORA, ressalvado as hipóteses em que a PRESTADORA for obrigada a manter os dados do ASSINANTE por força de previsão contratual, legal ou regulatória.

13.8. A PRESTADORA manterá os dados pessoais do ASSINANTE e demais informações coletadas em servidores de seu data center ou de terceiros contratados, a critério único e exclusivo da PRESTADORA, 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.

13.9. 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 ASSINANTE e demais informações coletadas: (i) Estavam no domínio público na data celebração do presente Contrato; (ii) Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes; (iii) Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação. (iv) Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, ou de qualquer outra autoridade investida em poderes para tal.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA SUCESSÃO E DO FORO

14.1 O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de São João da Barra, no Estado do Rio de Janeiro, 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 assinando o TERMO DE ADESÃO disponível pela PRESTADORA.

São João da Barra, 03 de setembro de 2025.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - LINK DEDICADO

SIC INFORMÁTICA E TECNOLOGIA LTDA, pessoa jurídica de direito privado, prestadora de serviços de comunicação multimídia autorizada pela ANATEL por ato nº 3912 de 17 de junho de 2015, inscrita no CNPJ sob o nº 07.103.828/0001-14, estabelecida na Rua Professor Aluizio Faria, 193, Centro, São João da Barra - RJ; representada neste ato pelo seu sócio na forma de suas disposições de seu contrato social, doravante denominada PRESTADORA.

E de outro lado a pessoa física ou jurídica, doravante denominado(a) ASSINANTE conforme identificado(a) no TERMO DE ADESÃO. As partes identificadas têm entre si, justo e contratado, e que será regido pelas cláusulas a seguir, sem prejuízos às normas da ANATEL e demais dispositivos das legislações vigentes.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 O presente contrato tem por objeto a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) na modalidade LINK DEDICADO (Trânsito IP) com largura de banda simétrica por meio de fibra óptica pela PRESTADORA da porta de acesso à internet banda larga ao ASSINANTE, no(s) endereço(s) solicitado(s) pelo ASSINANTE e indicado(s) no TERMO DE ADESÃO. A PRESTADORA irá disponibilizar os serviços contratados levando-se em conta o estudo prévio de viabilidade técnica.

1.2 O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela PRESTADORA é de até 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que o ASSINANTE firmar o TERMO DE ADESÃO. Para início da contagem deste prazo, serão observadas as condições climáticas locais, devendo ainda o ASSINANTE disponibilizar as condições físicas do imóvel/local e quando se tratar de instalação em condomínio, este também deverá providenciar a autorização por escrito do síndico do condomínio e/ou dos demais condôminos para prestação dos serviços.

1.3 Os serviços serão prestados ao ASSINANTE de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo-se 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.

1.4 O ASSINANTE, uma vez que tenha se tornado usuário da PRESTADORA, terá disponível o acesso via fibra óptica à rede internet, de acordo com o plano escolhido voluntariamente pelo ASSINANTE no TERMO DE ADESÃO dando aceite ao presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO COMODATO

2.1 Para tornar viável a prestação de serviço objeto do presente contrato, a PRESTADORA cederá a título de COMODATO os direitos de uso e gozo dos equipamentos descritos no TERMO DE ADESÃO/ORDEN DE INSTALAÇÃO devendo ser utilizados exclusivamente para a execução dos serviços ora contratados no Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações, e serão instalados no endereço constante no TERMO DE ADESÃO, conforme indicado pelo cliente.

2.2 O(a) ASSINANTE se obriga a receber os empregados e prepostos da PRESTADORA, devidamente credenciados, para manutenção e conservação dos equipamentos, devendo garantir o livre desempenho de tais atividades.

2.3 Para atender motivos de ordem técnica ou de interesse geral, a PRESTADORA poderá, a qualquer tempo, mediante notificação prévia e sem ônus, substituir o meio pelo qual presta o serviço e os equipamentos colocados à disposição do(a) ASSINANTE.

2.4 Sendo necessário material de reposição e/ou peças sobressalentes dos equipamentos, as despesas referentes ao seu fornecimento e substituição serão de inteira responsabilidade da PRESTADORA. Se a substituição for decorrente de qualquer dano causado por operação indevida do(a) ASSINANTE, as despesas necessárias à recuperação dos equipamentos deverão ser integralmente ressarcidas à PRESTADORA por comprovação do dano e apresentação de orçamento, antes da execução do serviço.

2.5 É de responsabilidade do(a) ASSINANTE providenciar e fornecer toda a infraestrutura necessária e condições apropriadas para instalação dos equipamentos descritos no TERMO DE ADESÃO/ORDEN DE INSTALAÇÃO, incluindo conduítes e canaletas para o cabeamento, ponto de energia elétrica com aterramento adequado e obtendo, se necessário, autorização para instalação dos equipamentos no local (residência, condomínio e/ou edifício), ou outra edificação, sem qualquer ônus para a PRESTADORA, tais como aluguéis, energia elétrica, etc. Cabe ainda ao(a) ASSINANTE, obter do síndico do condomínio ou dos demais condôminos, sempre que necessário for, a autorização para ligação dos sinais e para realização das obras referidas.

2.6 É 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(a) 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.

2.7 O ASSINANTE deverá manter a instalação dos equipamentos da presente cessão em comodato nos locais adequados e indicados pela PRESTADORA, observadas as condições da rede elétrica, bem como condições técnicas necessárias ao correto funcionamento dos equipamentos.

2.8 O ASSINANTE deverá permitir que somente pessoas habilitadas e técnicos autorizados pela PRESTADORA tenham acesso ao manuseio dos equipamentos sempre que necessário, verificando a observância das normas de utilização.

2.9 O ASSINANTE não poderá prestar por si ou por intermédio de terceiros não credenciados, reparos ou consertos nos equipamentos. Quaisquer falhas no desempenho dos equipamentos observadas deverão ser comunicadas pelo ASSINANTE com a maior brevidade possível à PRESTADORA.

2.9.1 O ASSINANTE deverá restituir (entregar/devolver) todos os bens à PRESTADORA caso haja rescisão por quaisquer motivos do Contrato de Prestação de Serviços no prazo máximo de até 10 (dez) dias, estando autorizada a PRESTADORA a proceder com a devida retirada dos equipamentos. Caso não ocorra por parte do ASSINANTE a devolução espontânea dos equipamentos no prazo estipulado ou houver impedimento da retirada, 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 e todas as despesas daí decorrentes serão suportadas pelo ASSINANTE, inclusive honorários advocatícios, bem como

as despesas de deslocamento, alimentação, cópias de documentos, conferências telefônicas, enfim as despesas que se fizerem necessárias.

2.9.2 Em se tratando das hipóteses de dano, depreciação por mal uso, perda/extravio, furto ou roubo dos referidos equipamentos em COMODATO, o ASSINANTE também deverá restituir à PRESTADORA, pelas perdas ou danos, o valor total dos bens à época do fato, observando o valor de mercado, que será cobrado na mesma forma do item acima.

CLÁUSULA TERCEIRA - DOS DIREITOS E DEVERES DOS ASSINANTES

3.1 Constituem DIREITOS do ASSINANTE:

- I) Ao acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;
- II) À liberdade de escolha da PRESTADORA;
- III) Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- IV) À informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;
- V) À inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- VI) Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
- VII) À suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação de serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto no art. 70 da Resolução nº 614/2013;
- VIII) A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da Lei 9.472/97: 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 irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.
- IX) Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
- X) Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela PRESTADORA;
- XI) À resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela PRESTADORA;
- 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 dos seus direitos;
- XIV) À substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;

XV) A não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;

XVI) A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a PRESTADORA, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

XVII) A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso às comodidades ou utilidades solicitadas;

XVIII) À continuidade do serviço pelo prazo contratual;

XIX) Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

3.2 É permitido ao ASSINANTE, mediante solicitação à PRESTADORA, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas e desde que haja viabilidade técnica, a migração do plano contratado (velocidade) pelo qual optou no ato da contratação do serviço, para qualquer outro plano disponibilizado pela PRESTADORA desde que esteja adimplente com os pagamentos das mensalidades. A efetiva migração de plano se dará com solicitação formalizada.

3.3 Nenhuma indenização será devida pelo ASSINANTE pela mão de obra utilizada pela PRESTADORA na execução dos serviços

aqui contratados, seja(m) de seu(s) empregado(s) e/ou preposto(s) que não terá(ão) nenhuma vinculação empregatícia com o ASSINANTE, descabendo, em consequência, a imputação de qualquer responsabilidade a esta em relação a toda e qualquer obrigação, em especial as trabalhistas e previdenciárias.

3.4 O ASSINANTE poderá solicitar formalmente a alteração de endereço de instalação e, nesta hipótese de solicitação, o atendimento a tal ficará condicionado a estudos de viabilidade técnica e disponibilidade por parte da PRESTADORA. As despesas decorrentes da mudança de endereço corresponderão a uma nova taxa de instalação e serão de responsabilidade do ASSINANTE.

3.5 Constituem DEVERES do ASSINANTE:

I) Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;

II) Preservar os bens da PRESTADORA e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III) Providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da prestadora, quando for o caso;

IV) Levar ao conhecimento do Poder Público e da PRESTADORA as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM;

V) 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;

VI) Somente conectar à rede da PRESTADORA terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL;

VII) Permitir acesso da PRESTADORA ou de terceiros que esta indicar, sempre que necessário, no local da instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamentos;

VIII) Será de responsabilidade do ASSINANTE contratar serviços especializados de proteção à rede interna, tais como, Firewall, Antivírus, entre outros;

IX) É proibido ao ASSINANTE ceder, transferir ou disponibilizar a Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) contratado com a PRESTADORA a terceiros, quer seja por cabo, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena de rescisão do presente contrato, bem como a obrigação do assinante de ressarcir à PRESTADORA os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes;

X) 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;

XI) Efetuar pontualmente o pagamento das importâncias devidas e previamente acordadas pela prestação dos serviços, devendo levar ao conhecimento da PRESTADORA, quando for o caso, o não-recebimento do documento de cobrança respectivo até o dia útil anterior à respectiva data de vencimento. A alegação de não recebimento, pelo ASSINANTE, do documento de cobrança não o eximirá da obrigação de proceder ao pagamento na data de vencimento estabelecida e o atraso implicará na aplicação das penalidades previstas neste instrumento. Em se tratando de alteração de endereço eletrônico para envio da cobrança, esta deverá ser comunicada formalmente, através dos canais de comunicação disponíveis, pelo ASSINANTE à PRESTADORA, com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência;

XII) NÃO utilizar os serviços para:

§1º Chain leffers (correntes): disseminação de mensagens que solicitam o reencaminhamento das mesmas a diversos outros usuários;

§2º Spamming: propagandas ou mensagens enviadas com múltiplas cópias para usuários que não optaram pelo seu recebimento, independentemente de virem nelas registradas a opção de exclusão da lista de endereços do remetente indesejado.

3.6 Toda e qualquer reclamação/solicitação do ASSINANTE para com a PRESTADORA deverá ser formalizada, preferencialmente via telefone, acompanhada do respectivo protocolo de atendimento ou outro meio formal como aviso escrito, ou correio eletrônico (e-mail), ou através de mensagem (via WhatsApp) e ainda pessoalmente na sede da PRESTADORA.

3.7 O ASSINANTE compromete-se a verificar e resgatar, regularmente, o conteúdo da caixa postal eletrônica vinculada ao endereço eletrônico de sua titularidade (e-mail), estando o mesmo ciente desde já que esta modalidade de comunicação entre PRESTADORA e ASSINANTE será um dos meios de comunicação oficiais utilizados pela PRESTADORA, além de outros meios disponíveis, para informar ao ASSINANTE de toda e qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações que entender de interesse recíproco.

CLÁUSULA QUARTA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

4.1 Constituem DIREITOS da PRESTADORA, além dos previstos na lei n.º 9.472/97, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do serviço:

I) Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

II) Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;

§1º A PRESTADORA, em qualquer caso, continuará responsável perante a ANATEL e os ASSINANTES pela prestação e execução do serviço;

§2º As relações entre a PRESTADORA e os terceiros serão regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a ANATEL.

4.2 A PRESTADORA deve manter um central de atendimento telefônico para seus ASSINANTES, com discagem direta local, mediante chamada de terminal fixo ou móvel. O número mantido pela PRESTADORA do SAC é 022 3199-9832 e 022 3513-1368 e ainda dispõe do endereço virtual eletrônico www.fibramax.net.br, além do canal via WhatsApp: 022 99919-6696.

4.3 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.

4.4 A PRESTADORA não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o ASSINANTE seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

4.5 Face às reclamações e dúvidas dos ASSINANTES, a PRESTADORA deve fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível.

4.6 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.

§1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deverá ser amplamente comunicada aos ASSINANTES que serão afetados, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, devendo ser concedido um desconto na assinatura à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas.

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

4.7 Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as PRESTADORAS de SCM têm a OBRIGAÇÃO de:

I) Prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;

II) Apresentar à ANATEL, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimada, por meio de sistema interativo disponibilizado pela ANATEL, todos os dados e informações que lhes 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;

III) Cumprir e fazer cumprir a regulamentação da Resolução n.º 614/2013 e as demais normas editadas pela ANATEL;

IV) Utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela ANATEL;

V) Permitir, aos agentes de fiscalização da Anatel, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei;

VI) Disponibilizar ao ASSINANTE, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação SCM e do Plano de Serviço contratado;

VII) 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;

VIII) A descrição do procedimento de contestação de débitos;

IX) 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;

X) 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 técnico comprovada;

XI) Prestar esclarecimentos ao ASSINANTE, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

XII) 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;

XIII) Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

XIV) Manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço.

4.8 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.

4.9 A PRESTADORA deve providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da ANATEL, sem ônus, em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão e de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.

4.10 A PRESTADORA deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus ASSINANTES pelo prazo mínimo de um ano.

4.11 Toda e qualquer comunicação da PRESTADORA para com o ASSINANTE será formalizada através de protocolo devidamente registrado no sistema.

CLÁUSULA QUINTA - DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA PRESTADORA

5.1 A PRESTADORA não será responsabilizada pela suspensão ou interrupção dos serviços e de utilização de seus aplicativos, nos casos de:

I) Uso indevido ou impróprio dos serviços pelo ASSINANTE, bem como uso de tais serviços de modo a prejudicar o acesso à internet por parte de outros usuários;

II) Má utilização, deterioração, defeito ou incorreta manutenção dos equipamentos de propriedade do ASSINANTE; e,

III) Eventos fortuitos ou de força maior, tais como catástrofes e panes nas redes de serviço de eletricidade, telefonia, backbones ou outros indispensáveis à prestação dos serviços.

5.2 Em quaisquer dessas hipóteses supracitadas, havendo suspensão ou interrupção dos serviços, a PRESTADORA não poderá ser responsabilizada por tais fatos, nem por eventuais danos diretos, indiretos, incidentais ou consequentes destes eventos, não lhe cabendo responder, ainda, por lucros cessantes ou perdas sofridas pelo ASSINANTE.

5.3 A PRESTADORA, em nenhuma hipótese, poderá ser responsabilizada pela qualidade, clareza, validade e/ou conteúdo do material disponível na internet.

5.4 A PRESTADORA não irá se responsabilizar pelo treinamento e capacitação do ASSINANTE para que este possa utilizar os serviços contratados.

5.5 A PRESTADORA terá o direito de bloquear portas e/ou serviços de dados que possam ou venham comprometer a estabilidade do sistema, como geradores de muitas conexões simultâneas (warez, p2p, torrent) e ainda programas de spam (propaganda não autorizada).

CLÁUSULA SEXTA - DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

6.1 São parâmetros de qualidade para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia, sem prejuízos de outros que venham a ser definidos pela ANATEL, que devem ser observados pela PRESTADORA:

I) Fornecimento de serviços respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

II) Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;

III) 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;

IV) Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;

V) Número de reclamações contra a prestadora;

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.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

7.1 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:

I) Proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição, ou nos pontos de sua conexão ao(s) equipamentos utilizados(s);

II) Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela PRESTADORA manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a componha;

III) Acoplar equipamento ao sistema de conexão do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que permita a recepção de serviço não contratado pelo ASSINANTE com a PRESTADORA.

7.2 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.

7.3 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 telefone (ligação) ou WhatsApp. 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.

7.4 A PRESTADORA compromete-se a disponibilizar o serviço de link dedicado com um índice de disponibilidade mínima de 99,9% (noventa e nove vírgula nove por cento) ao mês, exceto em casos de: I- Manutenção programada com aviso prévio; II- Caso fortuitos e força maior.

7.5 A PRESTADORA compromete-se a atender as solicitações de suporte/questionamentos do ASSINANTE resolvendo-as num prazo de até 8 (oito) horas a contar da solicitação protocolada.

CLÁUSULA OITAVA - DOS VALORES, FORMAS DE PAGAMENTO E REAJUSTES

8.1 Para ativação dos serviços, o ASSINANTE deverá pagar à PRESTADORA, o(s) valor(es) na(s) condição(ões) descrita(s) no TERMO DE ADESÃO.

8.2 Pela prestação dos serviços mensalmente, o ASSINANTE deverá pagar à PRESTADORA os valores correspondentes previamente acordados conforme o plano escolhido, de acordo com as características contidas no TERMO DE ADESÃO.

8.3 Assinatura mensal SCM: É o valor cobrado mensalmente pela disponibilidade dos serviços, independente do volume de tráfego utilizado e/ou bloqueio por falta de pagamento. Os valores especificados nos itens dispostos no TERMO DE ADESÃO serão cobrados através de documento de cobrança a partir da ativação do serviço, e serão enviados pela PRESTADORA ao ASSINANTE via e-mail com avisos via WhatsApp e/ou SMS.

8.4 Havendo alteração no endereço eletrônico para recebimento da cobrança sem que haja comunicação, por escrito e formal, do ASSINANTE junto à PRESTADORA, serão consideradas devidamente enviadas e

entregues todas as faturas encaminhadas para o endereço eletrônico mencionado pelo ASSINANTE durante o processo de cadastramento.

8.5 A(s) inclusão(ões) de outro(s) serviço(s) disponibilizado(s) pela PRESTADORA poderá(ão) ser solicitado(s) pelo ASSINANTE junto à PRESTADORA (ponto adicional), pelo que pagará a(s) respectiva(s) taxa(s) de serviço(s) adicional(is), relativa(s) à(s) sua(s) instalação(ões), e será(ão) adicionado(s) à mensalidade do mês referente à(s) solicitação(ões) o(s) valor(es) correspondente(s) ao(s) ponto(s) adicional(is), em conformidade com a tabela de preços da PRESTADORA vigente à época em que for(em) pleiteado(s).

8.6 Os valores deste contrato serão reajustados a cada período de 12 (doze) meses, através do índice IGPM, do INPC, IPCA ou outro de mesma natureza. Caso vedada legalmente a utilização desse índice, será utilizado índice legalmente indicado para substituí-lo.

CLÁUSULA NONA - DAS PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO

9.1 O não pagamento pelo ASSINANTE de qualquer parcela do preço da adesão e/ou mensalidade de assinatura na data de seu respectivo vencimento correspondente, incluindo a(s) taxa(s) de ativação, ou visita(s) técnica(s), pontualmente na data do seu vencimento, sujeitará o ASSINANTE, independente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, ao pagamento de multa pecuniária de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito, acrescida de mora diária de 0,033% (zero vírgula zero trinta e três por cento), a partir do dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação.

9.2 O descumprimento da obrigação até o 5º (quinto) dia após a data de vencimento, implicará na suspensão temporária da prestação dos serviços, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais, ficando o restabelecimento dos serviços condicionado ao(s) pagamento(s) do(s) valor(es) em atraso, acrescido da multa e dos juros.

9.3 Comprovada a falta de pagamento do valor da mensalidade devida pelo ASSINANTE, este permite desde já à PRESTADORA, a seu exclusivo critério, inserir sem prejuízo, após 30 (trinta) dias da data de vencimento, o(s) débito(s) correspondente(s) nos órgãos de proteção e restrição ao crédito e congêneres.

9.4 Persistindo a inadimplência do ASSINANTE por mais de 60 (sessenta) dias, permitirá à PRESTADORA, mediante prévio aviso ou notificação judicial ou extrajudicial emitida em favor do ASSINANTE, informando o cancelamento/desligamento da prestação dos serviços, que ensejará na rescisão contratual na forma do item 10.1 III, sem prejuízos de obter o pagamento e ressarcimento de eventuais dívidas existentes e de serem tomadas as medidas judiciais cabíveis previstas em lei a fim de apurar e liquidar eventuais perdas e danos. Havendo a necessidade de utilização de meios legais para efetivação da cobrança, todas as despesas daí decorrentes serão suportadas pelo ASSINANTE, inclusive honorários advocatícios.

9.5 Quando o(s) atraso(s) no(s) pagamento(s) for(em) superior(es) a 12 (doze) meses, além dos encargos de multa e juros, deve ser acrescida, ao(s) valor(es) devido(s), atualização monetária na mesma forma do item 8.6 supra.

CLÁUSULA DÉCIMA – DOS PRAZOS, RENOVAÇÃO E DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

10.1 O prazo de vigência do SERVIÇO será de 12 (doze) meses contados a partir da ativação do circuito objeto deste contrato, renovando-se por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui

determinadas, se não houver manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo entre 90 (noventa) e 30 (trinta) dias anteriores ao seu término.

10.2 Durante a vigência contratual, o presente contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, através da manifestação de vontade por escrito do ASSINANTE, mediante notificação por escrito com no mínimo 30 dias de antecedência, resultando na incidência de multa de 30% (trinta por cento) sobre as mensalidades vincendas.

10.3 Em caso de redução do serviço ou banda contratada (downgrade) ou ainda redução apenas de valor, a pedido do ASSINANTE durante a vigência do presente contrato haverá incidência de multa de 30% (trinta por cento) sobre as mensalidades vincendas considerando o valor total inicialmente contratado, e deverá ser solicitado através da manifestação de vontade explícita do ASSINANTE, mediante notificação por escrito com no mínimo 30 dias de antecedência.

10.4 Nos casos de rescisão antecipada do presente contrato antes da ativação do circuito, por parte do ASSINANTE, haverá a incidência de multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor total do presente instrumento. Esta cláusula somente não se aplica se a ativação não tiver sido efetivada por problemas técnicos exclusivamente de responsabilidade da PRESTADORA, desde que mediante expressa manifestação da mesma neste sentido.

10.5 O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

I) 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.

II) Por distrato, mediante acordo comum entre as partes.

III) Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, 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.

10.6 O contrato será extinto ainda:

I) Caso o ASSINANTE, em face deste contrato, por ação ou omissão, comprometer a imagem pública da PRESTADORA, devendo o ASSINANTE responder pelos danos causados.

II) 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/LICENÇA do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), concedida à PRESTADORA pelo órgão federal competente, hipótese em que a PRESTADORA ficará isenta de qualquer ônus.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1 Como PRESTADORA outorgada e licenciada para prestar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), esta prestará os serviços respeitando as características estabelecidas em regulamentações da ANATEL que estão disponíveis no endereço virtual eletrônico www.anatel.org.br ou na central de atendimento da ANATEL

pelo n.º 133, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços: Sede Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H CEP: 70.070-940 - Brasília – DF, Pabx: (61) 2312-2000.

11.2 As partes, em comum acordo, se submetem ao cumprimento dos deveres e obrigações referentes à proteção de dados pessoais e se obrigam a tratá-los de acordo com a legislação vigente aplicável, incluindo, mas não se limitando à Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 e Decreto nº 8.771, de 11 de maio de 2016 (“Marco Civil da Internet”) e a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados” ou “LGPD”), no que couber e conforme aplicável. As partes deverão também garantir que seus empregados, agentes e subcontratados observem os dispositivos dos diplomas legais em referência relacionados à proteção de dados, incluindo, mas não se limitando, à LGPD, sendo que cada parte será individualmente responsável pelo cumprimento de suas obrigações decorrentes da LGPD.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS DISPOSIÇÕES ANTICORRUPÇÃO

12.1 A PRESTADORA se obriga, sob as penas previstas neste instrumento e na legislação aplicável, a observar e cumprir rigorosamente todas as leis cabíveis, incluindo, mas não se limitando à legislação brasileira referente à lei anticorrupção nº 12.846/13, lavagem de dinheiro Lei nº. 9.613/98, e, ainda, o FCPA – Foreign Corrupt Practices Act, o UK Bribery Act e o Canada’s Corruption of Foreign Public Officials Act (em conjunto “Leis Anticorrupção”), assim como as normas e exigências constantes das políticas internas da PRESTADORA (“Política Anticorrupção”).

12.2 A PRESTADORA declara e garante que não está envolvida ou irá se envolver, direta ou indiretamente, por seus representantes, administradores, diretores, conselheiros, sócios ou acionistas, assessores, consultores, parte relacionada, durante o cumprimento das obrigações previstas neste contrato, em qualquer atividade ou prática que constitua uma infração aos termos das Leis Anticorrupção.

12.3 A PRESTADORA declara e garante que não se encontra, assim como seus representantes, administradores, diretores, conselheiros, sócios ou acionistas, assessores, consultores, direta ou indiretamente (I) sob investigação em virtude de denúncias de suborno e/ou corrupção; (II) no curso de um processo judicial e/ou administrativo ou foram condenados ou indiciados sob a acusação de corrupção ou suborno; (III) listados em alguma entidade governamental, tampouco conhecidos ou suspeitos de práticas de terrorismo e/ou lavagem de dinheiro; (IV) sujeitos a restrições ou sanções econômicas e de negócios por qualquer entidade governamental; e (V) banidos ou impedidos, de acordo com qualquer lei que seja imposta ou fiscalizada por qualquer entidade governamental.

12.4 Toda documentação de cobrança a ser emitida nos termos deste contrato deverá estar acompanhada de fatura detalhada, contendo discriminação dos serviços prestados e/ou bens adquiridos, conforme o caso. A PRESTADORA obriga-se a manter livros, contas, registros e faturas precisos e concorda que, se considerar necessário, o ASSINANTE terá o direito de, direta ou indiretamente, com o auxílio de terceiros que venha a indicar, auditar os livros, contas, registros, faturas e documentação de suporte que embasem as cobranças e/ou os pedidos de reembolsos, para verificar o cumprimento do disposto nas Leis Anticorrupção e também na Política Anticorrupção, sendo que a PRESTADORA irá cooperar totalmente no curso de qualquer auditoria, obrigando-se a apresentar as informações e documentos eventualmente necessários, sempre que solicitado.

12.5 O não cumprimento por parte da PRESTADORA das Leis Anticorrupção e/ou da Política Anticorrupção será considerada uma infração grave a este contrato e conferirá ao ASSINANTE o direito de, agindo de boa fé, declarar rescindido imediatamente o presente contrato, sem qualquer ônus ou penalidade, sendo a PRESTADORA responsável pelas perdas e danos, nos termos da lei aplicável.

12.6 A PRESTADORA declara que, direta ou indiretamente, não ofereceu, prometeu, pagou ou autorizou o pagamento em dinheiro, deu ou concordou em dar presentes ou qualquer coisa de valor e, durante a vigência deste contrato, não irá ofertar, prometer, pagar ou autorizar o pagamento em dinheiro, dar ou concordar em dar presentes ou qualquer coisa de valor a qualquer pessoa ou entidade, pública ou privada, com o objetivo de beneficiar ilicitamente a PRESTADORA e/ou seus negócios.

12.7 A PRESTADORA declara que, direta ou indiretamente, não irá receber, transferir, manter, usar ou esconder recursos que decorram de qualquer atividade ilícita, bem como não irá contratar como empregado ou de alguma forma manter relacionamento profissional com pessoas físicas ou jurídicas envolvidas com atividades criminosas, em especial as Leis Anticorrupção, lavagem de dinheiro, tráfico de drogas e terrorismo.

12.8 A PRESTADORA declara e garante que (I) os atuais representantes da PRESTADORA não são funcionários públicos ou empregados do governo; (II) informará imediatamente, por escrito, qualquer nomeação de seus representantes como funcionários públicos ou empregados do governo; e (III) eventual nomeação, nos termos do item "II" anterior, resultará automaticamente na rescisão deste contrato, sem a imposição de qualquer multa ou penalidade.

12.9 A PRESTADORA notificará prontamente, por escrito, o ASSINANTE a respeito de qualquer suspeita ou violação do disposto nas Leis Anticorrupção e/ou na Política Anticorrupção, e ainda de participação em práticas de suborno ou corrupção, assim como o descumprimento de qualquer declaração prevista nesta Cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE, TRATAMENTO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE

13.1. A PRESTADORA, por si, seus representantes, prepostos, e empregados, gerentes ou procuradores, obriga-se a manter a privacidade e confidencialidade sobre quaisquer dados pessoais do ASSINANTE 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 ASSINANTE e das demais informações confidenciais for expressamente autorizada por Lei e/ou pelo presente instrumento.

13.1.1. 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 PRESTADORA em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado.

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

13.2. O ASSINANTE reconhece, para todos os fins de direito, que além dos dados pessoais do ASSINANTE informados no ato de celebração do presente contrato, a PRESTADORA coletará uma série de informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, a saber: (i) dados relativos à prestação do serviço; (ii) comunicações havidas entre o ASSINANTE e a PRESTADORA através do Centro de Atendimento ao Cliente.

13.3. A PRESTADORA se compromete a utilizar os dados pessoais do ASSINANTE e demais informações coletadas nos termos deste contrato, para as seguintes finalidades, com as quais o ASSINANTE expressamente declara ter pleno conhecimento e concordância ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato: (i) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória; (ii) para o tratamento e uso compartilhado 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; (iii) para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato; (iv) para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; (v) para a proteção do crédito (incluindo medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais); (vi) para garantir o cumprimento do presente contrato, incluindo o combate à fraude ou a prática de quaisquer ilícitos; (vii) para enviar ao ASSINANTE qualquer comunicação ou notificação prevista no presente contrato.

13.4 Ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o ASSINANTE expressa e livremente consente com a realização pela PRESTADORA da coleta de informações relacionadas a utilização do serviço, para fins de produção de relatórios estatísticos, bem como para outras finalidades voltadas para levantamento, análise, tratamento e melhoria dos serviços prestados ao ASSINANTE.

13.5. A PRESTADORA não compartilhará, nem tampouco fornecerá a terceiros os dados pessoais do ASSINANTE e demais informações coletadas pela PRESTADORA, 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 PRESTADORA, incluindo previsão contratual de dever de manutenção da confidencialidade das informações por esses parceiros e terceiros; (ii) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória; (iii) 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; (iv) para o exercício e defesa de quaisquer direitos da PRESTADORA, a seu exclusivo critério, incluindo no âmbito de processos judiciais, administrativos ou arbitrais; (v) 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; (vi) 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.

13.6. Ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o ASSINANTE declara ter pleno conhecimento e concordância quanto a coleta, armazenamento, utilização e/ou compartilhamento dos dados pessoais do ASSINANTE e demais informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, para as finalidades no contrato; 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).

13.7. Fica assegurado ao ASSINANTE, a qualquer momento, solicitar perante a PRESTADORA 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 PRESTADORA, ressalvado as hipóteses em que a PRESTADORA for obrigada a manter os dados do ASSINANTE por força de previsão contratual, legal ou regulatória.

13.8. A PRESTADORA manterá os dados pessoais do ASSINANTE e demais informações coletadas em servidores de seu data center ou de terceiros contratados, a critério único e exclusivo da PRESTADORA, 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.

13.9. 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 ASSINANTE e demais informações coletadas: (i) Estavam no domínio público na data celebração do presente Contrato; (ii) Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes; (iii) Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação. (iv) Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, ou de qualquer outra autoridade investida em poderes para tal.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA SUCESSÃO E DO FORO

14.1 O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de São João da Barra, no Estado do Rio de Janeiro, 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 assinando o TERMO DE ADESÃO disponível pela PRESTADORA.

São João da Barra, 23 de julho de 2025.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – CORPORATIVO

SIC INFORMÁTICA E TECNOLOGIA LTDA, pessoa jurídica de direito privado, prestadora de serviços de comunicação multimídia autorizada pela ANATEL por ato nº 3912 de 17 de junho de 2015, inscrita no CNPJ sob o nº 07.103.828/0001-14, estabelecida na Rua Professor Aluizio Faria, 193, Centro, São João da Barra - RJ; representada neste ato pelo seu sócio na forma de suas disposições de seu contrato social, doravante denominada PRESTADORA.

E de outro lado a pessoa física ou jurídica, doravante denominado(a) ASSINANTE conforme identificado(a) no TERMO DE ADESÃO. As partes identificadas têm entre si, justo e contratado, e que será regido pelas cláusulas a seguir, sem prejuízos às normas da ANATEL e demais dispositivos das legislações vigentes.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 O presente contrato tem por objeto a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) na modalidade CORPORATIVA (Trânsito IP) com largura de banda simétrica por meio de fibra óptica pela PRESTADORA da porta de acesso à internet banda larga ao ASSINANTE, no(s) endereço(s) solicitado(s) pelo ASSINANTE e indicado(s) no TERMO DE ADESÃO. A PRESTADORA irá disponibilizar os serviços contratados levando-se em conta o estudo prévio de viabilidade técnica.

1.2 O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela PRESTADORA é de até 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que o ASSINANTE firmar o TERMO DE ADESÃO. Para início da contagem deste prazo, serão observadas as condições climáticas locais, devendo ainda o ASSINANTE disponibilizar as condições físicas do imóvel/local e quando se tratar de instalação em condomínio, este também deverá providenciar a autorização por escrito do síndico do condomínio e/ou dos demais condôminos para prestação dos serviços.

1.3 Os serviços serão prestados ao ASSINANTE de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo-se 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.

1.4 O ASSINANTE, uma vez que tenha se tornado usuário da PRESTADORA, terá disponível o acesso via fibra óptica à rede internet, de acordo com o plano escolhido voluntariamente pelo ASSINANTE no TERMO DE ADESÃO dando aceite ao presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO COMODATO

2.1 Para tornar viável a prestação de serviço objeto do presente contrato, a PRESTADORA cederá a título de COMODATO os direitos de uso e gozo dos equipamentos descritos no TERMO DE ADESÃO/ORDEN DE INSTALAÇÃO devendo ser utilizados exclusivamente para a execução dos serviços ora contratados no Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações, e serão instalados no endereço constante no TERMO DE ADESÃO, conforme indicado pelo cliente.

2.2 O(a) ASSINANTE se obriga a receber os empregados e prepostos da PRESTADORA, devidamente credenciados, para manutenção e conservação dos equipamentos, devendo garantir o livre desempenho de tais atividades.

2.3 Para atender motivos de ordem técnica ou de interesse geral, a PRESTADORA poderá, a qualquer tempo, mediante notificação prévia e sem ônus, substituir o meio pelo qual presta o serviço e os equipamentos colocados à disposição do(a) ASSINANTE.

2.4 Sendo necessário material de reposição e/ou peças sobressalentes dos equipamentos, as despesas referentes ao seu fornecimento e substituição serão de inteira responsabilidade da PRESTADORA. Se a substituição for decorrente de qualquer dano causado por operação indevida do(a) ASSINANTE, as despesas necessárias à recuperação dos equipamentos deverão ser integralmente ressarcidas à PRESTADORA por comprovação do dano e apresentação de orçamento, antes da execução do serviço.

2.5 É de responsabilidade do(a) ASSINANTE providenciar e fornecer toda a infraestrutura necessária e condições apropriadas para instalação dos equipamentos descritos no TERMO DE ADESÃO/ORDEN DE INSTALAÇÃO, incluindo conduítes e canaletas para o cabeamento, ponto de energia elétrica com aterramento adequado e obtendo, se necessário, autorização para instalação dos equipamentos no local (residência, condomínio e/ou edifício), ou outra edificação, sem qualquer ônus para a PRESTADORA, tais como aluguéis, energia elétrica, etc. Cabe ainda ao(a) ASSINANTE, obter do síndico do condomínio ou dos demais condôminos, sempre que necessário for, a autorização para ligação dos sinais e para realização das obras referidas.

2.6 É 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(a) 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.

2.7 O ASSINANTE deverá manter a instalação dos equipamentos da presente cessão em comodato nos locais adequados e indicados pela PRESTADORA, observadas as condições da rede elétrica, bem como condições técnicas necessárias ao correto funcionamento dos equipamentos.

2.8 O ASSINANTE deverá permitir que somente pessoas habilitadas e técnicos autorizados pela PRESTADORA tenham acesso ao manuseio dos equipamentos sempre que necessário, verificando a observância das normas de utilização.

2.9 O ASSINANTE não poderá prestar por si ou por intermédio de terceiros não credenciados, reparos ou consertos nos equipamentos. Quaisquer falhas no desempenho dos equipamentos observadas deverão ser comunicadas pelo ASSINANTE com a maior brevidade possível à PRESTADORA.

2.9.1 O ASSINANTE deverá restituir (entregar/devolver) todos os bens à PRESTADORA caso haja rescisão por quaisquer motivos do Contrato de Prestação de Serviços no prazo máximo de até 10 (dez) dias, estando autorizada a PRESTADORA a proceder com a devida retirada dos equipamentos. Caso não ocorra por parte do ASSINANTE a devolução espontânea dos equipamentos no prazo estipulado ou houver impedimento da retirada, 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 e todas as despesas daí decorrentes serão suportadas pelo ASSINANTE, inclusive honorários advocatícios, bem como

as despesas de deslocamento, alimentação, cópias de documentos, conferências telefônicas, enfim as despesas que se fizerem necessárias.

2.9.2 Em se tratando das hipóteses de dano, depreciação por mal uso, perda/extravio, furto ou roubo dos referidos equipamentos em COMODATO, o ASSINANTE também deverá restituir à PRESTADORA, pelas perdas ou danos, o valor total dos bens à época do fato, observando o valor de mercado, que será cobrado na mesma forma do item acima.

CLÁUSULA TERCEIRA - DOS DIREITOS E DEVERES DOS ASSINANTES

3.1 Constituem DIREITOS do ASSINANTE:

- I) Ao acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;
- II) À liberdade de escolha da PRESTADORA;
- III) Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- IV) À informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;
- V) À inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- VI) Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
- VII) À suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação de serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto no art. 70 da Resolução nº 614/2013;
- VIII) A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da Lei 9.472/97: 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 irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.
- IX) Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
- X) Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela PRESTADORA;
- XI) À resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela PRESTADORA;
- 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 dos seus direitos;
- XIV) À substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;

XV) A não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;

XVI) A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a PRESTADORA, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

XVII) A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso às comodidades ou utilidades solicitadas;

XVIII) À continuidade do serviço pelo prazo contratual;

XIX) Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

3.2 É permitido ao ASSINANTE, mediante solicitação à PRESTADORA, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas e desde que haja viabilidade técnica, a migração do plano contratado (velocidade) pelo qual optou no ato da contratação do serviço, para qualquer outro plano disponibilizado pela PRESTADORA desde que esteja adimplente com os pagamentos das mensalidades. A efetiva migração de plano se dará com solicitação formalizada.

3.3 Nenhuma indenização será devida pelo ASSINANTE pela mão de obra utilizada pela PRESTADORA na execução dos serviços aqui contratados, seja(m) de seu(s) empregado(s) e/ou preposto(s) que não terá(ão) nenhuma vinculação empregatícia com o ASSINANTE, descabendo, em consequência, a imputação de qualquer responsabilidade a esta em relação a toda e qualquer obrigação, em especial as trabalhistas e previdenciárias.

3.4 O ASSINANTE poderá solicitar formalmente a alteração de endereço de instalação e, nesta hipótese de solicitação, o atendimento a tal ficará condicionado a estudos de viabilidade técnica e disponibilidade por parte da PRESTADORA. As despesas decorrentes da mudança de endereço corresponderão a uma nova taxa de instalação e serão de responsabilidade do ASSINANTE.

3.5 Constituem DEVERES do ASSINANTE:

I) Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;

II) Preservar os bens da PRESTADORA e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III) Providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da prestadora, quando for o caso;

IV) Levar ao conhecimento do Poder Público e da PRESTADORA as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM;

V) 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;

VI) Somente conectar à rede da PRESTADORA terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL;

VII) Permitir acesso da PRESTADORA ou de terceiros que esta indicar, sempre que necessário, no local da instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamentos;

VIII) Será de responsabilidade do ASSINANTE contratar serviços especializados de proteção à rede interna, tais como, Firewall, Antivírus, entre outros;

IX) É proibido ao ASSINANTE ceder, transferir ou disponibilizar a Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) contratado com a PRESTADORA a terceiros, quer seja por cabo, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena de rescisão do presente contrato, bem como a obrigação do assinante de ressarcir à PRESTADORA os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes;

X) 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;

XI) Efetuar pontualmente o pagamento das importâncias devidas e previamente acordadas pela prestação dos serviços, devendo levar ao conhecimento da PRESTADORA, quando for o caso, o não-recebimento do documento de cobrança respectivo até o dia útil anterior à respectiva data de vencimento. A alegação de não recebimento, pelo ASSINANTE, do documento de cobrança não o eximirá da obrigação de proceder ao pagamento na data de vencimento estabelecida e o atraso implicará na aplicação das penalidades previstas neste instrumento. Em se tratando de alteração de endereço eletrônico para envio da cobrança, esta deverá ser comunicada formalmente, através dos canais de comunicação disponíveis, pelo ASSINANTE à PRESTADORA, com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência;

XII) NÃO utilizar os serviços para:

§1º Chain leffers (correntes): disseminação de mensagens que solicitam o reencaminhamento das mesmas a diversos outros usuários;

§2º Spamming: propagandas ou mensagens enviadas com múltiplas cópias para usuários que não optaram pelo seu recebimento, independentemente de virem nelas registradas a opção de exclusão da lista de endereços do remetente indesejado.

3.6 Toda e qualquer reclamação/solicitação do ASSINANTE para com a PRESTADORA deverá ser formalizada, preferencialmente via telefone, acompanhada do respectivo protocolo de atendimento ou outro meio formal como aviso escrito, ou correio eletrônico (e-mail), ou através de mensagem (via WhatsApp) e ainda pessoalmente na sede da PRESTADORA.

3.7 O ASSINANTE compromete-se a verificar e resgatar, regularmente, o conteúdo da caixa postal eletrônica vinculada ao endereço eletrônico de sua titularidade (e-mail), estando o mesmo ciente desde já que esta modalidade de comunicação entre PRESTADORA e ASSINANTE será um dos meios de comunicação oficiais utilizados pela PRESTADORA, além de outros meios disponíveis, para informar ao ASSINANTE de toda e qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações que entender de interesse recíproco.

CLÁUSULA QUARTA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

4.1 Constituem DIREITOS da PRESTADORA, além dos previstos na lei n.º 9.472/97, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do serviço:

I) Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

II) Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;

§1º A PRESTADORA, em qualquer caso, continuará responsável perante a ANATEL e os ASSINANTES pela prestação e execução do serviço;

§2º As relações entre a PRESTADORA e os terceiros serão regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a ANATEL.

4.2 A PRESTADORA deve manter um central de atendimento telefônico para seus ASSINANTES, com discagem direta local, mediante chamada de terminal fixo ou móvel. O número mantido pela PRESTADORA do SAC é 022 3199-9832 e 022 3513-1368 e ainda dispõe do endereço virtual eletrônico www.fibramax.net.br, além do canal via WhatsApp: 022 99919-6696.

4.3 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.

4.4 A PRESTADORA não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o ASSINANTE seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

4.5 Face às reclamações e dúvidas dos ASSINANTES, a PRESTADORA deve fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível.

4.6 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.

§1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deverá ser amplamente comunicada aos ASSINANTES que serão afetados, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, devendo ser concedido um desconto na assinatura à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas.

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

4.7 Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as PRESTADORAS de SCM têm a OBRIGAÇÃO de:

I) Prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;

II) Apresentar à ANATEL, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimada, por meio de sistema interativo disponibilizado pela ANATEL, todos os dados e informações que lhes 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;

III) Cumprir e fazer cumprir a regulamentação da Resolução n.º 614/2013 e as demais normas editadas pela ANATEL;

IV) Utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela ANATEL;

V) Permitir, aos agentes de fiscalização da Anatel, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei;

VI) Disponibilizar ao ASSINANTE, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação SCM e do Plano de Serviço contratado;

VII) 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;

VIII) A descrição do procedimento de contestação de débitos;

IX) 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;

X) 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 técnico comprovada;

XI) Prestar esclarecimentos ao ASSINANTE, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

XII) 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;

XIII) Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

XIV) Manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço.

4.8 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.

4.9 A PRESTADORA deve providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da ANATEL, sem ônus, em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão e de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.

4.10 A PRESTADORA deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus ASSINANTES pelo prazo mínimo de um ano.

4.11 Toda e qualquer comunicação da PRESTADORA para com o ASSINANTE será formalizada através de protocolo devidamente registrado no sistema.

CLÁUSULA QUINTA - DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA PRESTADORA

5.1 A PRESTADORA não será responsabilizada pela suspensão ou interrupção dos serviços e de utilização de seus aplicativos, nos casos de:

I) Uso indevido ou impróprio dos serviços pelo ASSINANTE, bem como uso de tais serviços de modo a prejudicar o acesso à internet por parte de outros usuários;

II) Má utilização, deterioração, defeito ou incorreta manutenção dos equipamentos de propriedade do ASSINANTE; e,

III) Eventos fortuitos ou de força maior, tais como catástrofes e paneiras nas redes de serviço de eletricidade, telefonia, backbones ou outros indispensáveis à prestação dos serviços.

5.2 Em quaisquer dessas hipóteses supracitadas, havendo suspensão ou interrupção dos serviços, a PRESTADORA não poderá ser responsabilizada por tais fatos, nem por eventuais danos diretos, indiretos, incidentais ou consequentes destes eventos, não lhe cabendo responder, ainda, por lucros cessantes ou perdas sofridas pelo ASSINANTE.

5.3 A PRESTADORA, em nenhuma hipótese, poderá ser responsabilizada pela qualidade, clareza, validade e/ou conteúdo do material disponível na internet.

5.4 A PRESTADORA não irá se responsabilizar pelo treinamento e capacitação do ASSINANTE para que este possa utilizar os serviços contratados.

5.5 A PRESTADORA terá o direito de bloquear portas e/ou serviços de dados que possam ou venham comprometer a estabilidade do sistema, como geradores de muitas conexões simultâneas (warez, p2p, torrent) e ainda programas de spam (propaganda não autorizada).

CLÁUSULA SEXTA - DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

6.1 São parâmetros de qualidade para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia, sem prejuízos de outros que venham a ser definidos pela ANATEL, que devem ser observados pela PRESTADORA:

- I) Fornecimento de serviços respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- II) Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;
- III) 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;
- IV) Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;
- V) Número de reclamações contra a prestadora;
- 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.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

7.1 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:

- I) Proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição, ou nos pontos de sua conexão ao(s) equipamentos utilizados(s);
- II) Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela PRESTADORA manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a componha;
- III) Acoplar equipamento ao sistema de conexão do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que permita a recepção de serviço não contratado pelo ASSINANTE com a PRESTADORA.

7.2 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.

7.3 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 telefone (ligação) ou WhatsApp. 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.

7.4 A PRESTADORA compromete-se a disponibilizar o serviço de plano corporativo com um índice de disponibilidade mínima de 99,9% (noventa e nove vírgula nove por cento) ao mês, exceto em casos de: I- Manutenção programada com aviso prévio; II- Caso fortuitos e força maior.

7.5 A PRESTADORA compromete-se a atender as solicitações de suporte/questionamentos do ASSINANTE resolvendo-as num prazo de até 8 (oito) horas a contar da solicitação protocolada.

CLÁUSULA OITAVA - DOS VALORES, FORMAS DE PAGAMENTO E REAJUSTES

8.1 TABELA DE VALORES

- Plano Corporativo 600 Mega – R\$ 149,90
- Plano Corporativo 800 Mega – R\$ 199,90
- Plano Corporativo GIGAMAX + Telefonia VoIP – R\$ 299,90

8.2 Para ativação dos serviços, o ASSINANTE deverá pagar à PRESTADORA, o(s) valor(es) na(s) condição(ões) descrita(s) no TERMO DE ADESÃO.

8.3 Pela prestação dos serviços mensalmente, o ASSINANTE deverá pagar à PRESTADORA os valores correspondentes previamente acordados conforme o plano escolhido, de acordo com as características contidas no TERMO DE ADESÃO.

8.4 Assinatura mensal SCM: É o valor cobrado mensalmente pela disponibilidade dos serviços, independente do volume de tráfego utilizado e/ou bloqueio por falta de pagamento. Os valores especificados nos itens dispostos no TERMO DE ADESÃO serão cobrados através de documento de cobrança a partir da ativação do serviço, e serão enviados pela PRESTADORA ao ASSINANTE via e-mail com avisos via WhatsApp e/ou SMS.

8.5 Havendo alteração no endereço eletrônico para recebimento da cobrança sem que haja comunicação, por escrito e formal, do ASSINANTE junto à PRESTADORA, serão consideradas devidamente enviadas e entregues todas as faturas encaminhadas para o endereço eletrônico mencionado pelo ASSINANTE durante o processo de cadastramento.

8.6 A(s) inclusão(ões) de outro(s) serviço(s) disponibilizado(s) pela PRESTADORA poderá(ão) ser solicitado(s) pelo ASSINANTE junto à PRESTADORA (ponto adicional), pelo que pagará a(s) respectiva(s) taxa(s) de serviço(s) adicional(is), relativa(s) à(s) sua(s) instalação(ões), e será(ão) adicionado(s) à mensalidade do mês referente à(s) solicitação(ões) o(s) valor(es) correspondente(s) ao(s) ponto(s) adicional(is), em conformidade com a tabela de preços da PRESTADORA vigente à época em que for(em) pleiteado(s).

8.7 Os valores deste contrato serão reajustados a cada período de 12 (doze) meses, através do índice IGPM, do INPC, IPCA ou outro de mesma natureza. Caso vedada legalmente a utilização desse índice, será utilizado índice legalmente indicado para substituí-lo.

CLÁUSULA NONA - DAS PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO

9.1 O não pagamento pelo ASSINANTE de qualquer parcela do preço da adesão e/ou mensalidade de assinatura na data de seu respectivo vencimento correspondente, incluindo a(s) taxa(s) de ativação, ou visita(s) técnica(s), pontualmente na data do seu vencimento, sujeitará o ASSINANTE, independente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, ao pagamento de multa pecuniária de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito, acrescida de mora diária de 0,033% (zero vírgula zero trinta e três por cento), a partir do dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação.

9.2 O descumprimento da obrigação até o 5º (quinto) dia após a data de vencimento, implicará na suspensão temporária da prestação dos serviços, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais, ficando o restabelecimento dos serviços condicionado ao(s) pagamento(s) do(s) valor(es) em atraso, acrescido da multa e dos juros.

9.3 Comprovada a falta de pagamento do valor da mensalidade devida pelo ASSINANTE, este permite desde já à PRESTADORA, a seu exclusivo critério, inserir sem prejuízo, após 30 (trinta) dias da data de vencimento, o(s) débito(s) correspondente(s) nos órgãos de proteção e restrição ao crédito e congêneres.

9.4 Persistindo a inadimplência do ASSINANTE por mais de 60 (sessenta) dias, permitirá à PRESTADORA, mediante prévio aviso ou notificação judicial ou extrajudicial emitida em favor do ASSINANTE, informando o cancelamento/desligamento da prestação dos serviços, que ensejará na rescisão contratual na forma do item 10.1 III, sem prejuízos de obter o pagamento e ressarcimento de eventuais dívidas existentes e de serem tomadas as medidas judiciais cabíveis previstas em lei a fim de apurar e liquidar eventuais perdas e danos. Havendo a necessidade de utilização de meios legais para efetivação da cobrança, todas as despesas daí decorrentes serão suportadas pelo ASSINANTE, inclusive honorários advocatícios.

9.5 Quando o(s) atraso(s) no(s) pagamento(s) for(em) superior(es) a 12 (doze) meses, além dos encargos de multa e juros, deve ser acrescida, ao(s) valor(es) devido(s), atualização monetária na mesma forma do item 8.6 supra.

CLÁUSULA DÉCIMA – DOS PRAZOS, RENOVAÇÃO E DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

10.1 O prazo de vigência do SERVIÇO será de 12 (doze) meses contados a partir da ativação do circuito objeto deste contrato, renovando-se por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas, se não houver manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo entre 90 (noventa) e 30 (trinta) dias anteriores ao seu término.

10.2 Durante a vigência contratual, o presente contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, através da manifestação de vontade por escrito do ASSINANTE, mediante notificação por escrito com no mínimo 30 dias de antecedência, resultando na incidência de multa de 30% (trinta por cento) sobre as mensalidades vincendas.

10.3 Em caso de redução do serviço ou banda contratada (downgrade) ou ainda redução apenas de valor, a pedido do ASSINANTE durante a vigência do presente contrato haverá incidência de multa de 30% (trinta por cento) sobre as mensalidades vincendas considerando o valor total inicialmente contratado, e deverá ser solicitado através da manifestação de vontade explícita do ASSINANTE, mediante notificação por escrito com no mínimo 30 dias de antecedência.

10.4 Nos casos de rescisão antecipada do presente contrato antes da ativação do circuito, por parte do ASSINANTE, haverá a incidência de multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor total do presente instrumento. Esta cláusula somente não se aplica se a ativação não tiver sido efetivada por problemas técnicos exclusivamente de responsabilidade da PRESTADORA, desde que mediante expressa manifestação da mesma neste sentido.

10.5 O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

I) 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.

II) Por distrato, mediante acordo comum entre as partes.

III) Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, 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.

10.6 O contrato será extinto ainda:

I) Caso o ASSINANTE, em face deste contrato, por ação ou omissão, comprometer a imagem pública da PRESTADORA, devendo o ASSINANTE responder pelos danos causados.

II) 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/LICENÇA do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), concedida à PRESTADORA pelo órgão federal competente, hipótese em que a PRESTADORA ficará isenta de qualquer ônus.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1 Como PRESTADORA outorgada e licenciada para prestar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), esta prestará os serviços respeitando as características estabelecidas em regulamentações da ANATEL que estão disponíveis no endereço virtual eletrônico www.anatel.org.br ou na central de atendimento da ANATEL pelo n.º 133, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços: Sede Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H CEP: 70.070-940 - Brasília – DF, Pabx: (61) 2312-2000.

11.2 As partes, em comum acordo, se submetem ao cumprimento dos deveres e obrigações referentes à proteção de dados pessoais e se obrigam a tratá-los de acordo com a legislação vigente aplicável, incluindo, mas não se limitando à Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 e Decreto nº 8.771, de 11 de maio de 2016 (“Marco Civil da Internet”) e a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados” ou “LGPD”), no que couber e conforme aplicável. As partes deverão também garantir que seus empregados, agentes e subcontratados observem os dispositivos dos diplomas legais em referência relacionados à proteção de dados, incluindo, mas não se limitando, à LGPD, sendo que cada parte será individualmente responsável pelo cumprimento de suas obrigações decorrentes da LGPD.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS DISPOSIÇÕES ANTICORRUPÇÃO

12.1 A PRESTADORA se obriga, sob as penas previstas neste instrumento e na legislação aplicável, a observar e cumprir rigorosamente todas as leis cabíveis, incluindo, mas não se limitando à legislação brasileira referente à lei anticorrupção nº 12.846/13, lavagem de dinheiro Lei nº. 9.613/98, e, ainda, o FCPA – Foreign Corrupt Practices Act, o UK Bribery Act e o Canada’s Corruption of Foreign Public Officials Act (em conjunto “Leis Anticorrupção”), assim como as normas e exigências constantes das políticas internas da PRESTADORA (“Política Anticorrupção”).

12.2 A PRESTADORA declara e garante que não está envolvida ou irá se envolver, direta ou indiretamente, por seus representantes, administradores, diretores, conselheiros, sócios ou acionistas, assessores, consultores, parte relacionada, durante o cumprimento das obrigações previstas neste contrato, em qualquer atividade ou prática que constitua uma infração aos termos das Leis Anticorrupção.

12.3 A PRESTADORA declara e garante que não se encontra, assim como seus representantes, administradores, diretores, conselheiros, sócios ou acionistas, assessores, consultores, direta ou indiretamente (I) sob investigação em virtude de denúncias de suborno e/ou corrupção; (II) no curso de um processo judicial e/ou administrativo ou foram condenados ou indiciados sob a acusação de corrupção ou suborno; (III) listados em alguma entidade governamental, tampouco conhecidos ou suspeitos de práticas de terrorismo e/ou lavagem de dinheiro; (IV) sujeitos a restrições ou sanções econômicas e de negócios por qualquer entidade governamental; e (V) banidos ou impedidos, de acordo com qualquer lei que seja imposta ou fiscalizada por qualquer entidade governamental.

12.4 Toda documentação de cobrança a ser emitida nos termos deste contrato deverá estar acompanhada de fatura detalhada, contendo discriminação dos serviços prestados e/ou bens adquiridos, conforme o caso. A PRESTADORA obriga-se a manter livros, contas, registros e faturas precisos e concorda que, se considerar necessário, o ASSINANTE terá o direito de, direta ou indiretamente, com o auxílio de terceiros que venha a indicar, auditar os livros, contas, registros, faturas e documentação de suporte que embasem as cobranças e/ou os pedidos de reembolsos, para verificar o cumprimento do disposto nas Leis Anticorrupção e também na Política Anticorrupção, sendo que a PRESTADORA irá cooperar totalmente no curso de qualquer auditoria, obrigando-se a apresentar as informações e documentos eventualmente necessários, sempre que solicitado.

12.5 O não cumprimento por parte da PRESTADORA das Leis Anticorrupção e/ou da Política Anticorrupção será considerada uma infração grave a este contrato e conferirá ao ASSINANTE o direito de, agindo de boa fé, declarar rescindido imediatamente o presente contrato, sem qualquer ônus ou penalidade, sendo a PRESTADORA responsável pelas perdas e danos, nos termos da lei aplicável.

12.6 A PRESTADORA declara que, direta ou indiretamente, não ofereceu, prometeu, pagou ou autorizou o pagamento em dinheiro, deu ou concordou em dar presentes ou qualquer coisa de valor e, durante a vigência deste contrato, não irá ofertar, prometer, pagar ou autorizar o pagamento em dinheiro, dar ou concordar em dar presentes ou qualquer coisa de valor a qualquer pessoa ou entidade, pública ou privada, com o objetivo de beneficiar ilicitamente a PRESTADORA e/ou seus negócios.

12.7 A PRESTADORA declara que, direta ou indiretamente, não irá receber, transferir, manter, usar ou esconder recursos que decorram de qualquer atividade ilícita, bem como não irá contratar como empregado ou de alguma forma manter relacionamento profissional com pessoas físicas ou jurídicas envolvidas com atividades criminosas, em especial as Leis Anticorrupção, lavagem de dinheiro, tráfico de drogas e terrorismo.

12.8 A PRESTADORA declara e garante que (I) os atuais representantes da PRESTADORA não são funcionários públicos ou empregados do governo; (II) informará imediatamente, por escrito, qualquer nomeação de seus representantes como funcionários públicos ou empregados do governo; e (III) eventual nomeação, nos termos do item "II" anterior, resultará automaticamente na rescisão deste contrato, sem a imposição de qualquer multa ou penalidade.

12.9 A PRESTADORA notificará prontamente, por escrito, o ASSINANTE a respeito de qualquer suspeita ou violação do disposto nas Leis Anticorrupção e/ou na Política Anticorrupção, e ainda de participação em práticas de suborno ou corrupção, assim como o descumprimento de qualquer declaração prevista nesta Cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE, TRATAMENTO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE

13.1. A PRESTADORA, por si, seus representantes, prepostos, e empregados, gerentes ou procuradores, obriga-se a manter a privacidade e confidencialidade sobre quaisquer dados pessoais do ASSINANTE 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 ASSINANTE e das demais informações confidenciais for expressamente autorizada por Lei e/ou pelo presente instrumento.

13.1.1. 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 PRESTADORA em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado.

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

13.2. O ASSINANTE reconhece, para todos os fins de direito, que além dos dados pessoais do ASSINANTE informados no ato de celebração do presente contrato, a PRESTADORA coletará uma série de informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, a saber: (i) dados relativos à prestação do serviço; (ii) comunicações havidas entre o ASSINANTE e a PRESTADORA através do Centro de Atendimento ao Cliente.

13.3. A PRESTADORA se compromete a utilizar os dados pessoais do ASSINANTE e demais informações coletadas nos termos deste contrato, para as seguintes finalidades, com as quais o ASSINANTE expressamente declara ter pleno conhecimento e concordância ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato: (i) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória; (ii) para o tratamento e uso compartilhado 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; (iii) para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato; (iv) para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; (v) para a proteção do crédito (incluindo medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais); (vi) para garantir o cumprimento do presente contrato, incluindo o combate à fraude ou a prática de quaisquer ilícitos; (vii) para enviar ao ASSINANTE qualquer comunicação ou notificação prevista no presente contrato.

13.4 Ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o ASSINANTE expressa e livremente consente com a realização pela PRESTADORA da coleta de informações relacionadas a utilização do serviço, para fins de produção de relatórios estatísticos, bem como para outras finalidades voltadas para levantamento, análise, tratamento e melhoria dos serviços prestados ao ASSINANTE.

13.5. A PRESTADORA não compartilhará, nem tampouco fornecerá a terceiros os dados pessoais do ASSINANTE e demais informações coletadas pela PRESTADORA, 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 PRESTADORA, incluindo previsão contratual de dever de manutenção da confidencialidade das informações por esses parceiros e terceiros; (ii) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória; (iii) 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; (iv) para o exercício e defesa de quaisquer direitos da PRESTADORA, a seu exclusivo critério, incluindo no âmbito de processos judiciais, administrativos ou arbitrais; (v) 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; (vi) 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.

13.6. Ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o ASSINANTE declara ter pleno conhecimento e concordância quanto a coleta, armazenamento, utilização e/ou compartilhamento dos dados pessoais do ASSINANTE e demais informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, para as finalidades no contrato; 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).

13.7. Fica assegurado ao ASSINANTE, a qualquer momento, solicitar perante a PRESTADORA 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 PRESTADORA, ressalvado as hipóteses em que a PRESTADORA for obrigada a manter os dados do ASSINANTE por força de previsão contratual, legal ou regulatória.

13.8. A PRESTADORA manterá os dados pessoais do ASSINANTE e demais informações coletadas em servidores de seu data center ou de terceiros contratados, a critério único e exclusivo da PRESTADORA, 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.

13.9. 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 ASSINANTE e demais informações coletadas: (i) Estavam no domínio público na data celebração do presente Contrato; (ii) Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes; (iii) Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação. (iv) Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, ou de qualquer outra autoridade investida em poderes para tal.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA SUCESSÃO E DO FORO

14.1 O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de São João da Barra, no Estado do Rio de Janeiro, 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 assinando o TERMO DE ADESÃO disponível pela PRESTADORA.

São João da Barra, 23 de julho de 2025.