

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PROVIMENTO DE ACESSO
À INTERNET, SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, SERVIÇOS DE
VALOR ADICIONADO, LIVROS DIGITAIS, COMODATO, LOCAÇÃO E
OUTRAS AVENÇAS**

1. **PRESTADORA (SCM e SVA) - DEEP CONNECT TELECOM LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 12.087.327/0001-21, com sede na Rua 23, n.º 272, Bairro São Felix, na cidade de Balsas, Maranhão, detentora de Autorização para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia, conforme Ato de Autorização nº 53500.010947/2019-72, doravante responsável tanto pela prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) quanto pelos Serviços de Valor Adicionado (SVA), incluindo a Conexão à Internet (SCM), representada em conformidade com seu Contrato Social;

e, de outro lado,

2. **ASSINANTE - CLIENTE FINAL**, pessoa física ou jurídica com dados especificados no TERMO DE ACEITE, representada em conformidade com seu documento de identidade e seu nome assinado no termo de aceite ou por assinatura digital.

A **primeira**, doravante denominada "PRESTADORA DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA", nos moldes do art. 4º, VI, do Anexo à Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, da ANATEL, e demais normas posteriores aplicáveis;

A **segunda**, A **segunda**, PRESTADORA DE SERVIÇOS DE PROVEDOR DE SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO de Conexão à Internet (SCM), doravante denominada "PSCM", conforme art. 4º, alínea "d", da Norma 004/95 do Ministério das Comunicações e expressamente referida no art. 4º da Resolução nº 693/2018 da ANATEL;

A **quarta**, FORNECEDORA DE LIVROS DIGITAIS E SERVIÇOS DIGITAIS, encarregada da disponibilização de livros eletrônicos e conteúdos digitais, nos termos do art. 150, VI, "d", da Constituição Federal, da Lei Complementar nº 116/2003 (item 1.09) e do art. 61 da LGT, estando seus serviços qualificados como Serviços de Valor Adicionado e protegidos por imunidade tributária;

A **quinta**, doravante denominada ASSINANTE, parte contratante dos serviços, pessoa física ou jurídica devidamente qualificada no **TERMO DE ACEITE**, aderente às condições estabelecidas neste instrumento e nos termos aplicáveis da legislação vigente;

CONSIDERANDO:

ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações. Com sede à Rua SAUS, Quadra 06, Bloco F, 2º Andar, Brasília, Distrito Federal, CEP: 70.070-940, com Endereço Eletrônico: www.anatel.gov.br e Central de Atendimento: 1331 e 1332, entidade federal reguladora do setor de telecomunicações apenas da parte SCM que lhe compete segundo ela mesma neste contrato.

ÁREA DE COBERTURA DO SERVIÇO: Área geográfica de âmbito geográfico nacional onde o serviço pode ser explorado conforme condições preestabelecidas pela Anatel; observando-se sempre se há condições técnicas permanentes para a realização contínua do serviço.

SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÕES: Nos termos do art. 60 da LGT, é o conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicação por quaisquer meios de transmissão, emissão ou recepção de informações.

SCM (SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA): Serviço de interesse coletivo, de natureza fixa e prestado em regime privado, que permite a oferta de conexão à internet por múltiplas tecnologias, dentro da área autorizada.

Aldenir Milhomem F. Coelho
Escrevente Autorizada

SUPORTE TÉCNICO CALL CENTER: Parte da Prestadora de SCM responsável pelo esclarecimento de dúvidas, recebimento de reclamações, solicitação de informações, de serviços ou de atendimento ao Assinante;

PLANO DE ACESSO - PLANO DE SERVIÇO: Documento que descreve as características técnicas, comerciais e operacionais do serviço contratado, conforme exigido pela ANATEL.

PRESTADORA SCM: pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização da ANATEL, presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

COMPARTILHAMENTO DO ACESSO: significa a utilização de uma única conexão à Internet dividida ao mesmo tempo entre dispositivos distintos, computadores, celulares, tablets, entre outros, independentemente do modelo ou da tecnologia utilizada.

SUPORTE TÉCNICO: constitui a prestação de serviço de auxílio técnico por telefone, e-mail ou chat, relativo exclusivamente aos serviços de acesso à Internet.

VELOCIDADE DE CONEXÃO: significa a quantidade de Megabits por segundo a ser verificado entre o ponto instalado no ASSINANTE (ONU, Rádio ou Porta Cabeada do Roteador) e o servidor de testes da PRESTADORA ou seu concentrador de acesso SCM, sendo contado sempre no sentido PRESTADORA ► ASSINANTE. Não será, portanto, parâmetro, em hipótese nenhuma, qualquer acesso, carregamento ou obtenção de dados de fora da rede da PRESTADORA, dadas à diversidade da internet (latência, quantidade de saltos, rotas, rompimentos, sobrecarga de links externos e de servidores, entre outros), que inviabilizam tecnicamente tais avaliações.

IP: é o endereço público ou a parte dele (CGNAT) do assinante na Internet, ser, "Fixo" ou "Variável" a cada conexão, de acordo com o plano contratado. A disponibilização de IP's fixos e válidos ou blocos de IP's somente é feita mediante acordo com a PRESTADORA e está sujeito a uma consulta prévia de disponibilidade e custos não compreendidos neste contrato.

COMODATO: Cessão gratuita de equipamentos pela PRESTADORA ao ASSINANTE durante a vigência do contrato, conforme arts. 579 a 585 do Código Civil, nos planos que ofereçam essa condição.

SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO: correspondem a serviços considerados, por Lei e normas regulamentares da ANATEL, como típicos "SVA", de acordo com o artigo 61 da LGT - Lei 9.472, de 16/07/1997, que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações. A PRESTADORA na qualidade de PSCM (Provedor de Serviços de Conexão Internet) poderá, além da rede de telecomunicação, ofertar conteúdos, aplicativos, canais lineares, conteúdo de áudio e vídeo, de forma separada ou em conjunto na modalidade "COMBO", os quais são disponibilizados mediante oferta combinada aos ASSINANTES.

Súmula Vinculante 5²

Portanto, conforme decidido pelo Supremo Tribunal Federal, o que seria, antes, considerado livro, mas apenas o suporte é alterado, continua sendo livro para fins da imunidade tributária. A regulamentação do serviço, em âmbito nacional, encontra-se na Lei Complementar nº 116, de 2003, e no âmbito do Município de São Paulo, no Decreto nº 58.420, de 2018. Ambos os documentos legislativos listam quais serviços o imposto pode incidir, destacando-se, para o caso em análise, o item 1.09, situado na seção destinada aos serviços de informática, computação e congêneres, que caracteriza o serviço de:

Disponibilização, sem cessão definitiva, de conteúdos de áudio, vídeo, imagem e texto por meio da internet, respeitada a imunidade de livros, jornais e periódicos (exceto a distribuição de conteúdos

Aldenir Milhomem F. Coelho
Escrevente Autorizada

pelas prestadoras de Serviço de Acesso Condicionado, de que trata a Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, sujeita ao ICMS.

¹STF decide que livros digitais têm imunidade tributária

(<http://www.stf.jus.br/portal/crms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=337857&caixaBusca=N>)

²STF Sumula Vinculante 57 (<http://www.stf.jus.br/portal/iurisprudencia/menuSumario.asp?sumula=5966>)

1 - CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

1.1. Constitui objeto deste instrumento a disponibilização ao ASSINANTE, pessoa física ou jurídica, do acesso à rede de telecomunicações da PRESTADORA, nos termos do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, compreendendo a capacidade de transporte de dados até o ponto de presença da rede, e a oferta de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios tecnológicos disponíveis, dentro da área de prestação dos serviços autorizada pela ANATEL.

Parágrafo único. Cada parte atuará exclusivamente no âmbito dos serviços para os quais possui qualificação técnica, operacional e jurídica, conforme segue:

PRESTADORA: prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), autorizado pela ANATEL nos termos da Resolução nº 614/2013;

PSCM - Provedora de Serviço de Conexão à Internet: responsável pela entrega do Serviço de Valor Adicionado (SVA), nos termos do art. 61 da LGT e da Norma 004/95 do Ministério das Comunicações;

ASSINANTE: parte contratante, destinatária final dos serviços, responsável pelo cumprimento das obrigações financeiras e contratuais aqui previstas.

1.1.1. Compreende-se por prestação do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM a implantação, manutenção e operação da infraestrutura de rede da PRESTADORA, com a finalidade de transporte eficiente de dados para fins de telecomunicação.

1.2. A prestação do SCM está submetida ao disposto no art. 60 da Lei Geral de Telecomunicações - LGT (Lei nº 9.472/1997), na Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), na Resolução nº 73/1998 (Regulamento dos Serviços de Telecomunicações), na Resolução nº 614/2013 (SCM), na Resolução nº 632/2014 (RGC), e nas demais normas aplicáveis expedidas pela ANATEL.

1.3. A PRESTADORA qualifica-se como Prestadora de Pequeno Porte - PPP, fazendo jus ao regime simplificado previsto nos artigos 25, 26 §2º e no Título III, Capítulos II e III da Resolução nº 632/2014, bem como no art. 64 da Resolução nº 614/2013 da ANATEL.

1.5. A prestação do SCM será realizada diretamente pela PRESTADORA, nos termos da autorização expedida pela ANATEL, ou, alternativamente, por meio de redes de terceiros, desde que respeitados os limites territoriais e a viabilidade técnica da localidade.

1.6. O prazo para início da prestação do serviço será determinado no **TERMO DE ADESÃO**, contado da data de sua assinatura, e condicionado à viabilidade técnica e física do local de instalação, além de fatores climáticos locais.

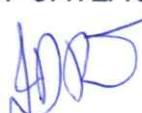
1.8. No caso de instalação em condomínios, caberá ao ASSINANTE obter todas as autorizações necessárias junto à administração do local, incluindo o acesso às áreas comuns, horários, pontos de energia e passagens, arcando com eventuais despesas decorrentes.

1.9. Os serviços objeto deste contrato serão prestados de forma contínua e ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, ressalvadas as interrupções decorrentes de fatores externos, fortuitos ou de força maior, que independam da vontade da PRESTADORA.

1.10. Aplicam-se a este instrumento, além das disposições específicas mencionadas, as seguintes legislações e normas:

1.10.1. Código de Defesa do Consumidor - Lei nº 8.078/1990;

1.10.2. Lei Geral de Telecomunicações - Lei nº 9.472/1997;


Aldenir Milhomem F. Coelho
Escrevente Autorizada

1.10.3. Resolução nº 614/2013 - Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM);

1.10.4. Resolução nº 632/2014 - Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC).

2 - CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO - SVA'S e SCM's.

2.1. Pelos Serviços de Valor Adicionado - SVA, que não se confundem, sob nenhuma hipótese, com qualquer das modalidades de serviços de telecomunicações (SCM), a PRESTADORA, por meio de parceria com a PSCM, poderá ofertar tais facilidades, incluindo serviços de conexão, CGNAT, DNS, antivírus, Firewall, conteúdo audiovisual sob demanda (SVOD, AVOD), serviços educacionais a distância (EAD), plataformas de streaming e outros SVA's e SCM's, disponibilizados por meio de programas ou aplicativos, de forma combinada COMBO ou isoladamente, como "Serviços Digitais de Processamento de Dados", mediante adesão expressa do ASSINANTE.

2.3. Os serviços de SVA ofertados em conjunto, mediante modelo de COMBO, não poderão ser cancelados individualmente, e a solicitação de cancelamento de qualquer componente do pacote não implicará em abatimento do valor da mensalidade vigente, salvo disposição contratual específica em sentido contrário.

2.4. A PRESTADORA e a PSCM não se responsabilizam pelo funcionamento de conteúdo, plataformas, aplicativos e demais SVA's fornecidos por terceiros, ainda que tais serviços constem agrupados na fatura mensal do ASSINANTE. Eventuais falhas de acesso, indisponibilidade temporária ou problemas técnicos decorrentes do provedor de conteúdo não caracterizam inadimplemento contratual da PRESTADORA ou de suas parceiras.

2.5. A PRESTADORA poderá disponibilizar à ASSINANTE porta IP pertencente à faixa de endereços de seu Sistema Autônomo (AS - Autonomous System), ou ainda delegada por outra PRESTADORA, vinculada ao ASSINANTE, bem como providenciará as configurações técnicas necessárias à ativação do acesso à internet nos equipamentos do ASSINANTE.

2.6. A atribuição dos endereços IP será dinâmica para planos residenciais e empresariais comuns, com possibilidade de aplicação de técnicas de NAT e CGNAT, prática esta previamente conhecida e aceita pelo ASSINANTE no momento da contratação.

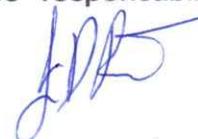
2.7. São considerados Serviços de Conexão à Internet - SCM, para os fins deste contrato, os seguintes: DNS, autenticação PPPoE, IPoE, DHCP, Hotspot, CGNAT, e quaisquer outros serviços técnicos que viabilizem ao ASSINANTE a utilização eficiente da rede de telecomunicações para acesso à Internet.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO, DO CADASTRO DO ASSINANTE, DAS CONDIÇÕES DE INFRAESTRUTURA E DO PRAZO DE INSTALAÇÃO.

3.2.1. Estando o imóvel do ASSINANTE localizado dentro da área de cobertura da PRESTADORA ou de seus PARCEIROS, a instalação será realizada no prazo mínimo de **24 (vinte e quatro)** horas úteis e **máximo de 7 (sete) dias úteis**, salvo estipulação em contrário expressa na Ordem de Serviço. Caso sejam necessárias autorizações internas (ex: condomínio) ou obras civis, o prazo contará a partir da resolução desses impeditivos, conforme disponibilidade técnica.

3.2.2. O prazo para ativação do circuito poderá ser prorrogado nas hipóteses de: (i) ausência de condições físicas ou estruturais adequadas no local; (ii) eventos de caso fortuito ou força maior; (iii) atrasos na entrega de equipamentos por fornecedores; ou (iv) demais situações alheias à atuação da PRESTADORA ou seus parceiros.

3.2.3. A instalação padrão contempla a ativação para um único equipamento do ASSINANTE. A PRESTADORA não se responsabiliza por


Aldenir Milhomem F. Coelho
Escrevente Autorizada

configurações internas de rede, instalações de roteadores adicionais, redes Wi-Fi, ou qualquer estrutura compartilhada interna do domicílio ou empresa.

3.2.4. É vedado ao ASSINANTE de planos residenciais utilizar os serviços para disponibilizar servidores internos (ex.: WEB, FTP, SMTP, POP3) ou conexões entrantes sem autorização expressa da PRESTADORA. Esta vedação não se aplica a planos corporativos, nos quais tais funcionalidades poderão ser contratadas mediante acordo específico.

3.2.5. A PRESTADORA não se responsabiliza por incompatibilidades entre os SCMs oferecidos e softwares de terceiros, incluindo jogos, aplicações empresariais e operacionais. Caso órgãos competentes ou a própria PRESTADORA identifiquem riscos relacionados a determinados softwares, poderá haver restrição, bloqueio ou controle, visando à segurança da rede e dos demais ASSINANTES.

3.4. O ASSINANTE declara ciência de que promoções anteriormente utilizadas não poderão ser reaproveitadas em nova contratação, salvo por liberalidade da PRESTADORA, não sendo possível acumular benefícios promocionais retroativos.

3.5. É de responsabilidade do ASSINANTE manter os equipamentos adequados à fruição dos serviços contratados, incluindo modem, roteador, adaptadores de rede, entre outros, arcando integralmente com os custos de aquisição, manutenção e substituição, conforme necessário.

3.7. O ASSINANTE se compromete a fornecer informações verdadeiras e completas no ato do cadastro. A PRESTADORA poderá auditá-los a qualquer tempo e suspender os serviços caso sejam identificadas irregularidades, até a regularização das informações cadastrais.

3.8. O ASSINANTE autoriza, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), o tratamento de seus dados pessoais para fins de execução deste contrato, ficando a PRESTADORA obrigada a utilizá-los exclusivamente para os propósitos autorizados, salvo em caso de ordem judicial ou obrigação legal.

3.9. O ASSINANTE deverá registrar e manter senha de acesso à Central do Assinante, sendo esta pessoal e intransferível. A guarda da senha é de sua inteira responsabilidade, respondendo integralmente por seu uso indevido por terceiros.

3.9.1. Em caso de suspeita de acesso indevido, o ASSINANTE deverá alterar a senha imediatamente. A responsabilidade por transações realizadas com uso da senha recai exclusivamente sobre o titular do contrato.

3.11. A transferência de endereço dentro do mesmo município será admitida desde que haja viabilidade técnica e prazo de atendimento inferior a 120 (cento e vinte) dias. Ultrapassado esse prazo, o contrato será reSCMndido de pleno direito, salvo se houver cláusula de fidelidade vigente. Havendo possibilidade de atendimento, o ASSINANTE arcará com a taxa de transferência.

3.12. É obrigatória a presença de responsável maior de idade no local da instalação. Cabe ao ASSINANTE orientar a equipe técnica quanto ao trajeto de cabos, dutos, pontos de energia, hidráulica e demais estruturas. A PRESTADORA não se responsabiliza por danos causados por informações erradas fornecidas no momento da instalação.

3.13. O ASSINANTE é responsável pela instalação de equipamentos de proteção elétrica, incluindo: (a) para-raios; (b) aterramento conforme norma técnica; (c) Dispositivo de Proteção contra Surtos (DPS); e (d) no-break. A PRESTADORA não responderá por danos decorrentes da ausência ou uso indevido desses itens.

3.14. O meio físico entre PRESTADORA e ASSINANTE será operado por empresa detentora de autorização específica da ANATEL para serviços de telecomunicação.



Aidenir Milhomem F. Coelho
Escrevente Autorizada

3.16. A manutenção dos serviços de SCM, SVA e fornecimento de livros digitais poderá ser realizada diretamente pela PRESTADORA ou por terceiros legalmente habilitados para tal.

CLÁUSULA QUARTA - DO COMODATO

4.2. O ASSINANTE se compromete a zelar pela correta guarda, conservação, integridade e uso exclusivo dos equipamentos objeto do comodato, arcando com todas as despesas, danos, perdas ou avarias decorrentes de uso indevido, imperícia, negligência ou imprudência, devendo restituí-los em perfeitas condições de funcionamento, admitido o desgaste natural compatível com o tempo de uso e a natureza da prestação.

4.3. É vedado ao ASSINANTE modificar, violar lacres, desmontar, ceder, emprestar, sublocar, alienar ou permitir o uso dos equipamentos por terceiros, salvo por técnicos devidamente autorizados e identificados pela PRESTADORA. A utilização dos bens para finalidade diversa da prevista neste contrato implicará a caracterização de infração contratual grave, sujeitando o ASSINANTE à responsabilização civil e à aplicação de multa equivalente ao valor integral dos equipamentos, sem prejuízo da eventual caracterização de depósito infiel.

4.4. O ASSINANTE, de forma expressa, irrevogável e irretratável, renuncia a qualquer direito de retenção ou compensação sobre os equipamentos objeto deste comodato, obrigando-se a devolvê-los ou colocá-los à disposição da PRESTADORA no prazo máximo de 03 (três) dias úteis após o término contratual, em perfeito estado de conservação e funcionamento, sob pena de aplicação de multa, sem prejuízo das demais cominações legais e contratuais.

4.5. A PRESTADORA poderá, a qualquer tempo, solicitar a substituição, troca ou devolução de equipamentos de sua propriedade, desde que a prestação do serviço ao ASSINANTE não seja descontinuada ou prejudicada. Em tais hipóteses, a PRESTADORA fornecerá novo equipamento com as mesmas ou superiores funcionalidades, sem custo adicional para o ASSINANTE.

CLÁUSULA QUINTA - DA LOCAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS.

5.1. A PRESTADORA poderá disponibilizar ao ASSINANTE, quando expressamente pactuado entre as partes, os equipamentos necessários à fruição dos serviços contratados, em regime de locação onerosa, conforme discriminado no **TERMO DE ADESÃO**. A locação será regida pelos arts. 565 a 578 do Código Civil Brasileiro, sendo o ASSINANTE obrigado a restituir os bens à PRESTADORA no prazo máximo de 03 (três) dias úteis contados da rescisão contratual, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial, sob pena de incorrer em posse injusta e mora locatícia.

5.2.1. Na hipótese de perda, extravio, destruição, dano irreversível ou deterioração grave dos equipamentos locados, por culpa ou responsabilidade do ASSINANTE, este se obriga a indenizar a PRESTADORA pelo valor de mercado vigente na data da apuração do prejuízo, considerando modelo, especificação e condição do equipamento originalmente fornecido.

5.3. É expressamente vedado ao ASSINANTE realizar qualquer modificação técnica ou estética nos equipamentos, violar lacres, permitir acesso a terceiros (exceto técnicos credenciados pela PRESTADORA), ceder, sublocar, alienar ou dar qualquer outro destino diverso ao estipulado neste contrato. O descumprimento desta cláusula poderá ensejar a aplicação de multa contratual correspondente ao valor integral dos bens, além da responsabilização civil pelo uso indevido.

5.5. A PRESTADORA poderá, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, solicitar a devolução ou substituição de equipamentos locados, desde que a continuidade do serviço ao ASSINANTE não seja interrompida ou prejudicada. Em tais casos, a PRESTADORA fornecerá outro equipamento com as mesmas ou superiores especificações, sem custo adicional.



Aldenir Milhomem F. Coelho
Escrevente Autorizada

5.6. Em caso de inadimplemento superior a 30 (trinta) dias do valor da locação, a PRESTADORA poderá, independentemente de notificação prévia, realizar a retomada dos equipamentos locados, com fundamento na cláusula resolutiva expressa e no exercício regular do direito de reaver bem móvel sob sua propriedade, conforme previsto em lei. O ASSINANTE autoriza, desde já, o acesso dos técnicos credenciados para retirada dos equipamentos, sendo vedada qualquer resistência ou retenção injustificada.

CLÁUSULA SEXTA - DO SUPORTE TÉCNICO

6.1. A contratação do serviço inclui suporte técnico remoto e telefônico, disponibilizado pela PRESTADORA nos dias úteis, das 08h (oito horas) às 18h (dezoito horas), ressalvadas eventuais interrupções decorrentes de manutenções programadas, falhas sistêmicas de fornecedores de energia elétrica ou de infraestrutura de telecomunicações, bem como eventos de caso fortuito, força maior ou ações de terceiros alheias ao controle da PRESTADORA.

6.1.1. O ASSINANTE reconhece que a Central de Atendimento oficial da PRESTADORA é o canal exclusivo para o registro de solicitações, críticas, sugestões e reclamações relativas aos serviços contratados. É vedada a utilização de meios públicos ou redes sociais com esse fim. O descumprimento desta cláusula, mediante uso inadequado de plataformas públicas para fins ofensivos ou difamatórios, poderá ensejar a rescisão unilateral e de pleno direito do contrato, sem ônus à PRESTADORA, e com responsabilização do ASSINANTE nos termos da legislação aplicável.

6.1.2. Antes de acionar o suporte, o ASSINANTE compromete-se a verificar se o problema de conexão decorre de fatores internos ou estruturais em seu próprio ambiente (ex: roteadores, energia, rede interna). Caso a visita técnica seja realizada e constatado que o problema não se relaciona à PRESTADORA, poderá ser cobrada taxa de visita, conforme tabela vigente à época.

6.1.3. A taxa de visita também será exigida nas hipóteses de deslocamento improdutivo (ex: ausência do ASSINANTE ou impedimento de acesso), falha por mau uso de equipamento ou recusa injustificada de executar as orientações fornecidas remotamente pela equipe de suporte.

6.2. A PRESTADORA compromete-se a prestar atendimento técnico no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas a contar do registro formal da solicitação na Central de Atendimento, desde que caracterizada a responsabilidade técnica pela falha reclamada.

6.3. Os serviços de suporte técnico são limitados ao auxílio remoto ou orientações sobre conexão à internet, ajustes de configuração básica e dúvidas relativas ao cadastro do ASSINANTE.

6.4. O ASSINANTE obriga-se a manter conduta respeitosa no contato com os atendentes. São vedadas manifestações com conteúdo ameaçador, injurioso, ofensivo, discriminatório ou vexatório, sob pena de rescisão contratual imediata, além de eventual responsabilização civil ou criminal, conforme o caso.

6.5. A obrigação da PRESTADORA limita-se à prestação de suporte com base em esforços razoáveis de orientação técnica. Não é garantida a solução imediata de todos os problemas no primeiro contato, sendo assegurado, entretanto, o empenho necessário para resolução satisfatória.

6.6. A PRESTADORA se exime de responsabilidade por prejuízos decorrentes de tentativas frustradas de suporte, implementação parcial, má execução de orientações ou danos gerados por limitações técnicas de terceiros, do próprio ASSINANTE ou por inadequação de seus equipamentos.

6.7. Não é de responsabilidade da PRESTADORA prestar suporte ou manutenção sobre equipamentos particulares do ASSINANTE ou sobre dispositivos fornecidos por terceiros, ainda que utilizados em conjunto com os serviços contratados.



Aidenir Milhomem F. Coelho
Escrevente Autorizada

6.8. O suporte técnico não será garantido nos casos em que os equipamentos do ASSINANTE forem obsoletos, incompatíveis ou insuficientes para suportar os requisitos técnicos mínimos exigidos pela PRESTADORA. É dever do ASSINANTE assegurar, por sua conta, o uso de dispositivos atualizados e funcionais.

6.9. A PRESTADORA compromete-se a zelar pelo sigilo das informações e comunicações do ASSINANTE, empregando todos os meios técnicos e legais necessários à proteção dos dados armazenados e dos registros de conexão, conforme dispõe a legislação setorial e a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

6.9.1. Os dados cadastrais e registros de conexão do ASSINANTE somente serão fornecidos mediante ordem judicial ou requisição formal de autoridade legalmente competente, nos limites da legislação aplicável.

6.9.2. O ASSINANTE declara estar ciente de que o fornecimento de seus dados cadastrais (nome, CPF/CNPJ, telefone, e-mail), bem como do endereço IP utilizado durante a prestação dos serviços, é condição essencial para o cumprimento da obrigação legal e regulatória da PRESTADORA, conforme art. 9º, §3º, da LGPD.

CLÁUSULA SÉTIMA - DOS DIREITOS E DEVERES DA PRESTADORA

7.1. A relação jurídica aqui firmada rege-se pelos princípios, garantias, direitos e deveres estabelecidos pela Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), bem como pelas obrigações dispostas no Capítulo III, do Título IV, do Regulamento anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, aplicáveis às prestadoras do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM.

7.1.1. A PRESTADORA será exclusivamente responsável, perante a ANATEL e demais órgãos reguladores, pela execução regular do SCM, respondendo integralmente pelos licenciamentos, autorizações, registros e conformidade técnica dos equipamentos utilizados na prestação do serviço, independentemente da titularidade dos bens empregados.

7.1.2. A PRESTADORA compromete-se a prestar o SCM em conformidade com os padrões de qualidade estabelecidos pela ANATEL, especialmente no art. 40 da Resolução nº 614/2013, observando os seguintes critérios: (i) entrega de sinais com características técnicas compatíveis com a regulamentação vigente; (ii) garantia de disponibilidade mínima do serviço conforme plano contratado; (iii) controle de emissão eletromagnética dentro dos limites legais; (iv) transparência prévia e inequívoca sobre preços, alterações contratuais e condições de uso; (v) agilidade e eficiência no atendimento ao ASSINANTE; (vi) gestão de índices de reclamações; e (vii) fornecimento de dados técnicos, operacionais, econômicos e de qualidade à ANATEL, sempre que requisitado.

7.2. A PRESTADORA compromete-se a respeitar a privacidade do ASSINANTE, abstendo-se de monitorar, interceptar ou divulgar dados de navegação ou conexões, salvo por ordem judicial ou quando houver obrigação legal expressa para tanto.

7.3. A PRESTADORA reserva-se ao direito de alterar, a qualquer tempo, o endereço IP atribuído ao ASSINANTE, por razões técnicas, operacionais, de segurança ou atualização tecnológica, sem prejuízo à continuidade da prestação do serviço.

7.4. A velocidade de conexão contratada será informada em Mbps (megabits por segundo), representando o valor máximo possível em condições ideais de operação. A PRESTADORA utilizará os meios comercialmente viáveis, dentro de sua capacidade técnica e financeira, para atingir os parâmetros contratados. Todavia, fatores externos, como qualidade de equipamentos do ASSINANTE, condições da rede mundial de computadores, localização e interferência de sinal, poderão comprometer a performance, especialmente fora do cômodo de instalação ou em conexões sem fio.



Aidenir Milhomem F. Coelho
Escrevente Autorizada

7.5. A PRESTADORA não será responsável por condutas ilegais, ilícitas ou danosas praticadas pelo ASSINANTE por meio do serviço prestado, incluindo acessos indevidos, invasões, disseminação de conteúdo ilegal ou quaisquer práticas que infrinjam a legislação vigente.

7.6. O compromisso de estabilidade e continuidade da conexão por parte da PRESTADORA está sujeito às seguintes exceções, que configuram hipóteses legítimas de interrupção ou degradação do serviço:

7.6.1. Falhas na rede interna ou infraestrutura de responsabilidade do ASSINANTE;

7.6.2. Casos fortuitos e/ou força maior;

7.6.3. Paradas programadas para manutenções técnicas ou operacionais;

7.6.4. Fatos imprevisíveis atribuíveis exclusivamente a terceiros;

7.6.5. Falta de energia elétrica nas instalações do ASSINANTE;

7.6.6. Inobservância de normas técnicas por parte do ASSINANTE na instalação e manutenção de seus próprios equipamentos;

7.6.7. Intervenções indevidas ou modificações por pessoas não autorizadas pela PRESTADORA.

7.7. São direitos da PRESTADORA, sem prejuízo dos previstos na Lei nº 9.472/1997 (LGT), no Termo de Autorização expedido pela ANATEL e demais normas aplicáveis:

7.7.1. Utilizar equipamentos, redes ou infraestrutura que não estejam sob sua titularidade, mediante contrato com terceiros;

§1º. A PRESTADORA permanece integralmente responsável, perante os ASSINANTES e à ANATEL, pela regularidade da prestação do serviço, mesmo quando executado por terceiros.

§2º. A relação contratual entre a PRESTADORA e os terceiros subcontratados será regida exclusivamente pelo direito privado, não havendo qualquer vínculo jurídico entre tais terceiros e a ANATEL ou o ASSINANTE.

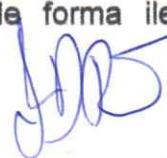
CLÁUSULA OITAVA - DO LIMITE DE RESPONSABILIDADE DA PRESTADORA

8.1. É de inteira e exclusiva responsabilidade do ASSINANTE: (i) o conteúdo das comunicações, informações, dados ou arquivos transmitidos, armazenados ou acessados por meio dos serviços contratados; e (ii) o uso, publicação, compartilhamento ou disponibilização de tais comunicações ou informações. A PRESTADORA se exime de qualquer responsabilidade civil ou penal por danos decorrentes de atos praticados pelo ASSINANTE ou por terceiros no uso do serviço, nos termos do art. 18 da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).

8.3. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM não abrange serviços de segurança lógica da rede privada do ASSINANTE, como firewall, antivírus, backup de dados ou controle de acesso local. Tais medidas são de inteira responsabilidade do ASSINANTE, o qual deverá adotar, por sua conta e risco, os mecanismos de proteção que entender necessários à integridade de seus sistemas e dados.

8.4. O ASSINANTE declara estar ciente de que os serviços poderão ser, eventualmente, afetados ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos, operacionais, ou por manutenções preventivas e corretivas indispensáveis à continuidade da prestação. Tais interrupções não exigirão aviso prévio ou notificação formal, e não ensejarão, por si só, qualquer tipo de indenização, desconto ou penalidade contra a PRESTADORA, salvo nos casos previstos em lei.

8.5. A PRESTADORA não se responsabiliza por perdas de qualidade, instabilidade de sinal ou falhas técnicas decorrentes do uso, pelo ASSINANTE, de dispositivos que reproduzam conteúdo audiovisual de forma ilegal ou não


Aidenir Milhomem F. Coelho
Escrevente Autorizada

homologada, tais como TV Box ou IPTV irregulares, em desacordo com a legislação de direitos autorais, telecomunicações e regulamentação técnica da ANATEL. Ainda que legalizados, o desempenho desses dispositivos dependerá de fatores alheios à rede da PRESTADORA, não havendo garantia de estabilidade ou suporte. Eventuais reclamações devem ser dirigidas diretamente à central de atendimento do fornecedor responsável pelo conteúdo audiovisual.

CLÁUSULA NONA - DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

9.1. São deveres do ASSINANTE, além de outros previstos neste instrumento, aqueles dispostos no Capítulo IV, do Título IV, do Regulamento anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, no art. 7º da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e no art. 3º do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (Resolução ANATEL nº 632/2014):

9.1.2. Utilizar os serviços contratados e os equipamentos da PRESTADORA de forma diligente, ética e responsável, comunicando imediatamente qualquer irregularidade ou falha observada.

9.1.3. Cumprir com as obrigações descritas no art. 57 da Resolução nº 614/2013, dentre elas:

- i. Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos;
- ii. Preservar os bens da PRESTADORA e os de uso público;

iv. Disponibilizar local apropriado para correta instalação dos serviços;

v. Conectar à rede da PRESTADORA apenas equipamentos com certificação/homologação ANATEL;

vi. Informar às autoridades e à PRESTADORA sobre irregularidades relacionadas à prestação do SCM.

9.1.3.1. Abrir ordem de serviço sempre que identificar falhas técnicas nos serviços ou nos equipamentos, nos termos da cláusula 6.2.

9.1.3.2. Fornecer planta elétrica e hidráulica, ou indicar local seguro para instalação dos cabos e equipamentos. A omissão isentará a PRESTADORA de qualquer responsabilidade por danos estruturais eventualmente ocasionados.

9.1.3.3. É terminantemente proibido ao ASSINANTE ceder, revender, transferir ou compartilhar os serviços contratados fora de sua residência ou sede, sob qualquer forma (cabo, rádio, rede Wi-Fi, etc.). A infração autoriza a PRESTADORA a rescindir o contrato, cobrar perdas e danos, lucros cessantes e comunicar a irregularidade à ANATEL.

9.1.3.4. Abster-se de promover ofensas à imagem e à reputação da PRESTADORA por quaisquer meios públicos ou privados, inclusive redes sociais, sob pena de responsabilização cível, criminal e contratual.

9.1.3.5. Caso a PRESTADORA tome ciência de exposição indevida ou vexatória, poderá exigir retratação formal no mesmo meio de divulgação no prazo de 5 (cinco) dias, sob pena de adoção de medidas judiciais cabíveis.

9.1.3.6. Reconhece, desde já, o uso do e-mail e endereço físico informados no cadastro como meios válidos para comunicações oficiais entre as partes.

9.1.3.7. Comunicar imediatamente à PRESTADORA:

- i. Roubo, furto ou perda de dispositivos;
- ii. Transferência de titularidade;
- iii. Atualização cadastral;
- iv. Não recebimento da fatura.

9.1.4. Permitir o acesso de técnicos da PRESTADORA para manutenção, substituição ou retirada de equipamentos.

9.1.5. Não alterar os equipamentos fornecidos ou contratados, sob pena de rescisão immediata e responsabilização por perdas e danos.

9.2. O ASSINANTE possui os direitos previstos no art. 3º da Resolução nº 632/2014 (RGC), entre eles:



Aldenir Milhomem F. Coelho
Escrevente Autorizada

9.2.1 a 9.2.20. (mantidos integralmente conforme sua redação original, já tecnicamente precisa e adequada à regulamentação da ANATEL e CDC.)

9.3. Constituem deveres adicionais do ASSINANTE:

9.3.1. Zelar pelos bens públicos e os disponibilizados ao público em geral.

9.3.2. Denunciar irregularidades cometidas por outras prestadoras.

9.3.3. Conectar à rede da PRESTADORA somente terminais com certificação válida da ANATEL.

9.3.4. Indenizar a PRESTADORA por qualquer prejuízo resultante de descumprimento legal, regulatório ou contratual.

9.3.5. Permitir, sempre que necessário, o acesso da PRESTADORA ou de seus prepostos para fins de vistoria, substituição ou manutenção.

Parágrafo único: Na ausência do ASSINANTE, autoriza-se o ingresso de técnico da PRESTADORA desde que acompanhado por pessoa maior de 18 (dezoito) anos e mediante identificação funcional.

9.3.6. Disponibilizar infraestrutura física adequada para instalação e funcionamento dos equipamentos.

9.3.7. Indenizar a PRESTADORA e/ou terceiros por danos materiais ou morais causados pelo uso inadequado ou ilegal dos serviços, inclusive ações judiciais e procedimentos administrativos.

9.3.8. O compartilhamento interno do acesso (dentro do imóvel do ASSINANTE) é permitido, mas é vedado o compartilhamento externo ou repasse comercial dos serviços.

9.3.9. A responsabilidade técnica da PRESTADORA limita-se ao meio de conexão entre a rede da PRESTADORA e o ponto de acesso do ASSINANTE, sendo este responsável pela rede local e dispositivos conectados.

9.3.10. Instabilidades ocasionadas por redes internas ou compartilhamentos indevidos não geram direito à compensação.

9.3.11. O descumprimento da cláusula 9.3.8 acarretará multa equivalente a 12 (doze) vezes o valor da mensalidade vigente, além da rescisão contratual e possível representação administrativa.

9.4. O ASSINANTE poderá alterar seu plano, observadas as regras de fidelidade contratual e os eventuais custos de migração.

9.5. É de responsabilidade do ASSINANTE:

(i) Obter autorizações para execução do serviço em sua propriedade;

(ii) Fornecer equipamentos e estrutura física compatível;

(iii) Arcar com danos decorrentes de obras ou ajustes internos.

9.6. O ASSINANTE deve atender os requisitos mínimos estabelecidos pela PRESTADORA para assegurar qualidade de conexão.

9.7. A manutenção, segurança e atualização de sua rede interna e dispositivos são de inteira responsabilidade do ASSINANTE, inclusive antivírus, firewall, sistema operacional, cabos e drivers. A PRESTADORA não responde por falhas oriundas da rede mundial (internet) nem por prejuízos causados por malwares ou negligência técnica do ASSINANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS INTERRUPÇÕES DO SERVIÇO

10.1. Nas hipóteses de interrupção do serviço atribuível à PRESTADORA, o ASSINANTE fará jus ao recebimento de crédito proporcional ao valor mensal do plano contratado, calculado de acordo com a seguinte fórmula:

Vd = (Vp / 1440) x N, onde:

a) Vd = Valor do desconto a ser concedido;

b) Vp = Valor mensal do serviço contratado;

c) N = Quantidade total de períodos de 30 (trinta) minutos de interrupção contínua;

d) 1440 = Total de minutos de 24 (vinte e quatro) horas (24 x 60).

10.2. Para que o desconto seja considerado, a interrupção deverá ter duração mínima de 1 (uma) hora consecutiva, sendo o tempo contabilizado apenas


Aidenir Milhomem F. Coelho
Escrevente Autorizada

a partir da comunicação efetiva da falha realizada pelo ASSINANTE à Central de Atendimento da PRESTADORA.

10.3. Para fins de apuração do crédito, os períodos de interrupção adicionais, ainda que inferiores a 30 (trinta) minutos, serão arredondados para cima e computados como unidades inteiras de 30 (trinta) minutos.

10.4. A PRESTADORA poderá realizar interrupções programadas para manutenção preventiva ou corretiva da rede, com duração máxima de 4 (quatro) horas consecutivas por evento e limite acumulado de 20 (vinte) horas por mês, desde que comunique o ASSINANTE com mínimo de 3 (três) dias de antecedência, por e-mail, SMS, WhatsApp ou aviso eletrônico em seu website oficial. Nessas hipóteses, não será devida compensação.

10.5. Antes de solicitar visita técnica para suporte ou manutenção, o ASSINANTE deverá certificar-se de que o problema não decorre de falhas em seus próprios equipamentos, instalações, dispositivos, cabos, softwares, navegadores, sistemas operacionais ou presença de vírus, malwares, firewalls ou bloqueios internos.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DOS PLANOS DE SERVIÇO

11.1. Cada Plano de Serviço oferecido pela PRESTADORA distinguir-se-á dos demais com base na combinação dos seguintes parâmetros técnicos e comerciais:

- (I) velocidade nominal de conexão;
- (II) volume mensal de tráfego de dados permitido (franquia);
- (III) faixa horária de utilização;
- (IV) tempo total de acesso;
- (V) finalidade da utilização (residencial, corporativa, institucional, etc.); e
- (VI) demais critérios técnicos e regulatórios que venham a ser definidos pela PRESTADORA, em consonância com as normas aplicáveis.

11.2. A PRESTADORA reserva-se o direito de, a qualquer tempo, criar, modificar, ajustar ou extinguir modalidades de planos e pacotes de serviços, inclusive quanto aos parâmetros descritos no item anterior, preservando-se, contudo, os direitos do ASSINANTE adquiridos no momento da contratação, e em estrita observância às normas da ANATEL e ao Código de Defesa do Consumidor.

11.3. O ASSINANTE compromete-se a utilizar o plano contratado de forma compatível com suas finalidades e limites técnicos, observando o volume de tráfego, finalidade e uso de rede. Em caso de uso abusivo, violação à Lei nº 9.610/98 (direitos autorais), uso para retransmissão ilegal de conteúdo, ou práticas que afetem a estabilidade da rede, a PRESTADORA poderá rescindir o contrato de pleno direito e adotar as medidas legais cabíveis, inclusive comunicação às autoridades competentes.

11.5. O Plano de Serviço será disponibilizado previamente ao ASSINANTE, com base na Resolução ANATEL nº 614/2013, e constará de forma detalhada no respectivo **TERMO DE ADESÃO**, que integra e aperfeiçoa este instrumento.

11.6. A PRESTADORA compromete-se a fornecer os serviços contratados na forma descrita no **TERMO DE ADESÃO**, documento em que constarão, com clareza, as especificações técnicas e comerciais do plano escolhido.

11.7. VELOCIDADE: A taxa máxima de velocidade de download e upload será especificada no **TERMO DE ADESÃO**, sendo considerada a referência para os testes de desempenho, observando-se a regulamentação técnica da ANATEL e eventuais limitações de rede.

11.8. GARANTIA DE BANDA: A PRESTADORA assegurará, nos termos do **TERMO DE ADESÃO**, a velocidade mínima contratada, equivalente a 70% da taxa nominal em pelo menos 90% do tempo, conforme exigência da ANATEL, ressalvadas as exceções técnicas previstas em normas específicas.



Aldenir Milhomem F. Coelho
Escrevente Autorizada

11.9. O ASSINANTE reconhece e declara estar ciente de que a GARANTIA DE BANDA, nos exatos percentuais e condições de aferição, está expressamente registrada no **TERMO DE ADESÃO**.

11.10. FRANQUIA DE DADOS: Corresponde à quantidade mensal de dados trafegados pelo ASSINANTE durante o uso do serviço. Quando aplicável, o limite de franquia constará expressamente no **TERMO DE ADESÃO**.

11.11. O ASSINANTE declara ciência de que, nos planos com franquia limitada, ao atingir o limite de dados, a velocidade de conexão poderá ser reduzida ou modulada conforme os critérios informados previamente pela PRESTADORA. Essa cláusula não se aplica a planos com franquia ilimitada ou de tráfego irrestrito.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA FIDELIDADE.

12.1. A PRESTADORA faculta ao ASSINANTE a adesão ao Plano de Fidelidade, mediante o qual este se compromete a manter vínculo contratual por prazo mínimo determinado, em troca da concessão de benefícios econômicos diferenciados, manifestamente mais vantajosos do que aqueles ofertados em condições comerciais avulsas.

12.2. No âmbito do Plano de Fidelidade, a PRESTADORA poderá ofertar ao ASSINANTE, no momento da contratação ou posteriormente, condições promocionais específicas por tempo determinado, tais como:

- (i) descontos na mensalidade ou na taxa de instalação,
- (iii) inclusão de pacotes adicionais ou produtos agregados.

Tais condições deverão constar expressamente no **TERMO DE ADESÃO** e no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, e estarão condicionadas à permanência do ASSINANTE na base da PRESTADORA, no endereço de instalação indicado, pelo prazo mínimo acordado, contado a partir do início da fruição dos benefícios.

12.2.2. Durante o período de fidelização, qualquer alteração ou migração para plano de menor valor ou capacidade técnica em relação ao originalmente contratado será considerada como desistência antecipada do Plano de Fidelidade, ensejando a aplicação automática da multa descrita na cláusula 12.2.1.

12.3. Findo o prazo de vigência do Plano de Fidelidade, a renovação de nova fidelização será facultativa e dependerá de novo acordo entre as partes. Caso não haja renovação, os serviços continuarão sendo prestados, mas sem a incidência dos benefícios anteriormente concedidos, passando a vigorar os preços integrais praticados à época, devidamente corrigidos conforme os índices legais ou contratuais aplicáveis.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA TRANSMISSÃO E RECEPÇÃO DE DADOS - DA CONTRATAÇÃO MEDIANTE FRANQUIA DE CONSUMO

13. 13.1. O ASSINANTE poderá estar sujeito à aplicação de franquia mensal de dados para transmissão e recepção de conteúdo, conforme os parâmetros definidos para o plano contratado, sendo observadas as seguintes condições:

a) Cada faixa de velocidade disponibilizada corresponderá, quando aplicável, a um limite máximo de dados mensais transferíveis, denominado franquia de consumo, nos termos do **TERMO DE ADESÃO**.

b) A critério exclusivo da PRESTADORA, poderá haver modulação do consumo com base em critérios de volume diário, horários de pico ou características técnicas do tráfego, desde que expressamente informados ao ASSINANTE no ato da contratação.

c) O consumo de dados ocorrerá de forma não cumulativa, ou seja, os megabytes ou gigabytes não utilizados durante o período mensal de referência não serão transferidos para os meses subsequentes, uma vez que a capacidade foi integralmente disponibilizada ao ASSINANTE.

d) Extrapolado o limite de franquia contratado, a PRESTADORA poderá reduzir automaticamente a velocidade de transferência para o menor patamar


Aldenir Milhomem F. Coelho
Escrevente Autorizada

técnico disponível, mantendo a conexão ativa até o encerramento do ciclo mensal, oportunidade em que a velocidade será restaurada.

e) Alternativamente, o ASSINANTE poderá, por meio da Central de Atendimento, Área do Assinante ou Website Oficial da PRESTADORA, adquirir franquia complementar (pacote adicional de dados) para uso imediato até o encerramento do respectivo mês de competência. Tais pacotes também não são cumulativos.

13.2. Ainda que ocorra o esgotamento da franquia mensal, a continuidade da prestação do Serviço de Comunicação Multimídia será assegurada, mediante redução de velocidade ou contratação de franquia adicional, conforme as políticas comerciais vigentes, de modo a garantir a inalterabilidade do vínculo contratual e o direito de acesso mínimo à rede, conforme exigido pela regulamentação da ANATEL.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO TERMO DE USO DO SERVIÇO.

14.1. É expressamente vedado ao ASSINANTE, nos termos da legislação brasileira aplicável, utilizar o serviço objeto deste contrato para:

a) Transmitir, divulgar ou armazenar material de natureza ilícita, difamatória, ameaçadora, obscena, ofensiva, injuriosa ou discriminatória, inclusive sob perspectiva de raça, etnia, nacionalidade, orientação religiosa, política ou qualquer outro fator de identidade pessoal ou coletiva;

b) Violar o direito de personalidade de terceiros, por meio da divulgação, reprodução ou compartilhamento de dados, imagens, áudios ou qualquer outro conteúdo que acarrete constrangimento, humilhação, exposição vexatória, dano moral ou prejuízo à reputação alheia;

c) Compartilhar, difundir, transmitir ou tornar acessível conteúdo que viole segredos comerciais, industriais, profissionais ou de comunicação protegidos por sigilo legal ou contratual;

d) Disponibilizar arquivos ou informações que infrinjam direitos autorais, marcas registradas, patentes, software ou quaisquer direitos de propriedade intelectual de terceiros ou da própria PRESTADORA;

e) Coletar, armazenar ou tratar dados pessoais de terceiros, inclusive endereços eletrônicos, sem a devida autorização ou consentimento, em violação à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018);

f) Propagar, voluntária ou involuntariamente, arquivos contaminados por vírus, malwares, trojans, worms, spywares ou quaisquer códigos maliciosos capazes de causar danos ou interferência no funcionamento de dispositivos, redes ou sistemas da PRESTADORA ou de terceiros;

g) Acessar ou distribuir softwares, conteúdos ou dados protegidos por licenças, direitos autorais ou obrigações de confidencialidade, sem a devida autorização legal ou contratual;

h) Tentar burlar sistemas de segurança da PRESTADORA ou de terceiros, realizar acessos não autorizados a redes privadas ou públicas conectadas à Internet, ou executar qualquer conduta equiparada à prática de hacking ou cracking;

i) Realizar envio massivo e não autorizado de mensagens de cunho comercial ou promocional a destinatários sem consentimento prévio, inclusive mediante:

i.1) disparo de mensagens publicitárias ou comerciais não solicitadas (spam);

i.2) formação de correntes ou listas de distribuição de e-mails sem autorização;

i.3) captação e uso de resultados de mecanismos de busca com finalidade comercial indevida.

j) Utilizar o serviço como meio para obtenção, transmissão ou armazenamento de conteúdo ilegal, inclusive materiais que atentem contra a ordem pública, constituam infração penal ou estejam relacionados a crimes como pirataria.

tráfico de entorpecentes, apologia ao crime, pedofilia, pornografia infantil ou qualquer prática vedada pela legislação brasileira;

k) Promover ou disseminar imagens, mensagens ou ideias de conteúdo socialmente reprovável, atentatórias aos valores éticos, morais, religiosos ou que coloquem em risco a saúde, integridade física ou emocional do ASSINANTE ou de terceiros;

l) Compartilhar, revender, sublicenciar ou redistribuir, de forma onerosa ou gratuita, o serviço contratado a terceiros, sem prévia e expressa autorização da PRESTADORA, a qual se reserva o direito de realizar inspeções periódicas nas instalações do ASSINANTE, sem necessidade de aviso prévio, para verificar o cumprimento desta cláusula e preservar a integridade do sistema e da rede.

14.2. O ASSINANTE, seus prepostos, familiares ou quaisquer terceiros que utilizarem sua conexão responderão civil e criminalmente por todos os atos praticados em desacordo com esta cláusula, inclusive perante terceiros prejudicados e à própria PRESTADORA, assumindo integralmente a responsabilidade pelos danos diretos, indiretos, lucros cessantes, custas judiciais e honorários advocatícios decorrentes de eventual infração.

(i) multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor inadimplido;

(ii) correção monetária calculada com base no Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna (IGP-DI) da Fundação Getúlio Vargas, ou outro índice oficial que o venha a substituir;

(iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados "pro rata die" desde o vencimento até a quitação integral da obrigação;

(iv) sujeição às demais penalidades previstas neste Contrato, na legislação aplicável e, se for o caso, à reparação por danos adicionais decorrentes do inadimplemento.

15.3. O valor da mensalidade estabelecido no **TERMO DE ADESÃO** será reajustado, observada a periodicidade mínima permitida em lei, com base na variação do IGP-M/FGV, ou, na ausência deste, por outro índice oficial que reflita a perda do poder aquisitivo da moeda, conforme critérios legalmente admitidos.

15.6. Pela manutenção mensal do serviço, o ASSINANTE se compromete a pagar os valores ajustados com base no plano contratado, cujas características e condições constam do **TERMO DE ADESÃO** devidamente assinado.

15.9. O inadimplemento poderá acarretar, a exclusivo critério da PRESTADORA e após prévia comunicação, redução de velocidade de navegação, suspensão parcial ou total dos serviços prestados, bem como a aplicação das demais medidas previstas em lei ou neste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

16.3. A PRESTADORA terá o prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados do recebimento da contestação, para apresentar resposta fundamentada, nos termos da legislação consumerista vigente e dos princípios da boa-fé objetiva.

16.6. A PRESTADORA comunicará ao ASSINANTE, por meio idôneo, o resultado da análise da contestação apresentada, com o devido detalhamento dos fundamentos adotados.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA SUSPENSÃO

17.1.1. Por inadimplemento das obrigações pactuadas, conforme previsto na Cláusula Décima Quinta supra, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial, hipótese em que a suspensão poderá ser parcial ou total, conforme critério da PRESTADORA.

17.1.2. Por solicitação formal do ASSINANTE adimplente, que poderá requerer a suspensão dos serviços, sem qualquer ônus, uma única vez a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, nos termos do art. 35 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução ANATEL nº 632/2014.


Aidenir Milhomem F. Coelho
Escrevente Autorizada

17.1.2.2. O ASSINANTE declara estar ciente de que, caso esteja vinculado a cláusula de FIDELIDADE CONTRATUAL, conforme pactuado no **TERMO DE ADESÃO** ou **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, o respectivo prazo de fidelização ficará suspenso durante o período da suspensão voluntária. Assim, o período em que os serviços estiverem suspensos não será computado para fins de cumprimento do tempo mínimo de permanência.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA VIGÊNCIA E DA RESCM SÃO

18.2. Na hipótese de o ASSINANTE optar por plano com FIDELIDADE CONTRATUAL, mediante expressa adesão ao **CONTRATO DE PERMANÊNCIA** e **TERMO DE ADESÃO**, este contrato terá prazo determinado correspondente ao período de fidelização estabelecido, facultando-se à PRESTADORA, ao final, prorrogar a fidelização ou ofertar nova proposta promocional, sem qualquer obrigação de manter os mesmos termos e benefícios anteriormente concedidos.

18.3.1. No caso de rescisão imotivada por parte do ASSINANTE, mesmo que este esteja adimplente, deverá ser informado de eventuais encargos rescisórios, multas por descumprimento do prazo de fidelidade ou benefícios econômicos utilizados proporcionalmente ao período não cumprido.

18.3.2. A PRESTADORA poderá rescindir unilateralmente este contrato, sem necessidade de aviso prévio, em caso de descumprimento, pelo ASSINANTE, de quaisquer obrigações legais ou contratuais, inclusive o uso indevido ou fraudulento dos serviços, sem prejuízo da adoção das medidas judiciais cabíveis.

18.3.3. Havendo decisão do ASSINANTE de encerrar a contratação, deverá este comunicar a PRESTADORA, agendando a data da desconexão. Durante o período até o efetivo desligamento, continuará obrigado a honrar todos os encargos contratuais em vigor, inclusive obrigações atreladas a eventual cláusula de fidelidade.

18.3.4. O contrato poderá ser rescindido de pleno direito pela PRESTADORA, sem ônus, caso haja: (i) revogação ou extinção da autorização expedida pela ANATEL; (ii) impossibilidade técnica superveniente para a prestação do serviço; (iii) indisponibilidade de link ou infraestrutura; ou (iv) inviabilidade econômica da operação, situações que afastam a incidência de penalidades rescisórias.

18.4. O contrato também poderá ser encerrado pelas seguintes modalidades:

18.4.1. Por denúncia, a qualquer tempo, pelo ASSINANTE, mediante comunicação prévia e formal.

18.4.2. Por denúncia, a qualquer tempo, pela PRESTADORA, mediante justificativa plausível e comunicação formal ao ASSINANTE.

18.4.3. Por distrato, quando as partes assim accordarem mutuamente.

18.4.4. Por rescisão, nas hipóteses de violação de cláusulas contratuais, normas legais, uso fraudulento ou cessão irregular do serviço a terceiros, implicando responsabilização do ASSINANTE por eventuais danos, perdas, lucros cessantes e medidas administrativas e judiciais cabíveis.

18.5. Nos casos em que o serviço for prestado com uso de equipamentos de radiação restrita, conforme Resolução ANATEL nº 680/2017, reconhece o ASSINANTE que a prestação tem caráter secundário e sem proteção contra interferências, podendo ser interrompida ou degradada sem que disso decorra qualquer obrigação indenizatória.

18.5.1. O serviço mencionado na cláusula anterior requer visada direta para a base da PRESTADORA, podendo ser comprometido por alterações ambientais (árvores, construções etc.), hipótese que, se inviabilizar a prestação, autoriza a rescisão contratual sem ônus para a PRESTADORA.



Aldenir Milhomem F. Coelho
Escrevente Autorizada

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA CONTRATAÇÃO NA MODALIDADE PRÉ-PAGA

19.1. Conforme opção expressamente realizada pelo ASSINANTE no **TERMO DE ADESÃO**, as partes poderão convencionar a contratação dos serviços na modalidade pré-paga, a qual consiste na aquisição antecipada de créditos, que serão utilizados exclusivamente para fruição dos serviços disponibilizados pela PRESTADORA, nos termos e limites previstos neste instrumento.

19.2. Os créditos adquiridos pelo ASSINANTE terão validade mínima de 30 (trinta) dias, sendo assegurado ao ASSINANTE o direito de optar por créditos com validade de 90 (noventa) dias ou 180 (cento e oitenta) dias, com valores proporcionais e razoáveis conforme tabela vigente à época da aquisição.

19.3. Desde que o contrato não esteja rescindido ou suspenso, a inserção de novos créditos pelo ASSINANTE implicará na revalidação do saldo total de créditos disponível, incluindo eventuais saldos anteriormente vencidos, os quais passarão a vigorar pelo maior prazo de validade entre os créditos ativos, promovendo-se a continuidade da prestação dos serviços até o esgotamento do saldo.

19.4. O ASSINANTE terá direito de consultar, a qualquer tempo e de forma gratuita, seu saldo atual de créditos e o respectivo prazo de validade restante, por meio da Central de Atendimento da PRESTADORA, ou por meio de área reservada na internet, na Central do Assinante, conforme canais e meios de acesso disponibilizados pela PRESTADORA.

19.5. A PRESTADORA compromete-se a comunicar previamente o ASSINANTE quando seus créditos estiverem na iminência de expirar ou de atingir saldo insuficiente, assegurando, dessa forma, a possibilidade de renovação ou recarga antes da interrupção dos serviços contratados, conforme os mecanismos de notificação eletrônica adotados (e-mail, SMS, aplicativo, ou outros meios equivalentes).

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA ANATEL

20.1. Nos termos do Regulamento anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, as informações regulatórias e legislativas da prestação de SCM podem ser extraídas no site <<http://www.anatel.gov.br>>, ou pelas centrais de atendimento da ANATEL pelos n.os 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

20.1.1. Sede - Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H - CEP: 70.070-940 - Brasília - DF - Pabx: (55 61) 2312-2000;

20.1.2. Correspondência Atendimento ao Usuário: Assessoria de Relações com o Usuário - ARU - SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940 - Fax Atendimento ao Usuário: (55 61) 2312-2264.

20.1.3. Atendimento Documental - Biblioteca - SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

21.1. A PRESTADORA poderá, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, ceder ou transferir, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato, desde que observadas as exigências legais e regulamentares pertinentes, e garantida a continuidade da prestação do serviço.

21.2. O não exercício, pela PRESTADORA, de quaisquer direitos ou faculdades que lhe sejam conferidos neste instrumento, bem como eventual tolerância ou demora quanto ao cumprimento de obrigações pelo ASSINANTE, não importará em novação, renúncia de direito, perdão de dívida ou modificação tácita do contrato, configurando-se tão somente como ato de mera liberalidade.

21.3. Se qualquer cláusula ou condição deste Contrato for, por decisão judicial ou administrativa, considerada inválida, ilegal, nula ou inexequível, tal decisão não afetará a validade e exequibilidade das demais cláusulas e condições, que permanecerão em pleno vigor e efeito.

Aldenir Milhomem F. Coelho
Escrevente Autorizada

21.4. Permanecerão vigentes, mesmo após a extinção deste Contrato, todas as disposições que, por sua natureza, possuam caráter permanente, tais como aquelas relativas à responsabilidade, confidencialidade, proteção de dados pessoais e obrigações financeiras remanescentes.

21.6. A PRESTADORA poderá, a seu critério e mediante aviso prévio com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, implementar adequações ou melhorias técnicas e tecnológicas no serviço, com vistas à modernização, evolução dos padrões regulatórios ou manutenção da qualidade do serviço prestado.

21.8. Todos os prazos previstos neste Contrato são considerados fatais e se vencerão independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial, salvo disposição expressa em sentido contrário.

21.10. Este Contrato encontra-se registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Caratinga/MG, e terá eficácia erga omnes a partir de sua data de registro, sendo disponibilizado para consulta pública no endereço eletrônico da PRESTADORA.

21.11. A PRESTADORA poderá, a qualquer tempo, agregar novos serviços, modificar cláusulas contratuais ou regulamentações aplicáveis mediante termo aditivo contratual regularmente registrado em cartório, que será disponibilizado no endereço eletrônico (será disponibilizado mediante o termo de adesão). O ASSINANTE será notificado de tais alterações por meio de aviso inserido na fatura mensal, envio por e-mail, SMS ou correspondência postal, sendo tais formas consideradas válidas para todos os efeitos legais, implicando em aceitação tácita das alterações.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

2.1. O ASSINANTE autoriza expressamente a coleta, o tratamento e a utilização de seus dados pessoais pela PRESTADORA, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), estritamente para a execução deste Contrato, estando ciente de que serão coletados os seguintes dados:

22.1.1. Dados pessoais de identificação, como nome, CPF/CNPJ, documento de identidade, com o objetivo de garantir a contratação válida e segura pelo legítimo titular;

22.1.2. Dados relacionados ao endereço do ASSINANTE, necessários para instalação, prestação e manutenção dos serviços, envio de documentos, notificações e cumprimento de obrigações contratuais e legais;

22.1.3. Os dados poderão ser compartilhados com autoridades administrativas e/ou judiciais, órgãos de segurança pública e órgãos de proteção ao crédito, quando houver determinação legal, ordem judicial ou necessidade de cumprimento de obrigação legal ou regulatória.

22.2. O tratamento dos dados pessoais pelo PRESTADORA tem como fundamento o artigo 7º, incisos II, V e IX da LGPD, seja para execução do contrato, para o cumprimento de obrigação legal/regulatória ou com base em legítimo interesse da PRESTADORA, respeitados os direitos do titular.

22.2.1. A PRESTADORA declara que coleta e trata apenas os dados pessoais estritamente necessários ao fiel cumprimento das finalidades aqui previstas;

22.2.2. O ASSINANTE autoriza o compartilhamento de seus dados com terceiros envolvidos na prestação do serviço ou no suporte às atividades operacionais, desde que observadas as finalidades legítimas e as normas da LGPD.

22.3. O ASSINANTE terá direito de acesso aos seus dados pessoais armazenados pelo prazo máximo de 05 (cinco) anos, contados da extinção contratual, podendo requerer, nesse período, a retificação, portabilidade ou

Aldenir Milhomem F. Coelho
Escrevente Autorizada

eliminação de dados coletados com consentimento, desde que não haja impedimento legal.

22.3.1. A exclusão de dados, quando solicitada, observará a obrigatoriedade legal de guarda mínima de documentos e registros pelo prazo previsto em lei civil ou fiscal. Caso deseje revogar o tratamento de dados que dependam de seu consentimento, o ASSINANTE deverá formalizar requerimento específico, ciente de que isso poderá implicar limitações na continuidade da prestação dos serviços.

22.3.2. O ASSINANTE autoriza, ainda, a guarda de documentos físicos ou eletrônicos (contratos, ordens de serviço, notificações, protocolos, faturas) que contenham dados pessoais, com fundamento no art. 16, inciso I, da LGPD, para fins de cumprimento de obrigação legal, regulatória ou contratual.

22.4. Na hipótese de ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao ASSINANTE, a PRESTADORA compromete-se a comunicar prontamente o fato, nos termos do art. 48 da LGPD, informando a natureza dos dados atingidos, as medidas adotadas e os meios de contato para esclarecimentos.

22.5. A PRESTADORA declara que utiliza sistema próprio ou contratado para a gestão segura do ciclo de vida dos dados pessoais, com registro de todas as operações de tratamento, em conformidade com os arts. 37 e 41 da LGPD.

22.5.1. Serão mantidos registros de acesso, coleta, armazenamento, eliminação e compartilhamento de dados pessoais, conforme exigido pela legislação vigente.

22.6. Após a rescisão contratual, os dados pessoais permanecerão armazenados apenas pelo período necessário ao cumprimento das obrigações legais e regulatórias aplicáveis, findo o qual serão eliminados de forma segura e definitiva.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DA ANTICORRUPÇÃO

23.1. No âmbito da execução deste Contrato, fica expressamente vedado às PARTES, bem como a seus sócios, administradores, empregados, representantes, prepostos, procuradores ou quaisquer terceiros a elas vinculados, praticar atos que infrinjam a legislação nacional ou internacional de integridade, ética e anticorrupção, especialmente os previstos nas seguintes hipóteses:

I) Prometer, oferecer ou conceder, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a terceiro a ele relacionado, com o intuito de obter favorecimento, benefício, facilitação ou tratamento diferenciado;

II) Criar, por meio fraudulento ou com dolo, pessoa jurídica com o propósito de celebrar este Contrato, em fraude à lei, aos princípios da administração pública ou à livre concorrência;

III) Obter benefício, vantagem indevida ou enriquecimento ilícito por meio de fraude na prorrogação, alteração ou aditamento contratual, sem amparo legal ou contratual;

V) Cometer quaisquer atos que possam configurar corrupção ativa ou passiva, fraude à licitação, peculato, improbidade administrativa ou outras práticas ilícitas nos termos da Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção Empresarial), do Decreto nº 8.420/2015, do U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (FCPA) ou de quaisquer outras legislações ou normativas nacionais e internacionais aplicáveis à matéria..

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

25.1. As PARTES reconhecem e declaram expressamente que os serviços objeto deste contrato são prestados por pessoas jurídicas independentes, cada qual regularmente constituída, com CNPJ próprio e estrutura contábil, operacional e jurídica autônoma, inexistindo entre elas qualquer vínculo de subordinação técnica, econômica, empregatícia ou societária. Cada PRESTADORA atua



Aldenir Milhomem F. Coelho
Escrevente Autorizada

conforme sua natureza jurídica e objeto social, nos exatos termos da legislação civil, trabalhista, tributária e regulatória vigente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DO FORO

26.1. O Contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil e as partes elegem, para dirimir quaisquer controvérsias dele decorrentes, o foro da comarca da cidade de Caratinga, Minas Gerais, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Balsas/MA 1 de dezembro de 2025



João Divino Rodrigues Fontes
DEEP CONNECT TELECOM LTDA
CNPJ: 12.087.327/0001-21

*Provedor serviços prestador conexão e assinante, estarão especificados no termo de aceite/termo de adesão.

Aldenir Milhomem F. Coelho
Escrevente Autorizada




Aldenir Milhomem F. Coelho
Escrevente Autorizada