CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

DAS PARTES

De um lado, **FAZZY TELECOM LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 08.426.804/0001-69, com sede na Av. Avenida Tuffy David, nº. S/N, Bairro Centro, na cidade de Vargem Alta/ES, CEP 29.295-000, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado, doravante denominada simplesmente como **CONTRATADA** ou **PRESTADORA**.

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** ou **CLIENTE**, nomeadas e qualificadas através de **TERMO DE CONTRATAÇÃO** ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS DEFINIÇÕES E CONSIDERAÇÕES INICIAIS

1.1. Sem prejuízo aos demais termos e expressões definidos ao longo deste Contrato, os termos e expressões abaixo, quer estejam na forma plural ou singular, terão os seguintes significados:

1.1.1. **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.

1.1.2. **Serviços de Comunicação Multimídia (SCM)**: designam os serviços objetos deste Contrato, que compreendem a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros), permitindo, inclusive o provimento de conexão à internet.

1.1.3. **Registros de Conexão**: designam o conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à Internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal, assim como as portas lógicas utilizadas quando do compartilhamento de IP público, para o envio e recebimento de pacotes de dados, dentre outras informações que permitam identificar o terminal de acesso utilizado pelo CLIENTE.

1.1.4. **OFERTA:** designa as condições que definem as características de preço, acesso e fruição dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) objetos deste Contrato, prestados de forma individual (avulsa), ou de forma conjunta (COMBO) com outros serviços de telecomunicações e/ou Serviços de Valor Adicionado (SVAs).

1.1.5. **Prazo de Permanência**: designa a condição da OFERTA que define o período de tempo predeterminado mínimo no qual o CLIENTE se compromete a permanecer vinculado à OFERTA, em contrapartida a determinados benefícios concedidos pela CONTRATADA (benefícios válidos exclusivamente durante o Prazo de Permanência).

1.1.6. **Prazo de Vigência**: designa a condição da OFERTA que define o período de tempo durante o qual a OFERTA produzirá seus efeitos, a partir da contratação pelo CLIENTE.

1.1.7. Prazo de Comercialização: designa o intervalo de tempo em que a CONTRATADA disponibiliza uma OFERTA para contratação pelos Consumidores.

1.1.8. Acesso Individual: designa o módulo ou estação terminal de telecomunicações utilizada para a entrega dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) objetos deste Contrato pela CONTRATADA ao CLIENTE.

1.1.9. ANATEL: significa a Agência Nacional de Telecomunicações.

1.1.10. Etiqueta Padrão: designa o documento que apresenta resumo das principais condições da OFERTA, prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

1.1.11. Prestadora de Pequeno Porte (PPP): designa a prestadora com participação inferior a 5% (cinco por cento) no mercado nacional dos serviços de comunicação multimídia (SCM).

1.2. Considerando que a CONTRATADA se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas no Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações - RGST, anexo à Resolução ANATEL 777/2025, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 765/2023, e ainda, no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), anexo à Resolução ANATEL 717/2019.

As Partes acima qualificadas têm entre si justo e contratado o presente "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA", acordando quanto as cláusulas adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

2.1. Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) pela CONTRATADA em favor do CLIENTE, no intuito de viabilizar a conexão do CLIENTE à internet, de acordo com as especificações, características e condições previstas neste Contrato, no TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectiva OFERTA, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento.

2.2. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada diretamente pela CONTRATADA, que se encontra devidamente autorizada para tal, conforme autorização expedida pela ANATEL, nos termos da Autorização na ANATEL: ATO n.º 2.933 de 12/05/210 / Termo de Autorização de n.º 289/2010 / Processo n.º 53500.015054/200

2.3. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) encontra-se sob a égide da Lei n.º 9.472/97; do Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações - RGST, anexo à Resolução ANATEL 777/2025; do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL n.º 765/2023; e demais normas aplicáveis.

2.4. A qualificação completa do CLIENTE; a Etiqueta Padrão da OFERTA; as especificações e características do serviço a ser prestado; os valores a serem pagos pelo CLIENTE pelos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), instalação, ativação, locação de equipamentos e/ou outros serviços porventura contratados de forma conjunta (COMBO); Canais de Atendimento ao Cliente disponibilizados pela CONTRATADA; bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados no TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectiva OFERTA.

2.5. A OFERTA compõe o TERMO DE CONTRATAÇÃO, constituindo partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento. Sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato, uma vez assinado ou aderido eletronicamente o TERMO DE CONTRATAÇÃO, fica automaticamente aperfeiçoada a relação jurídica havida entre o CLIENTE e a CONTRATADA, bem como fica automaticamente aperfeiçoado o presente instrumento, que passa a constituir, juntamente com o TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectiva OFERTA, um título executivo extrajudicial, para todos os fins de direito.

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

2.7. Quando da assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o CLIENTE declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, franquia de consumo dos serviços (se for o caso), velocidade máxima de *download* e *upload*, garantia de banda e valores referentes à OFERTA contratada.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO

3.1. A adesão pelo CLIENTE ao presente Contrato (ou a quaisquer de suas atualizações ou alterações) efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

3.1.1. Assinatura de TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso.

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

3.1.3. Aceite e contratação efetuada mediante atendimento telefônico, através do Centro de Atendimento Telefônico disponibilizado pela CONTRATADA.

3.1.4. Aceite e contratação efetuada em meio digital, através de Aplicativo, Site ou outros meios digitais disponibilizados pela CONTRATADA.

3.1.5. 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.

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

3.1.7. Aceitação tácita ou expressa do CLIENTE quanto a quaisquer atualizações ou alterações do presente Contrato ou seu respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO (impresso ou eletrônico) ou outras formas de adesão aqui previstas, na forma estabelecida no item 19.3.

3.2. Com relação à CONTRATADA, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o CLIENTE aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 3.1.5 e 3.1.6 acima, em que poderá a CONTRATADA, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura ou aceite do TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso ou eletrônico.

CLÁUSULA QUARTA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

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

4.1.1. Nos termos do Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações - RGST, anexo à Resolução ANATEL 777/2025, ser a responsável pela prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) perante a ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis.

4.1.2. Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) segundo os parâmetros de qualidade e os regramentos referentes às situações de degradação, indisponibilidade e interrupção da prestação de serviço de telecomunicações estabelecidos na regulamentação, e no presente Contrato.

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

4.1.4. Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 119 do Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações - RGST, anexo à Resolução ANATEL 777/2025.

4.1.5. Solucionar as reclamações do CLIENTE sobre problemas e falhas nos serviços prestados, bem como fornecer esclarecimentos a reclamações e dúvidas do CLIENTE, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidades previstas em Lei e neste instrumento.

4.1.6. Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas neste Contrato.

4.2. Nos termos do Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações - RGST, anexo à Resolução ANATEL 777/2025, bem como de acordo com a Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), a CONTRATADA deverá manter os dados cadastrais de seus CLIENTES pelo prazo mínimo de 05 (cinco) anos e dos Registros de Conexão de seus CLIENTES pelo prazo mínimo de 01 (um) ano.

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

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

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

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

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

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

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

4.4.3. A OFERTA especificará o tipo de IP (*Internet Protocol*) disponibilizado pela CONTRATADA ao CLIENTE, se fixo ou dinâmico. Na omissão da OFERTA, será considerado que o IP disponibilizado é dinâmico (variável).

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

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

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

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

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

4.6. O CLIENTE reconhece que a CONTRATADA, por ser considerada uma Prestadora de Pequeno Porte (PPP), é dispensada do cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), anexo à Resolução ANATEL 717/2019.

CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

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

5.1.1. Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no TERMO DE CONTRATAÇÃO ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento.

5.1.2. Comunicar à CONTRATADA qualquer eventual anormalidade observada nos serviços, redes e equipamentos relativos ao serviço contratado através dos Canais de Atendimento disponibilizados pela CONTRATADA, devendo registrar sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

5.1.3. Fornecer todas as informações necessárias à prestação do serviço objeto deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela CONTRATADA.

5.1.4. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento do serviço, garantindo à CONTRATADA amplo acesso às suas dependências, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial.

5.1.4.1. A título de infraestrutura adequada a ser disponibilizada pelo CLIENTE, compreende-se, mas não se limita a: computadores, estações de trabalho, rede elétrica compatível e aterrada, local protegido do calor e umidade, dentre outros equipamentos/materiais de informática e rede interna.

5.1.5. O CLIENTE é o único e exclusivo responsável pela instalação, manutenção, proteção e aterramento elétrico de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade.

5.1.6. Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos da CONTRATADA ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos, avarias, perda, furto, roubo ou extravio sofridos pelos mesmos, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o CLIENTE.

5.1.7. Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 6.º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 765/2023, quais sejam: (i) utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações; (ii) respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral; (iii) comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações; (iv) cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares; (v) somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas; (vi) indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção, cabendo à Prestadora o ônus da prova; e (vii) comunicar imediatamente à sua Prestadora: a) o roubo, furto ou extravio de terminal de acesso móvel ou outros equipamentos terminais necessários ao provimento do serviço contratado; b) a transferência de titularidade do Código de Acesso ou do contrato de prestação de serviço; e c) qualquer alteração das informações cadastrais.

5.1.8. Permitir às pessoas designadas pela CONTRATADA o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços e, caso haja

utilização de equipamento(s) que não esteja(m) devidamente certificado(s) e homologado(s), permitir a retirada deste(s) equipamento(s) por parte dos funcionários da CONTRATADA.

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

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

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

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

5.2. Os Direitos do CLIENTE, além daqueles estabelecidos neste Contrato, estão relacionados no Artigo 4.º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 765/2023.

5.3. Em cumprimento ao artigo 4º, incisos XIX e XX e dos artigos 43 a 45 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 765/2023, as comunicações via mensagem ou chamadas telefônicas de caráter publicitário ou de marketing, dependerão de prévio, livre e expresso consentimento do CLIENTE, sendo garantido ao CLIENTE o direito de revogar tal consentimento a qualquer tempo, por meio gratuito e simples, hipótese em que a CONTRATADA cessará o envio de tais comunicações.

5.3.1. As comunicações serão realizadas em horário comercial, respeitando-se os limites regulamentares e legais, de forma a não violar a privacidade do CLIENTE, vedada a utilização de práticas abusivas como ligações automatizadas repetitivas ou contatos insistentes.

5.4. A prestação de serviços ora contratados é de natureza individual e intransferível, não sendo permitida ao CLIENTE a cessão ou venda total ou parcial desses serviços a terceiros, a qualquer título que seja, salvo em caso de prévia e expressa autorização da CONTRATADA.

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

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

5.5. Considerando as políticas de uso aceitável da internet, são obrigações do CLIENTE:

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

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

5.5.3. Não prejudicar, intencionalmente, usuários da Internet através de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede e utilização de "cookies", em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas de mercado.

5.5.4. Não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico ("mala direta", ou "spam"), salvo mediante prévia solicitação dos destinatários quanto a este tipo de atividade.

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

5.6. 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.

5.7. O CLIENTE reconhece que o Centro de Atendimento Telefônico disponibilizado pela CONTRATADA e/ou outros Canais de Atendimento disponibilizados pela CONTRATADA é(são) o(s) único(s) meio(s) apto(s) a registrar reclamações quanto aos serviços contratados, bem como o(s) único(s) meio(s) através do(s) qual(is) 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.

5.8. 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 no item 17.1 deste contrato, sem prejuízo da incidência de demais penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

5.9. Caso o CLIENTE ou qualquer usuário do serviço, incluindo mas não se limitando, a cônjuge, ascendentes, descendentes ou prepostos do CLIENTE, trate com falta de urbanidade, respeito ou educação, ou pratique qualquer forma de agressão física, moral ou verbal contra os representantes, prepostos, colaboradores, terceirizados ou procuradores da CONTRATADA durante ou em razão da execução dos serviços, fica assegurado a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, mediante notificação prévia, rescindir de pleno direito o presente Contrato, sem qualquer ônus à CONTRATADA, ficando o CLIENTE sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

CLÁUSULA SEXTA – DA OFERTA

6.1. Cada OFERTA será identificada por uma Etiqueta Padrão constando a identificação da OFERTA, os Serviços, Preços e Condições, a saber: **(i)** Nome comercial da OFERTA**; (ii)** Aviso de OFERTA Exclusivamente Digital (quando aplicável); **(iii)** Prazo de vigência; **(iv)** Prazo de Comercialização; **(v)** Abrangência geográfica da OFERTA; **(vi)** Código de Identificação; **(vii)** tecnologia utilizada na prestação dos serviços; **(viii)** condições essenciais da OFERTA, a exemplo de velocidade de conexão, tanto de *download* quanto de *upload*, franquia de consumo de tráfego por período (quando aplicável); **(ix)** Serviços adicionais incluídos na OFERTA (caso aplicável); **(x)** Taxas e adicionais; **(xi)** Fidelização; **(xii)** Multa por rescisão antecipada; **(xiii)** Preços Individuais dos Serviços da OFERTA Conjunta (COMBO); **(xiv)** Modalidade de contratação (pré-pago ou pós pago); **(xv)** critérios e condições de reajuste.

6.1.1. Além de conter obrigatoriamente os dados previstos acima, a OFERTA também disporá sobre: **(i)** a disponibilização de endereço IP (*Internet Protocol*) fixo ou variável; **(ii)** a contratação conjunta ou não de outros serviços de telecomunicações e/ou serviços de valor adicionado (SVAs); **(iii)** valor do consumo excedente, em caso de contratação sob franquia de consumo; **(iv)** limites e garantia de banda; **(v)** dentre outras especificações dos serviços contratados pelo CLIENTE.

6.2. Na hipótese da CONTRATADA comercializar OFERTAS com previsão de contratação e atendimento exclusivamente por meio digital, a CONTRATADA deverá prever canal de atendimento alternativo para contato do CLIENTE em caso de indisponibilidade dos serviços.

6.2.1. A CONTRATADA não poderá cobrar pela disponibilização, por meio eletrônico, do documento de cobrança e do relatório detalhado.

6.3. A OFERTA será disponibilizada previamente ao CLIENTE, e constará no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

6.3.1. As OFERTAS comercializadas pela CONTRATADA estarão disponíveis no seu endereço eletrônico informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

6.3.2. A CONTRATADA, por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), encontra-se isenta de disponibilizar na sua página mecanismos de comparação entre as OFERTAS.

6.4. A CONTRATADA se reserva o direito de criar, alterar e/ou extinguir a OFERTA por Prazo de Vigência Indeterminado a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, sem prejuízo dos direitos garantidos ao CLIENTE pelas normas regulatórias e pela legislação aplicável às relações de consumo.

6.5. A CONTRATADA deverá comunicar ao CLIENTE com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, preferencialmente por meio eletrônico, incluindo, mas não se limitando a e-mail ou mensagem de texto: (i) a extinção da OFERTA com Prazo de Vigência Indeterminado; (ii) o término do Prazo de Vigência determinado da OFERTA; (iii) o término do Prazo de Permanência; (iv) os reajustes que passarão a vigorar.

6.5.1. Nas comunicações previstas nos itens (i) e (ii) acima, a CONTRATADA informará ao CLIENTE sobre a necessidade de adesão a uma nova OFERTA e as consequências de não a fazer no prazo estabelecido.

6.5.2. Caso o CLIENTE não manifeste sua adesão a uma nova OFERTA antes da extinção ou do término do Prazo de Vigência da OFERTA a qual está vinculado, fica assegurado a CONTRATADA a possibilidade de habilitá-lo em outra OFERTA, que seja de igual ou menor valor e sem Prazo de Permanência.

6.6. Caso o CLIENTE tenha interesse em alterar a OFERTA contratada no decorrer da vigência contratual, será formalizado novo TERMO DE CONTRATAÇÃO entre as Partes (presencial ou eletrônico), podendo ainda ocorrer esta alteração através de outras formas de adesão previstas no presente Contrato. Não serão permitidas alterações na OFERTA contratada, solicitadas por CLIENTE que não esteja em dia com suas obrigações.

6.6.1. Em se tratando de CLIENTE sujeito a Prazo de Permanência, a alteração da OFERTA que resultar na redução dos valores pagos à CONTRATADA submeterá o CLIENTE ao pagamento das penalidades previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO, proporcionalmente à redução verificada.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO PRAZO DE PERMANÊNCIA

7.1. Caso seja do interesse do CLIENTE se valer de determinada OFERTA com os benefícios disponibilizados a critério exclusivo da CONTRATADA, deverá o CLIENTE se submeter a um Prazo de Permanência junto à CONTRATADA, o que constará expressamente no TERMO DE CONTRATAÇÃO, onde também serão identificados os benefícios concedidos ao CLIENTE (válidos exclusivamente durante o Prazo Permanência) e, em contrapartida, o Prazo de Permanência que o mesmo deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao CLIENTE em caso de rescisão antecipada (total ou parcial) da OFERTA.

7.1.1. O CLIENTE declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação da OFERTA, pela celebração de um contrato com a CONTRATADA sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não se submeterá a nenhum Prazo de Permanência.

7.2. Os benefícios concedidos pela CONTRATADA poderão corresponder a descontos nas mensalidades dos serviços de comunicação multimídia (SCM), descontos ou isenção nas mensalidades da locação dos equipamentos utilizados nos serviços, descontos ou isenção dos valores correspondentes à instalação ou ativação dos serviços, dentre outros, a exclusivo critério da CONTRATADA.

7.2.1. Os benefícios porventura concedidos pela CONTRATADA ao CLIENTE serão válidos exclusivamente durante o Prazo de Permanência.

7.3. O TERMO DE CONTRATAÇÃO explicitará a fórmula e os critérios que serão utilizados na apuração do valor da multa a ser paga pelo CLIENTE à CONTRATADA, em caso de rescisão antecipada, total ou parcial da OFERTA, que será proporcional ao tempo restante para o término do Prazo de Permanência, e não poderá exceder o valor do benefício concedido.

7.4. O prazo de Permanência não poderá exceder o Prazo de Vigência. Uma vez completado o Prazo de Permanência, o CLIENTE perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela CONTRATADA. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum Prazo de Permanência, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

7.4.1. A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios da OFERTA originariamente contratada e, consequentemente, a extensão do Prazo de Permanência, se for interesse de ambas as Partes, deverá ser objeto da adesão pelo CLIENTE a nova OFERTA com Prazo de Permanência, mediante assinatura de novo TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato.

7.5. O CLIENTE reconhece que a suspensão dos serviços a pedido do próprio CLIENTE, ou por inadimplência ou infração contratual do CLIENTE, acarreta automaticamente na suspensão do Prazo de Vigência e do Prazo de Permanência por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do Prazo de Permanência.

CLÁUSULA OITAVA – DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

8.1. O CLIENTE adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos serviços de comunicação multimídia (SCM), uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço.

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

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

8.1.3. Durante a suspensão do serviço, o CLIENTE terá acesso ao restabelecimento do serviço no mesmo endereço e na mesma OFERTA originariamente contratada, observado o Prazo de Vigência.

8.1.4. Durante a suspensão do serviço, ficará suspensa a fluência do Prazo de Permanência por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do Prazo de Permanência.

8.1.5. O prazo para atendimento do requerimento de suspensão ou restabelecimento do serviço é de 1 (um) dia a contar da solicitação do CLIENTE, devendo o CLIENTE, em qualquer hipótese, estar plenamente em dia com suas obrigações contratuais.

8.1.6. Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo CLIENTE, automaticamente, os serviços de comunicação multimídia (SCM) serão reativados, não havendo necessidade de comunicação pela CONTRATADA ao CLIENTE, sendo também reativadas automaticamente as cobranças inerentes à prestação dos serviços, nos termos contratados.

8.2. O CLIENTE poderá requerer o restabelecimento dos serviços de comunicação multimídia (SCM) antes do término do prazo de suspensão inicialmente solicitado.

8.2.1. Caso seja feita a solicitação de restabelecimento dos serviços de comunicação multimídia (SCM) em período inferior ao inicialmente solicitado a título de suspensão, não poderá o CLIENTE, posteriormente à reativação, dentro do mesmo período de 12 (doze) meses, requerer novo pedido de suspensão dos serviços de comunicação multimídia (SCM) em relação ao período de suspensão não utilizado.

8.3. O requerimento de suspensão dos serviços de comunicação multimídia (SCM) pelo CLIENTE em condições diversas daquelas previstas no item 8.1 acima, poderá ter caráter oneroso, e ser ou não acatada a critério exclusivo da CONTRATADA, hipótese que poderá a CONTRATADA formalizar por escrito com o CLIENTE as condições da suspensão dos serviços.

8.4. A CONTRATADA poderá suspender totalmente os serviços de comunicação multimídia (SCM), em caso de inadimplência ou infração contratual do CLIENTE, desde que notifique o CLIENTE por escrito, e-

mail ou mensagem de texto, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias acerca da suspensão dos serviços, devendo esta notificação conter os seguintes elementos: (i) os motivos da suspensão; (ii) as regras e prazos de suspensão e rescisão do contrato; (iii) o valor do débito e o respectivo mês de referência; (iv) a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato e (vi) o prazo para restabelecimento do serviço após o pagamento dos débitos.

8.4.1. Somente depois de regularizados os pagamentos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora), e/ou regularizada qualquer outra infração contratual, é que os serviços de comunicação multimídia (SCM) serão restabelecidos pela CONTRATADA.

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

8.4.3. Durante o período de suspensão, é vedada a cobrança pela CONTRATADA de valores relativos à fruição do serviço, sem prejuízo dos débitos anteriores.

8.4.4. Durante o período de suspensão, a CONTRATADA deverá atender apenas as solicitações que não importem em novos custos para o CLIENTE.

8.5. Transcorridos 60 (sessenta) dias do início da suspensão dos serviços, e permanecendo o CLIENTE em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão de pleno direito do presente instrumento, mediante prévia notificação ao CLIENTE por escrito, e-mail ou mensagem de texto, hipótese em que o CLIENTE ficará sujeito às penalidades previstas em Lei e no presente instrumento, podendo a CONTRATADA valer-se de todas medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e/ou protesto de títulos.

8.5.1. Uma vez rescindido o presente instrumento, a CONTRATADA deverá encaminhar ao CLIENTE por escrito, e-mail ou mensagem de texto, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito.

8.6. Caso o CLIENTE efetue o pagamento do débito, antes da rescisão do contrato, a CONTRATADA deverá reestabelecer os serviços, no prazo máximo de 1 (um) dia, contado da ciência pela CONTRATADA do pagamento do débito pelo CLIENTE.

8.6.1. No caso de parcelamento do débito pelo CLIENTE mediante acordo celebrado com a CONTRATADA, o restabelecimento dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 1 (um) dia, contado da ciência pela CONTRATADA do pagamento da primeira parcela do acordo pelo CLIENTE.

CLÁUSULA NONA – DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

9.1. A CONTRATADA, na qualidade de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), disponibilizará ao CLIENTE um Centro de Atendimento Telefônico Gratuito, acessível a partir de terminais fixos ou móveis, pelo período de 8 (oito) horas, ininterruptamente, exclusivamente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações, solicitações, pedidos de informações e rescisão contratual.

9.1.1. O Centro de Atendimento Telefônico Gratuito poderá ser acessado pelo número indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outro número gratuito que venha a ser disponibilizado pela CONTRATADA no seu endereço eletrônico informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

9.2. Todas as interações realizadas entre o CLIENTE e o Centro de Atendimento Telefônico Gratuito serão gravadas e armazenadas pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, período durante o qual o CLIENTE poderá requerer a cópia da gravação.

9.2.1. A disponibilização será feita em até 10 (dez) dias corridos a contar da solicitação do CLIENTE, podendo ser entregue em arquivos fracionados.

9.2.2. As interações porventura feitas entre Técnicos da CONTRATADA em campo e o CLIENTE não serão gravadas, não estando a CONTRATADA compelida a gravar este tipo de interação.

9.2.3. Em caso de interrupção involuntária de ligação iniciada pelo CLIENTE ao Centro de Atendimento Telefônico Gratuito, a CONTRATADA deverá retornar a ligação ao CLIENTE, salvo nos casos de falta de educação ou comportamento ofensivo do CLIENTE, situações de trote ou engano, e chamadas originadas por código de acesso com restrição de identificação.

9.3. A CONTRATADA manterá em seu endereço eletrônico informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO todas as informações relativas à CONTRATADA, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento, bem como informações atualizadas sobre as OFERTAS comercializadas, conforme determina a regulamentação.

9.4. As reclamações, solicitações, pedidos de informações e rescisão contratual deverão ser efetuadas pelo CLIENTE perante a CONTRATADA através do Centro de Atendimento Telefônico Gratuito disponibilizado pela CONTRATADA. Sendo que, para cada atendimento do CLIENTE, será gerado e disponibilizado ao CLIENTE um número sequencial de protocolo, com data e hora, válido inclusive em casos de transferência de atendimento.

9.5. No atendimento do CLIENTE, a CONTRATADA se compromete a observar os seguintes prazos, de acordo com o tipo de solicitação efetuada pelo CLIENTE, a saber:

9.5.1. Em se tratando da instalação dos serviços, a CONTRATADA se compromete a observar o prazo de instalação previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ressalvado o disposto no item 10.1 deste Contrato e ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

9.5.2. Em se tratando de solicitação de rescisão contratual pelo CLIENTE, a CONTRATADA se compromete a dar efeitos imediatos à solicitação de rescisão. Sendo que, neste caso, tratando-se de CLIENTE sujeito a Prazo de Permanência, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento da multa penal estabelecida no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

9.5.3. Em se tratando de solicitação de histórico de demandas, que devem ser armazenados pela CONTRATADA pelo prazo mínimo de 03 (três) anos após a solução final da demanda, estas devem ser apresentadas ao CLIENTE no prazo máximo de 05 (cinco) dias corridos, contados a partir da respectiva solicitação.

9.5.4. Em se tratando de solicitação de reparo dos serviços de comunicação multimídia (SCM), a CONTRATADA se compromete a regularizá-lo no prazo máximo de 07 (sete) dias corridos, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

9.5.4.1. Sendo aplicável ao presente Contrato uma política/garantia de SLA (*Service Level Agreement),* o que, se aplicável, será objeto de instrumento Anexo ao Contrato, em caso de

interrupção ou instabilidades não programada pela CONTRATADA, o prazo de reparo, será tratado no próprio Anexo de SLA.

9.5.5. Em se tratando de reclamações e pedidos de informações do CLIENTE, a CONTRATADA se compromete a solucioná-las no prazo máximo de 07 (sete) dias corridos, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

9.5.6. Outras solicitações de serviços apresentadas pelo CLIENTE à CONTRATADA, não especificadas nos itens 9.5.1 a 9.5.5 acima, serão atendidas pela CONTRATADA no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

9.6. Os prazos estipulados nos itens acima poderão sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso o CLIENTE não disponibilize local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a instalação dos serviços; (ii) caso o CLIENTE não permita o acesso pela CONTRATADA ao local de instalação dos serviços; (iii) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática, chuvas, descargas atmosféricas, greves, dentre outras hipóteses; (iv) em caso de atrasos decorrentes de fatos sob a responsabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários, ou mesmo a não contratação pelo CLIENTE de serviços complementares; (v) outras hipóteses que não estejam sob controle e/ou responsabilidade da CONTRATADA.

9.7. A CONTRATADA, por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), fica dispensada da manutenção de atendimento presencial, nos termos do artigo 19 da Resolução nº 765/2023.

9.8. A CONTRATADA, por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), também está desobrigada de criar mecanismos complexos de atendimento via internet, devendo apenas manter, em seu endereço eletrônico, mecanismo simples de contato acessível a todos os assinantes.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1. Antes de procedida a instalação e ativação dos serviços, a CONTRATADA verificará a existência de viabilidade técnica no 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 previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento. Não havendo viabilidade técnica, o presente instrumento será rescindido de pleno direito, sem nenhum ônus ao CLIENTE, ou à CONTRATADA.

10.2. Havendo viabilidade técnica, a CONTRATADA efetuará a instalação e ativará os serviços contratados para somente um equipamento do CLIENTE, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas pelo CLIENTE, nem tampouco por problemas em relação a infraestrutura e condições disponíveis no local de instalação que impossibilitem, no todo ou em parte, a passagem de cabos ou a adoção pela CONTRATADA de outras medidas necessárias à instalação e ativação dos serviços, a exemplo, mas não se limitando, a tubulações interrompidas, inacabadas ou inacessíveis, ou defeituosas ou em estado de conservação inadequado. Sendo implementada pelo CLIENTE uma rede Wi-Fi, ou caso o equipamento disponibilizado pela CONTRATADA permita conexões Wi-Fi, esta conexão deverá ser necessariamente criptografada, sendo de responsabilidade do CLIENTE a guarda da senha correspondente, sendo vedada, em qualquer hipótese, a cessão, disponibilização ou compartilhamento pelo CLIENTE da senha e/ou dos serviços objeto deste Contrato, por qualquer meio, a terceiros estranho à presente relação contratual.

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

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

10.2.3. Em caso de implementação pelo CLIENTE de instalações internas de redes locais, ou rede Wi-Fi, fica o CLIENTE, necessariamente, obrigado a cadastrar, controlar e identificar os usuários que estejam utilizando simultaneamente os serviços objeto deste Contrato, de modo a permitir que a CONTRATADA cumpra, de fato, todas as exigências relacionadas à guarda dos registros de conexão prevista tanto no Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações - RGST, anexo à Resolução ANATEL 777/2025, quanto na Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).

10.3. A instalação dos serviços objeto deste Contrato poderá compreender a disponibilização de cabos de acordo a metragem máxima delimitada no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sem custos adicionais ao CLIENTE.

10.3.1. Caso para a adequada instalação dos serviços, seja necessária a utilização de quantidade de cabos superior a metragem máxima delimitada no TERMO DE CONTRATAÇÃO, o CLIENTE arcará com os custos correspondentes a metragem excedente, conforme valor por metro adicional vigente à época da instalação, informado previamente pela CONTRATADA.

10.3.2. A necessidade de metragem adicional de cabo, devidamente comprovada pela CONTRATADA, não caracterizará descumprimento contratual, falha na prestação dos serviços ou ônus adicional para a CONTRATADA, sendo considerada condição técnica imprescindível para a prestação dos serviços.

10.3.3. O pagamento referente à metragem adicional de cabos será devido pelo CLIENTE no ato da instalação ou na fatura de prestação de serviços imediatamente subsequente, conforme estabelecido pela CONTRATADA.

10.3.4. O dispositivo previsto acima, também se aplica as instalações decorrentes de solicitação pelo CLIENTE de alteração no endereço de instalação.

10.4. 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 de mudança de endereço, relativa a alteração do endereço de instalação dos serviços.

10.4.1. 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 a Prazo de Permanência, pois é o CLIENTE quem está ensejando a rescisão antecipada do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA INDISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS

11.1. O CLIENTE reconhece que os serviços poderão ficar indisponíveis, seja por interrupção não programada, seja para reparo programado, o que não constitui infração ao presente instrumento ou hipótese de rescisão contratual.

11.2. A CONTRATADA assegura ao CLIENTE, o direito ao ressarcimento automático em caso de indisponibilidade do serviço, seja por interrupção, seja por reparo.

11.2.1. Para fins do presente instrumento interrupção, consiste na paralisação do serviço de telecomunicações decorrente de qualquer falha na rede da CONTRATADA que impeça a fruição dos serviços, excluindo-se os casos de falha do acesso do individual do CLIENTE.

11.2.2. Para fins do presente instrumento interrupção programada, é a interrupção de caráter previsível planejada pela própria CONTRATADA.

11.2.3. Para fins do presente instrumento, reparo consiste na paralisação do serviço de telecomunicações decorrente de falha no funcionamento do serviço no acesso individual do CLIENTE, comunicado à CONTRATADA pelo próprio CLIENTE.

11.2.3.1. O CLIENTE reconhece que, para fazer jus ao desconto (ressarcimento) em caso de problemas no seu acesso individual, deverá entrar em contato com os Canais de Atendimento disponibilizados pela CONTRATADA visando a abertura de um chamado (ocorrência), o que deve ser feito pelo CLIENTE imediatamente após a constatação da interrupção dos serviços não programada pela CONTRATADA, momento em que será gerado pela CONTRATADA um Número de Protocolo de Atendimento.

11.2.3.2. O tempo de interrupção, para efeitos de descontos (ressarcimentos), será computado a partir da efetiva abertura do chamado (ocorrência) pelo CLIENTE junto os Canais de Atendimento disponibilizados pela CONTRATADA.

11.2.4. A CONTRATADA não será obrigada a efetuar o desconto (ressarcimento) ao CLIENTE, caso evidenciada que a solicitação de reparo, decorreu de qualquer das seguintes hipóteses:

11.2.4.1. Interrupção 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.

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

11.2.4.3. Na hipótese do CLIENTE não entrar em contato com os Canais de Atendimento disponibilizados pela CONTRATADA visando a abertura do chamado (ocorrência) relacionado a eventual interrupção do serviço.

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

11.3. O ressarcimento ocorrerá de forma proporcional ao valor da OFERTA contratada e ao período de indisponibilidade dos serviços, sendo concedido até a 2º (segunda) mensalidade subsequente ao evento, respeitado o ciclo de faturamento.

11.3.1. Para fins de ressarcimento, poderão ser desconsideradas as interrupções programadas, desde que realizadas no período entre 0 h (zero hora) e 6 h (seis horas), para a planta interna e entre 6 (seis horas) e 12 h (doze horas) para a rede externa, previamente comunicadas ao CLIENTE afetado com no mínimo 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, por escrito, e-mail ou mensagem de texto.

11.3.1.1. Para fins do presente instrumento, planta interna consiste no seguimento de Rede de Telecomunicações, que abrange todos os elementos dessa rede, internamente, a uma estação de telecomunicações até o DF/ponto de conexão externa dessa estação, incluindo as interconexões entre as estações da planta interna, inclusive as ERBs em locais resguardados.

11.3.1.2. Para fins do presente instrumento, rede externa, consiste no seguimento de Rede de Telecomunicações, que se estende do equipamento do CLIENTE, exclusive, ou PRT, inclusive, ao DR/ponto de conexão externa de uma estação de telecomunicações, incluindo EBRs e respectivos cabeamentos instaladas em locais expostos, portanto, sujeitos a questão de segurança pública e/ou com restrição de acesso.

11.4. Para fins de devolução de valores cobrados por indisponibilidade dos serviços, seja por interrupção, seja por reparo, os créditos decorrentes não serão considerados cobranças indevidas, desde que atendidos pela CONTRATADA as obrigações previstas no presente Contrato e no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 765/2023.

11.4.1. Caso constatada a cobrança em duplicidade em razão da indisponibilidade dos serviços, a CONTRATADA procederá à devolução do valor pago em excesso pelo CLIENTE, preferencialmente, por meio de crédito no documento de cobrança subsequente à identificação do fato, observado o ciclo de faturamento, ou alternativamente, mediante solicitação do CLIENTE, mediante restituição via sistema bancário, hipótese em que a CONTRATADA realizará o pagamento no prazo de até 30 (trinta) dias contados da solicitação do CLIENTE.

11.5. O CLIENTE que não mais pertença à base de clientes da CONTRATADA será informado da existência de eventual crédito em seu nome, bem como da forma e prazo para sua solicitação.

11.5.1. As informações sobre créditos disponíveis deverão ser acessíveis em mecanismo de consulta destacado na página eletrônica inicial da CONTRATADA na internet, podendo também ser disponibilizadas em outros canais digitais.

11.5.2. A CONTRATADA notificará o CLIENTE sobre a existência de crédito por meio eletrônico, postal ou outro definido pela ANATEL, permanecendo o crédito disponível para consulta e solicitação pelo prazo de 1 (um) ano a contar da notificação.

11.5.3. Não sendo possível notificar o CLIENTE, o prazo de 1 (um) ano será contado a partir da disponibilização da informação no mecanismo de consulta previsto no item 11.5.1.

11.5.4. Caso o crédito não seja levantado pelo CLIENTE no prazo previsto, ou em situações em que o consumidor não seja identificável, a CONTRATADA recolherá o valor correspondente ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos – FDD, ou outro que venha a substituí-lo, nos termos da legislação aplicável.

11.5.5. A CONTRATADA manterá, pelo prazo de 5 (cinco) anos contados da devolução ou recolhimento, a documentação comprobatória dos pagamentos efetuados ao CLIENTE e dos recolhimentos realizados ao FDD.

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

12.1. A contestação de débito encaminhada pelo CLIENTE à CONTRATADA mediante registro de Protocolo de Atendimento, através do Centro de Atendimento Telefônico Gratuito, ou outros Canais de Atendimento ao Cliente disponibilizados pela CONTRATADA, em relação a qualquer cobrança feita pela CONTRATADA, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

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

12.3. A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo CLIENTE, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para analisar e notificar o CLIENTE por escrito, e-mail ou mensagem de texto, sobre o resultado da contestação.

12.3.1. O débito contestado deverá ter sua cobrança suspensa, sendo vedada a negativação ou suspensão do serviço em relação ao valor contestado e sua nova inclusão fica condicionada a notificação do CLIENTE sobre as razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente, desde que a análise tenha sido realizada no prazo previsto no item 12.3 acima.

12.3.2. 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.

12.3.3. Caso a contestação seja julgada improcedente, os valores contestados e não quitados pelo CLIENTE, não 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, observando-se a comunicação formal ao CLIENTE.

12.2.4. Caso transcorrido o prazo previsto no item 12.3 acima, ou caso a contestação seja julgada procedente, os valores contestados e quitados pelo CLIENTE, deverão ser devolvidos automaticamente pela CONTRATADA ao CLIENTE em dobro do que foi pago em excesso, acrescido de correção monetária segundo a variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA (de acordo com o índice aplicado para cobrança em atraso definido a critério da CONTRATADA), e juros de 1% (um por cento) ao mês, proporcional ao dia.

12.2.4.1. A devolução será realizada pela CONTRATADA conforme opção do CLIENTE, por crédito no documento de cobrança subsequente observado o ciclo de faturamento ou restituição via sistema bancário. Em ambas as hipóteses, a devolução ocorrerá no prazo máximo de até 30 (trinta) dias da análise e notificação pela CONTRATADA ao CLIENTE do resultado da contestação ou do decurso do prazo previsto no item 12.3 acima.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOS EQUIPAMENTOS

13.1. A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CLIENTE equipamentos para receber a conexão, tais como roteadores, modens, ONUs, repetidores, dentre outros, a título de comodato ou locação, o que será ajustado pelas Partes através do TERMO DE CONTRATAÇÃO. A identificação do(s) equipamento(s) disponibilizado(s) pela CONTRATADA, a forma de disponibilização (comodato ou locação) e o valor

respectivo de cada equipamento, serão previstos no TERMO DE CONTRATAÇÃO e/ou na Ordem de Serviço de Instalação.

13.1.1. O CLIENTE deverá manter e guardar os equipamentos a ele disponibilizados pela CONTRATADA, em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seus fossem.

13.1.2. O CLIENTE é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos disponibilizados, 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 dos equipamentos.

13.1.3. O CLIENTE se compromete a utilizar os equipamentos disponibilizados única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos à presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.

13.1.4. Os equipamentos disponibilizados deverão ser utilizados pelo CLIENTE única e exclusivamente no endereço de instalação constante no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sendo vedado ao CLIENTE remover os equipamentos para local diverso, salvo em caso de prévia autorização da CONTRATADA, por escrito, ou na hipótese prevista no item 13.2.1 do presente instrumento.

13.1.5. O CLIENTE reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda dos equipamentos disponibilizados até que ocorra a retirada do equipamento pela CONTRATADA ou até o decurso do prazo previsto no item 13.2 do presente instrumento. 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 no caso do CLIENTE comprovadamente dificultar ou obstar a retomada dos equipamentos pela CONTRATADA após a rescisão do Contrato.

13.2. Ao final do Contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o CLIENTE obrigado a restituir à CONTRATADA os equipamentos disponibilizados a título de comodato ou locação, em perfeito estado de uso e conservação, competindo a CONTRATADA providenciar a retirada dos equipamentos no endereço do CLIENTE, no prazo de até 60 (sessenta) dias, contados da rescisão ou término do Contrato, mediante agendamento pela CONTRATADA junto ao CLIENTE, registrado por Protocolo de Atendimento.

13.2.1. O CLIENTE poderá optar por providenciar a entrega dos equipamentos disponibilizados, na sede da CONTRATADA, ou em outros locais indicados de forma clara e precisa pela CONTRATADA, devendo no ato da entrega a CONTRATADA fornecer comprovante de recebimento ao CLIENTE.

13.2.2. Decorrido o prazo de 60 (sessenta) dias, sem a retira dos equipamentos disponibilizados, fica o CLIENTE desobrigado da guarda dos equipamentos, hipótese em que o CLIENTE não poderá ser cobrado por perdas, danos, multa ou valor de mercado dos equipamentos, ressalvado o disposto no item 13.2.3 abaixo.

13.2.3. Caso a não retirada dos equipamentos disponibilizados pela CONTRATADA, no prazo de 60 (sessenta) dias, seja comprovadamente decorrente de impedimento atribuível ao CLIENTE, o referido prazo será suspenso enquanto perdurar tal impedimento. Consideram-se exemplos de impedimento atribuível ao CLIENTE, incluindo, mas não se limitando, a negativa de acesso aos profissionais da CONTRATADA às dependências onde estão instalados os equipamentos para efetuar a retirada; bem

como a ausência reiterada do CLIENTE no dia e horário agendados para a retirada dos equipamentos, desde que a CONTRATADA comprove, por no mínimo, 3 (três) tentativas. Nesta hipótese, o CLIENTE permanecerá responsável pela guarda dos equipamentos disponibilizados, até a efetiva retirada dos equipamentos pela CONTRATADA ou até que o CLIENTE os entregue a CONTRATADA nos termos do item 13.2.1 acima.

13.3. 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 sob a posse do CLIENTE, por dolo ou culpa do CLIENTE, este deverá indenizar a CONTRATADA o valor de mercado do equipamento.

13.3.1. Nesta hipótese, fica a CONTRATADA autorizada, 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. 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.

13.4. A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, mediante prévio agendamento, 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, respeitados horários razoáveis e o direito de privacidade.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO PREÇO E ENCARGOS MORATÓRIOS

14.1. Pelos serviços de comunicação multimídia (SCM), o CLIENTE pagará à CONTRATADA os valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, onde constará também a periodicidade de cada pagamento, a forma de pagamento, as condições e as datas de vencimento respectivas.

14.1.1. No TERMO DE CONTRATAÇÃO constará ainda o valor a ser pago pelo CLIENTE em decorrência dos serviços de ativação ou instalação, bem como o valor a ser pago em virtude da locação de equipamentos (se for o caso), e/ou pela disponibilização de IP Fixo válido, dentre outros.

14.1.2. O TERMO DE CONTRAÇÃO especificará a modalidade de cobrança, definindo se esta será realizada de forma antecipada, ou após a prestação dos serviços (pós-paga).

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

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

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

14.2.3. É facultado ao CLIENTE alterar a modalidade de pagamento prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Para tanto, deverá entrar em contato com os Canais de Atendimento ao Cliente disponibilizados 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.

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

14.3.1. A CONTRATADA realizará apenas 01 (uma) tentativa de lançamento do valor a ser cobrado no cartão de crédito ou débito informado pelo CLIENTE. Em caso de recusa do cartão de crédito ou débito, a CONTRATADA poderá, a seu único e exclusivo critério, suspender integralmente os serviços nos termos previstos no presente instrumento.

14.3.2. Caso a CONTRATADA seja notificada pela empresa contratada do cartão de crédito do CLIENTE ou do terceiro, de que o pagamento foi contestado e estornado, a CONTRATADA poderá, a seu único e exclusivo critério, suspender integralmente os serviços nos termos previstos no presente instrumento.

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

14.4.1. 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, suspender integralmente os serviços nos termos previstos no presente instrumento.

14.5. 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 às infrações contratuais por parte do CLIENTE ou renúncia de direitos por parte da CONTRATADA.

14.6. O boleto de cobrança será entregue ao CLIENTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento, podendo esta entrega ocorrer fisicamente, por e-mail, através de aplicativo ou mediante disponibilização na Central de Atendimento ao Assinante na internet, conforme escolha do CLIENTE. O não recebimento do documento de cobrança pelo CLIENTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o CLIENTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a CONTRATADA pela sua Central de Atendimento ao Assinante, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do documento de cobrança.

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

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

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

14.10. 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:

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

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

14.10.3. Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos serviços objetos deste Contrato, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do CLIENTE, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do CLIENTE ou de terceiros; ou outras hipóteses de visita improdutiva.

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

14.10.5. 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.

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

14.12. 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.

14.13. O valor previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO corresponde ao valor bruto atualmente exigido pelos serviços, com os tributos incidentes calculados conforme a sistemática e legislação tributária vigente à época da contratação. Caso haja alteração legislativa ou normativa que modifique a alíquota, base de cálculo ou qualquer aspecto relacionado à sistemática de apuração dos tributos incidentes sobre os serviços, ou que promova a criação de novos tributos incidentes, direta ou indiretamente, sobre os serviços, o CLIENTE desde já reconhece e concorda que os valores dos tributos poderão ser acrescidos ao preço contratado, obrigando-se o CLIENTE, adicionalmente, pelo pagamento da diferença correspondente.

14.14. 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.

14.15. A CONTRATADA se compromete a observar, no tocante ao documento de cobrança, os requisitos previstos no Artigo 55 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 765/2023, com exceção dos incisos IX e X do

referido Artigo, que a CONTRATADA está dispensada por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP).

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

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

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

15.3. 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.

15.4. 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.

15.5. 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.

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

15.6.1. A CONTRATADA não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pelo CLIENTE quando do acesso à internet, a exemplo daqueles que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros, tais como: redes sociais, aplicativos, streamings, mensageiros, VOIP, jogos online, Programas P2P, dentre outros.

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

15.6.3. A CONTRATADA não se responsabiliza e não garante o funcionamento de equipamentos, serviços, sistemas ou conteúdos ilegais, imorais ou “piratas”, assim considerados como aqueles produzidos e comercializados sem a homologação da ANATEL e dos demais órgãos competentes, e/ou

que sejam responsáveis por veicular conteúdo autoral sem autorização dos respectivos autores/titulares, e/ou que violem, direta ou indiretamente, qualquer norma Brasileira ou internacional.

15.7. 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. Na hipótese que não seja possível ou admitida a denunciação da lide na forma do art. 125 do Código de Processo Civil ou de outra disposição legal aplicável, fica assegurado à CONTRATADA o direito de promover ação de regresso contra o CLIENTE para reaver todos os valores por ela despendidos, incluindo mas não se limitando, aos valores de indenizações pagas pela CONTRATADA a terceiros, custas e despesas processuais, honorários advocatícios contratuais ou sucumbenciais, ou qualquer outra despesa diretamente decorrente da defesa ou cumprimento da obrigação imputada à CONTRATADA.

15.8. 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 disponibilizados 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.

15.9. Este instrumento de contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, mesmo que seja feita a contratação de forma conjunta (COMBO) de serviços de telecomunicações e/ou serviços de valor adicionado (SVAs), sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

15.10. A guarda dos Registros de Conexão do CLIENTE é uma obrigação imposta à CONTRATADA, nos termos do Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações - RGST, anexo à Resolução ANATEL 777/2025, bem como nos termos da Lei n.º 12.965/2014. Portanto, a guarda dos registros de conexão, em hipótese alguma, poderá ser considerada como ato ilícito ou infração contratual por parte da CONTRATADA.

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

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

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

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

15.14. A CONTRATADA não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma *online* pelo CLIENTE perante terceiros. As transações comerciais efetuadas por intermédio dos serviços objeto do presente Contrato serão de inteira responsabilidade do CLIENTE e do terceiro.

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

15.16. O CLIENTE reconhece que a velocidade de conexão à internet depende de fatores alheios ao controle da CONTRATADA, que não possui nenhuma responsabilidade, a exemplo: (i) da capacidade de processamento do equipamento do próprio CLIENTE, bem como dos softwares e aplicativos nele instalados; (ii) da velocidade disponível aos demais equipamentos que integram a rede mundial (internet); (iii) do número de conexões simultâneas no domicílio/sede do CLIENTE; (iv) do número de acessos simultâneos a determinado site, servidor ou recurso na internet; (v) condições climáticas, ou outras hipóteses de caso fortuito ou força maior; (vi) da forma de conexão do CLIENTE à ONU/Modem disponibilizado pela CONTRATADA, mormente se via conexão física (cabo de rede) ou Wireless; (vii) dentre outros fatores.

15.16.1. O CLIENTE reconhece que, na aferição ou medição da velocidade de conexão à Internet, deverá utilizar-se do *Software* disponibilizado pela EAQ (Entidade Aferidora da Qualidade) da ANATEL ou outro sistema/site indicado diretamente pela CONTRATADA, devendo ainda observar as seguintes exigências: (i) possuir um navegador de *web* atualizado; (ii) instalar e ativar o *Javascript* em seu computador; (iii) ativar os *Cookies* do seu navegador; (iv) não executar, durante o teste, outros *softwares*, rotinas, processos, programas e/ou aplicativos; (v) realizar os testes em equipamento diretamente conectado ao cabo de rede (e cabo de rede ligado diretamente ao modem/ONU), devendo também desconectar todos os outros equipamentos que estejam acessando a rede, física ou remotamente (*Wi-Fi*); (vi) não acessar, simultaneamente ao teste, outros sites ou quaisquer recursos da internet.

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

15.16.3. O CLIENTE reconhece que a execução dos testes fora das condições previstas no item 15.16.1 acima e, em desconformidade com as instruções do fabricante do Software da EAQ, não será considerada válida para aferição da velocidade de conexão à Internet.

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

15.18. A CONTRATADA empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter os serviços de comunicação multimídia (SCM) permanentemente ativos, mas, considerando-se as características

funcionais, físicas e tecnológicas utilizadas para a conexão, não garante a continuidade dos serviços que poderão ser interrompidos por diversos motivos, sem que tais interrupções constituam infração contratual ou motivo para a rescisão contratual, tais como: (i) interrupção ou falha no fornecimento de energia pela concessionária pública em qualquer ponto de suas instalações e da rede; (ii) falhas em equipamentos e instalações; (iii) rompimento parcial ou total dos meios de rede; (iv) motivos de força maior tais como causas da natureza, chuvas, tempestades, descargas atmosféricas, catástrofes e outros previstos na legislação.

15.19. A CONTRATADA não se responsabiliza pela interrupção dos serviços por motivos causados pela ação direta de terceiros em que não tenham tido qualquer contribuição, nem pelas interrupções motivadas por problemas decorrentes do mau uso da conexão pelo CLIENTE ou ainda pelo mau funcionamento ou erro de configuração do equipamento que recebe a conexão.

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

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

16.1.1. Optando o CLIENTE pela rescisão, total ou parcial, da OFERTA contratada, antes de completado o Prazo de Permanência previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, fica o CLIENTE sujeito automaticamente às penalidades previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO, o que o CLIENTE declara reconhecer e concordar.

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

16.1.2. Uma vez completado o Prazo de Permanência, e uma vez renovada automaticamente a vigência da OFERTA contratada, ou em caso de habilitação do CLIENTE em outra OFERTA pela CONTRATADA nos termos da regulamentação, o CLIENTE perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela CONTRATADA. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

16.1.2.1. A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, consequentemente, a extensão do Prazo de Permanência, se for interesse de ambas as partes, deverá ser objeto de assinatura de novo TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato.

16.2. 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:

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

16.2.2. Permanência do CLIENTE em situação de inadimplência após 60 (sessenta) dias da suspensão total dos serviços.

16.2.3. 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.

16.2.4. Caso o CLIENTE pratique atos que possam prejudicar a imagem e credibilidade da CONTRATDA.

16.2.5. Caso o CLIENTE utilize 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.

16.2.6. Caso seja identificado qualquer prática do CLIENTE prejudicial a terceiros ou à própria CONTRATADA, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também a CONTRATADA, 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.

16.2.7. Uso inapropriado do serviço pelo CLIENTE, não sanado após notificação da CONTRATADA.

16.2.8. Caso o CLIENTE ou qualquer usuário do serviço, incluindo, mas não se limitando, a cônjuge, ascendentes, descendentes ou prepostos do CLIENTE, trate com falta de urbanidade, respeito ou educação, ou pratique qualquer forma de agressão física, moral ou verbal contra os representantes, prepostos, colaboradores, terceirizados ou procuradores CONTRATADA durante ou em razão da execução dos serviços.

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

16.3.1. Em caso de cancelamento da OFERTA realizada por CLIENTE não sujeito a Prazo de Permanência.

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

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

16.3.4. Por comum acordo das Partes, a qualquer momento, mediante termo escrito, assinado pelas partes na presença de duas testemunhas.

16.3.5. 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.

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

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

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

16.4.2. A obrigação do CLIENTE efetuar o pagamento dos valores proporcionais aos serviços prestados ao CLIENTE até a data da rescisão ou extinção do contrato.

16.4.3. A obrigação do CLIENTE ao pagamento das penalidades previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO, em caso de rescisão total ou parcial da OFERTA antes do Prazo de Permanência previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

16.4.4. A obrigação do CLIENTE em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, bem como os equipamentos disponibilizados em comodato ou locação que deverão ser retirados pela CONTRATADA, ou entregues pelo CLIENTE na sede ou em locais determinados pela CONTRATADA no prazo de 60 (sessenta) dias, 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.

16.5. Em caso de inviabilidade técnica do serviço superveniente à contratação da OFERTA, 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 do presente contrato 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 SÉTIMA – DAS PENALIDADES

17.1. 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 e na OFERTA contratada (considerando todo o Prazo de Vigência da OFERTA), facultando-se ainda à CONTRATADA, a seu exclusivo critério, a rescisão de pleno direito do presente Contrato.

17.1.1. Havendo a fixação neste Contrato de penalidade contratual mais gravosa ou específica, prevalecerá a aplicação da penalidade contratual mais gravosa ou específica.

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

18.1. A CONTRATADA, por si, seus representantes, prepostos, colaboradores, terceirizados ou procuradores, obriga-se a manter a privacidade e confidencialidade sobre quaisquer dados pessoais informados no ato de celebração do presente Contrato (quando aplicável), e demais informações confidenciais coletadas em decorrência dos serviços objeto do presente instrumento, salvo se a utilização e/ou divulgação dos dados pessoais e das demais informações confidenciais for expressamente autorizada por Lei e/ou pelo presente instrumento.

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

18.1.2. 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 (quando aplicável), bem como dados coletados em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato, que tornam possível identificar o CLIENTE ou seu representante legal/procurador, incluindo mas não se limitando a nome completo, nacionalidade, estado civil, profissão, data de nascimento, e-mail, CPF, endereço, endereço IP, dentre outros, nos termos da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

18.2. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que além dos dados pessoais do CLIENTE ou de seu representante legal/procurador informados no ato de celebração do presente Contrato (quando aplicável), a CONTRATADA coletará uma série de informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, a saber: **(i)** endereço IP disponibilizado pela CONTRATADA ao CLIENTE; **(ii)** registros de conexão; **(iii)** informações de conexão, incluindo mas não se limitando a *tags, cookies, pixels* e memória cachê dos servidores; **(iv)** comunicações havidas entre o CLIENTE e a CONTRATADA através dos Canais de Atendimento ao Cliente disponibilizados pela CONTRATADA.

18.3. A CONTRATADA se compromete a utilizar os dados pessoais e demais informações coletadas pela CONTRATADA, nos termos deste Contrato, 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 instrumento: **(i)** para cumprimento de obrigação legal ou regulatória, incluindo mas não se limitando a manutenção dos dados cadastrais e os Registros de Conexão do CLIENTE pelo prazo mínimo de 01 (um) ano, nos termos do Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações – RGST (anexo à Resolução ANATEL 777/2025); e da Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet); e a manutenção da gravação das ligações do CLIENTE para o Centro de Atendimento Telefônico Gratuito disponibilizado pela CONTRATADA, pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, nos termos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (anexo à Resolução ANATEL nº. 765/2023); **(ii)** para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente Contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente Contrato; **(iii)** para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; **(iv)** para a proteção do crédito (incluindo medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais); **(v)** quando necessário para atender aos interesses legítimos da CONTRATADA ou de terceiros, a exemplo mas não se limitando, a garantia de cumprimento do presente Contrato, o combate à fraude ou a prática de quaisquer ilícitos, bem como dados relativos a conexão e outras informações, incluindo mas não se limitando a *tags*, *cookies*, *pixels* e memória cachê dos servidores, para fins de produção de relatórios estatísticos acerca dos acessos realizados pelo CLIENTE a diversos links e sites, ou ainda, para fins de otimizar a velocidade de tráfego das informações nos diversos links e sites acessados pelo CLIENTE, bem como para outras finalidades voltadas para levantamento, análise, tratamento e melhoria dos serviços prestados ao CLIENTE; **(vi)** para enviar ao CLIENTE qualquer comunicação ou notificação prevista no presente Contrato, ou na legislação ou regulamentação aplicável.

18.4. A CONTRATADA não compartilhará, nem tampouco fornecerá a terceiros os dados pessoais e demais informações coletadas pela CONTRATADA nos termos deste Contrato, salvo nas hipóteses previstas a seguir: **(i)** para seus representantes, prepostos, colaboradores, 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 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.

18.5. 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 e demais informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, para as finalidades previstas no item 18.3 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).

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

18.7. A CONTRATADA manterá os dados pessoais 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 deste Contrato. Podendo este prazo ser ampliado, em caso de autorização, alteração ou determinação por algum regulamento, decreto ou legislação aplicável.

18.8. 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 ou de seu representante legal/procurador 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 ANATEL, ou de qualquer outra autoridade investida em poderes para tal.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

19.1. As disposições deste Contrato, seus Anexos, TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectiva OFERTA refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as Partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores.

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

19.3. Sem prejuízo do disposto no item 19.2 acima, o CLIENTE reconhece que o presente instrumento (e/ou o respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO) pode ter quaisquer de suas cláusulas ou condições a

qualquer momento atualizadas ou alteradas pela CONTRATADA, a critério exclusivo da CONTRATADA. Em tais casos, a CONTRATADA se compromete a encaminhar ao CLIENTE, por escrito, um comunicado contendo esclarecimentos acerca das cláusulas objeto de atualização ou alteração (ou encaminhar através do comunicado um link para que o CLIENTE possa acessar a íntegra do Contrato com as respectivas atualizações ou alterações), oportunizando ao CLIENTE um prazo de, no máximo, 30 (trinta) dias para que o mesmo possa manifestar-se favorável ou contrariamente às atualizações ou alterações contratuais (manifestação esta que também deverá ocorrer necessariamente por escrito), ressalvando-se que, uma vez ultrapassado o referido prazo, e mantendo-se o CLIENTE inerte ou silente, será considerado que o CLIENTE aceitou tacitamente as atualizações ou alterações contratuais, obrigando-se, portanto, a respeitá-las e observá-las em sua integralidade.

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

19.5. 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.

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

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

19.8. As Partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

19.9. 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.

19.10. 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.

19.11. A CONTRATADA, por seus representantes, prepostos, empregados, gerentes, procuradores, bem como por intermédio de parceiros comerciais ou terceiros que atuem em seu nome, poderá entrar em contato e interagir com o CLIENTE por quaisquer meios de comunicação disponíveis (telefone, e-mail, SMS, WhatsApp, correspondência, aplicativos, entre outros), com as seguintes finalidades: **(i)** aferir e contribuir para a experiência do CLIENTE quanto aos serviços prestados, inclusive no tocante a experiência do CLIENTE quanto a serviços, facilidades, utilidades, plataformas e aplicativos disponibilizados ao CLIENTE de forma conjunta (COMBO); **(ii)** prestar informações sobre a OFERTA contratada, utilidades, plataformas ou aplicativos, entre outros; **(iii)** comunicar a extinção da OFERTA com prazo determinado, ou da OFERTA com prazo indeterminado; reajustes de preço que passarão a vigorar; término do Prazo de Permanência; ou qualquer outro aviso ao qual a CONTRATADA esteja obrigada por

força dos regulamentos aplicáveis ao serviço contratado; **(iv)** informar indisponibilidade ou interrupções dos serviços; **(v)** comunicar e solicitar providências relacionadas ao cumprimento do Contrato, inclusive quanto a débitos e obrigações do CLIENTE.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO FORO

20.1. Para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes da interpretação ou cumprimento deste Contrato, ou casos omissos do presente instrumento, fica eleito o foro da Comarca de Vargem Alta/ES, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Vargem Alta/ES, 01 de setembro de 202[illegible]

gov.br Documento assinado digitalmente
FABIO AGRIZZI CYPRIANO
Data: 02/09/2026 16:20:20-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

_____

FAZZY TELECOM LTDA
Fábio Agrizzi Cypriano

Cartorio do 1 Oficio Reg Geral de Imoveis, Protesto de Titulos, Reg de Titulos e Documentos e Civis das Pessoas Juridicas da Com de Vargem Alta

Oficial Titular: Bruno Santolin Cipriano

Rua Willian Rose, 168 - Terreo - Centro

Tel.: 2835281139 - Email: 1oficiovargemalta@gmail.com

REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

REGISTRO PARA FINS DE CONSERVAÇÃO

Nº 28 de 17/09/2026

Certifico e dou fé que o documento eletrônico anexo, contendo **33 (trinta e tres) páginas**, foi apresentado em 17/09/2026, o qual foi protocolado sob nº 3777, tendo sido registrado eletronicamente sob nº **28** no Livro F01/02 deste Cartorio do 1 Oficio Reg Geral de Imoveis, Protesto de Titulos, Reg de Titulos e Documentos e Civis das Pessoas Juridicas da Com de Vargem Alta na presente data.

Certifico, ainda, que o registro exclusivamente para fins de conservação, nos termos do artigo 127, VII, da Lei dos Registros Públicos, prova apenas a existência, a data e o conteúdo do documento original, **não gerando publicidade nem efeitos em relação a terceiros.**

Apresentante
FABIO AGRIZZI CYPRIANO

Título ou Descrição resumida do documento, conforme informado pelo apresentante:
CONTRATO DE PRESTACAO DE SERVICOS DE COMUNICACAO MULTIMIDIA

VARGEM ALTA - ES, 17 de setembro de 2026

Assinado eletronicamente

BRUNO SANTOLIN CIPRIANO
Oficial de Registro

Advertência: *O registro facultativo exclusivamente para fins de mera conservação, nos termos do art. 127, VII, da Lei nº 6.015/1973, prova apenas a existência, a data e o conteúdo do documento original, não gerando publicidade nem efeitos em relação a terceiros.*

Este certificado é parte **integrante e inseparável** do registro do documento acima descrito.

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça
R$ 440,93	R$ 21,90	R$ 21,90	R$ 0,00	R$ 44,13
Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 21,90	R$ 22,05	R$ 0,00	R$ 17,03	R$ 589,84

Para verificar o conteúdo integral do documento, acesse o site:
rtdbrasil.org.br/certidaoregistro
e informe a chave abaixo ou utilize um leitor de qrcode.

28

Para conferir a procedência deste documento efetue a leitura do QR Code impresso ou acesse o endereço eletrônico:
selo.tjes.jus.br

Selo Digital
021675.SHV2602.02019