

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES POR LINK DEDICADO

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada **PRESTADORA**, conforme identificada a seguir:

DADOS DA PRESTADORA

Nome Empresarial:

F5 SOLUÇÕES EM COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA LTDA

CNPJ: 11.450.355/0001-07	Inscrição Estadual: 0471566-78	Ato de Autorização – Anatel Nº 8386/2017	
------------------------------------	--	--	--

Endereço:

AV DOUTOR PEDRO JORDAO, Nº 128

Bairro: MAURICIO DE NASSAU	Cidade: Caruaru/PE	Estado: PE	CEP: 55.012-640
Telefone: (81) 2011-3628	S.A.C: 0800 281 1500	Site: https://f5solucoes.com.br/	E-mail: sac@f5solucoes.com.br

E de outro lado, pessoa física ou jurídica, doravante denominado (a) **ASSINANTE** conforme identificado (a) em **TERMO DE ADESÃO** que venham a se submeter a este instrumento.

O presente contrato será regido pelas **Cláusulas** a seguir, sem prejuízos às normas da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) e demais dispositivos legais vigentes.

O **ASSINANTE** declara, por meio da assinatura do respetivo **TERMO DE ADESÃO**, que foi informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela **PRESTADORA**, nos termos da Lei nº 13.709/2018. Declara também ser manifestação livre, informada e inequívoca a autorização do tratamento dos dados pessoais envolvidos nessa negociação jurídica.

Entende-se ainda que a prestação do serviço se configurará como iniciada após findadas as instalações de equipamentos, configurações técnicas e tendo enfim **DISPONIBILIZADA** a banda contratada, independente da fruição integral ou parcial, somente com a disponibilidade da mesma.

1 CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS DEFINIÇÕES

1.1 Aplicam-se ao presente **CONTRATO** as seguintes definições:

1.2 **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, funcionando de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.

1.3 **ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**: Área geográfica de âmbito nacional onde o SCM pode ser explorado conforme condições preestabelecidas pela Anatel;

1.4 **ASSINANTE**: Pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a Prestadora para fruição do SCM. Bem como, definido como consumidor de acordo com o Art. 2º da Lei nº 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor (CDC).

1.5 **CENTRO DE ATENDIMENTO**: Órgão da Prestadora de SCM responsável por recebimento de reclamações, solicitação de informações e de serviços ou de atendimento ao Assinante;

1.6 **PLANO DE SERVIÇO**: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;

1.7 **PRESTADORA**: pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

1.8 **SCM (SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA)**: Serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço.

1.9 **TERMO DE ADESÃO**: Refere-se ao instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou online) a este contrato que estabelece o início de sua vigência, que o complete e o melhora, sendo inerente e formando um só instrumento para todos

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES POR LINK DEDICADO

os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. O Termo de Adesão poderá ser alterado mediante ADITIVO, desde que devidamente assinado ou aderido eletronicamente por cada parte.

1.10 CONTRATO DE PERMANÊNCIA: Instrumento autônomo, mas vinculado ao presente Contrato, com o intuito de formalizar a fidelização do CLIENTE por período acordado previamente entre as partes, tendo como contrapartida a concessão em favor do **ASSINANTE** de determinados benefícios pela contratação dos serviços.

1.11 Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): Lei que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

2 CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

2.1 O presente **Contrato** tem por objeto a prestação de **SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** pela **PRESTADORA** por **LINK DEDICADO** ao **ASSINANTE**, cujo **Plano de Serviço** e **Endereço para Instalação** foram, respectivamente, escolhidos e indicados pelo **ASSINANTE**, em **TERMO DE ADESÃO**.

2.2 O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela **PRESTADORA** é de até **15 (quinze) dias úteis**, contados da data em que o **ASSINANTE** firmar o **TERMO DE ADESÃO**, sendo que dever-se-á levar em conta estudo prévio de viabilidade técnica, observando-se também as condições climáticas locais e condições físicas e técnicas do local para instalação.

2.3 Tratando-se de condomínio, também será de responsabilidade do **ASSINANTE**, providenciar a devida autorização para instalação e prestação do serviço contratado.

2.4 Os serviços serão prestados ao **ASSINANTE** de forma ininterrupta, **24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana**, incluindo-se sábados, domingos e feriados, a partir da data de ativação até o término deste contrato, ressalvadas as interrupções provocadas por falhas que independam da vontade da **PRESTADORA**.

2.5 Toda e qualquer mudança nas instalações ou configurações estabelecidas ou planos solicitados pelo **ASSINANTE**, incluindo, a posterior mudança de local da prestação do serviço, fica desde já condicionada à existência de disponibilidade e viabilidade técnica no local da instalação do serviço.

2.5.1 Alterações no endereço ou modificações na instalação, estarão sujeitas a cobrança de taxas e os valores que devem ser consultadas previamente pelo **ASSINANTE**.

2.6 Aplicam-se ao presente **Contrato** as seguintes legislações, sem prejuízo das demais vigentes:

2.6.1 Código Civil (CC) - Lei 10.406 de 10 de janeiro de 2002;

2.6.2 Código de Defesa do Consumidor (CDC) – Lei nº 8.078 de 11 de Setembro de 1990;

2.6.3 Lei Geral de Telecomunicações (LGT) – Lei nº 9.472 de 16 de Julho de 1997;

2.6.4 Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) – Resolução nº 614 de 28 de Maio de 2013;

2.6.5 Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) – Resolução Anatel nº 765, de 6 de novembro de 2023;

2.6.6 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Lei nº 13.709 de 14 de Agosto de 2018.

Parágrafo Único. A **PRESTADORA** enquadra-se no conceito de **Prestadora de Pequeno Porte**, estando assim, **ISENTA** de determinadas obrigações previstas nas Resoluções nº 614/2013, nº 765/2023 e nº 574/2011.

3 CLÁUSULA TERCEIRA – DA ADESÃO

3.1 A adesão ao presente **Contrato** pelo **ASSINANTE** pode efetivar-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos abaixo elencados:

3.1.1 Por meio de **ASSINATURA** de **TERMO DE ADESÃO IMPRESSO**;

3.1.2 Por meio de **ACEITE ELETRÔNICO/ONLINE** de **TERMO DE ADESÃO**;

Parágrafo Único. Por meio da **ASSINATURA** ou **ACEITE ELETRÔNICO** do **TERMO DE ADESÃO**, o **ASSINANTE** declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todos os direitos, deveres e garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, detalhes referentes a plano de serviço, valores de mensalidade, formas de pagamento, velocidade de download e upload, garantia de banda e franquia de consumo.

3.2 Por meio da **ASSINATURA** ou **ACEITE ELETRÔNICO/ONLINE/DIGITAL** ou **TELEFÔNICO** do **TERMO DE ADESÃO**, o **ASSINANTE** declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todos os direitos, deveres e garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, detalhes referentes a plano de serviço, valores de mensalidade, formas de pagamento, velocidade de download e upload e garantia de banda.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES POR LINK DEDICADO

3.2.1 Nas formas de aceite citadas no item 3.2, o **ASSINANTE** receberá uma cópia dos contratos e termos firmados no endereço eletrônico indicado nos dados de cadastros ou através do portal do assinante no website da **PRESTADORA**.

3.3 As partes reconhecem a forma de contratação por meios eletrônicos, digitais e informáticos como válida e plenamente eficaz, ainda que seja estabelecida com formato digital (no formato eletrônico e/ou biométrico) fora dos padrões ICP-BRASIL, conforme disposto pelo art. 10 da Medida Provisória nº 2.200/2001 em vigor no Brasil, possuindo autenticidade e integridade.

3.4 A **PRESTADORA** poderá à seu próprio critério solicitar meios que comprovem a identidade ou identificação do **ASSINANTE**, com intuito de mitigar fraudes ou falsificações nos procedimentos de contratação dos serviços. Entre os mecanismos de segurança adotados, a **PRESTADORA** poderá solicitar *selfie* (registro digital fotográfico) do titular juntamente com um documento de identificação.

4 CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

4.1 Constituem **DIREITOS** do **ASSINANTE**:

4.1.1 Acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

4.1.2 A liberdade de escolha da **PRESTADORA** e do Plano de Serviço;

4.1.3 Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;

4.1.4 Ao acesso a informações claras, objetivas, suficientes, redigidas com linguagem simples e apresentadas de maneira a assegurar um processo decisório adequado a seus próprios interesses.

4.1.5 Ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;

4.1.6 A inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;

4.1.7 A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de inadimplemento contratual, na qual aplica-se o disposto na **Cláusula Décima Primeira** do presente Contrato ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela **PRESTADORA**;

4.1.8 A privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **PRESTADORA**;

4.1.9 A apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista de **5 dias úteis**;

4.1.10 A resposta eficiente e tempestiva, pela **PRESTADORA**, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

4.1.11 Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **PRESTADORA**, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

4.1.12 A reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

4.1.13 A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a **PRESTADORA**;

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

4.1.15 A obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;

4.1.16 A rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;

4.1.17 De receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

4.1.18 A transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;

4.1.19 A optar pelo não recebimento de chamadas publicitárias ou com objetivo de vender serviços ou produtos das Prestadoras de serviços de telecomunicações.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES POR LINK DEDICADO

4.1.20 Ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

4.1.21 A receber orientação quanto à correta destinação dos equipamentos necessários à utilização dos serviços de telecomunicações ao fim de sua vida útil e quanto aos riscos ambientais que representam;

4.1.22 De acordo com o Art. 66 da Resolução 765/2023 da Anatel, a **PRESTADORA** poderá prover o ressarcimento ao **ASSINANTE** prejudicado por indisponibilidade do serviço, seja por interrupção ou por reparo.

4.1.23 O ressarcimento disposto na cláusula anterior deverá ocorrer nos seguintes moldes:

A) de forma proporcional ao valor da Oferta contratada e ao período de indisponibilidade do serviço; e,

B) até o segundo mês subsequente ao evento, respeitado o ciclo de faturamento.

4.1.24 No caso de solicitação de reparo, o cálculo do valor a ser ressarcido ao Consumidor deverá considerar o tempo decorrido entre a solicitação do reparo e o restabelecimento do serviço.

4.2 Constituem DEVERES dos ASSINANTES:

4.2.1 Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações, zelando pela integridade dos equipamentos da **PRESTADORA** sob sua posse;

4.2.2 Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

4.2.3 Comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por **PRESTADORA** de serviço de telecomunicações;

4.2.4 Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;

4.2.5 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;

4.2.6 Indenizar a **PRESTADORA** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e,

4.2.7 Permitir acesso da **PRESTADORA**, ou de terceiros que esta indicar, sempre que necessário, no local de instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamento necessário para prestação do serviço.

Parágrafo único: Constatando a ausência do **ASSINANTE**, este desde já autoriza os funcionários da **PRESTADORA** que adentrem sua residência para instalação, manutenção ou substituição de equipamento na presença de outra pessoa maior de 18 (dezoito) anos, mediante apresentação de documento.

4.2.8 Providenciar local adequado e/ou infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da **PRESTADORA**, quando for o caso.

4.2.9 Comunicar à **PRESTADORA** sobre ocorrência de falhas no funcionamento do serviço ou equipamento, mediante abertura de ordem de serviço, momento em que iniciará a contagem do prazo para suporte técnico;

4.2.10 Fornecer planta hidráulica e elétrica do local onde será realizada a instalação, isentando a **PRESTADORA** por eventuais danos causados em razão de perfuração em lugares indevidos na falta do referido documento. Caso não entregue o documento, o **ASSINANTE** se comprometerá em informar local adequado para perfuração e instalação dos equipamentos, se responsabilizando integralmente pela informação fornecida.

4.2.11 O ASSINANTE é responsável e obriga-se a responder e a indenizar a **PRESTADORA** e/ou terceiros por quaisquer danos, ações judiciais, processos administrativos, custos e despesas que forem decorrentes, durante a vigência deste contrato, do uso indevido, impróprio, abusivo e/ou ilegal dos serviços;

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

4.2.13 O **ASSINANTE** se compromete a não expor vexatória e prejudicialmente o nome e tampouco a imagem da **PRESTADORA** em meios de comunicação, tais como mídias sociais, jornais impressos, etc., ficando, desde já, sujeito à reparação do dano causado, sem prejuízo da responsabilização cível e penal.

4.2.14 A **PRESTADORA**, no momento em que tiver notícia da exposição vexatória e prejudicial de seu nome e imagem, se reservará o direito de enviar Carta de Notificação para o **ASSINANTE**, a qual exigirá a retratação do **ASSINANTE** no mesmo meio de comunicação em que promoveu a exposição vexatória no prazo de **5 (cinco) dias** a contar do recebimento da Carta de Notificação.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES POR LINK DEDICADO

4.2.15 O ASSINANTE fica ciente desde já que a caixa postal eletrônica vinculada ao endereço eletrônico de sua titularidade (e-mail) e o Whatsapp (número telefônico) cadastrado serão meios de comunicação entre **PRESTADORA** e **ASSINANTE**, bem como a remessa via postal (Correios), para informar o **ASSINANTE** de toda e qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações que entender de interesse recíproco.

4.2.15 Comunicar imediatamente à sua **PRESTADORA**:

- I) O roubo, furto ou extravio de terminal de acesso móvel ou outros equipamentos terminais necessários ao provimento do serviço contratado;
- II) A transferência de titularidade do Código de Acesso de Usuário ou do contrato de prestação de serviço; e/ou,
- III) Qualquer alteração das informações cadastrais.
- IV) O não recebimento do documento de cobrança.

5 CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

5.1 Constituem **direitos** da **PRESTADORA**, além dos previstos na Lei nº 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no Termo de Autorização para prestação do serviço:

5.1.1 Empregar equipamentos e infraestruturas que não lhe pertençam;

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

§1º A **PRESTADORA**, em qualquer caso, continua sendo responsável perante a Anatel e os **ASSINANTES** pela prestação e execução do serviço;

§2º A relação entre a **PRESTADORA** e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

5.1.3 Conceder, a seu critério, benefícios e realizar promoções, desde que o faça de forma não discriminatória e, segundo critérios objetivos.

5.2 Constituem **deveres** da **PRESTADORA**:

5.2.1 É vedada à **PRESTADORA** condicionar oferta referente ao SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou ainda condicionar vantagens ao **ASSINANTE** à compra de outros serviços ou aplicações, ainda que prestados por terceiros;

5.2.2 A **PRESTADORA** mantém um Centro de Atendimento para seus **ASSINANTES**, com discagem direta gratuita, por meio de chamadas originadas de terminais fixos ou móveis, funcionando das **06h00 às 22h00, de segunda a sábado, e das 08h00 às 20h00, aos domingos e feriados**.

5.2.1.1 A **PRESTADORA** dispõe do **S.A.C: 0800 281 1500**, e endereço virtual eletrônico: <https://f5solucoes.com.br/>

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

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

5.2.4 Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a **PRESTADORA** deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.

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

§2º O desconto, quando necessário, deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo **ASSINANTE**;

§3º A **PRESTADORA** não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, cabendo-lhe o ônus da prova.

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

5.3.1 Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede, conforme cronograma de implantação constante do termo de autorização;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES POR LINK DEDICADO

- 5.3.2 Tornar disponíveis ao **ASSINANTE**, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;
- 5.3.3 De acordo com o Regulamento dos Serviços de Comunicação Multímidia, aprovada pela ANATEL 614/2013, bem como pela Lei nº. 12.965/2014 (Marco Civil na Internet), a **PRESTADORA** deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão dos **ASSINANTES** pelo prazo mínimo de 01 (um) ano.
- 5.3.4 Descontar do valor da assinatura o equivalente ao número de horas ou fração superior a trinta minutos de serviço interrompido ou degradado em relação ao total médio de horas da capacidade contratada;
- 5.3.5 Tornar disponíveis ao **ASSINANTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;
- 5.3.6 Prestar esclarecimentos ao **ASSINANTE**, de pronto e livre de ônus, face às suas reclamações relativas à fruição dos serviços;
- 5.3.7 Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação citados na cláusula quinta e no contrato celebrado com o **ASSINANTE**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;
- 5.3.8 Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;
- 5.3.9 Prestar à ANATEL, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes e à área de cobertura e aos valores aferidos pela prestadora em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da ANATEL o acesso às suas instalações ou à documentação quando solicitado;
- 5.3.10 Manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.
- 5.3.11 Manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço.

5.4 A **PRESTADORA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários.

5.4.1 A **PRESTADORA** se compromete a não:

- A) alterar os dados do **ASSINANTE** ;
- B) divulgar os dados do **ASSINANTE** , exceto se exigido pela lei, ou se o **ASSINANTE** permitir expressamente por escrito;
- C) acessar os dados do **ASSINANTE** exceto para prestar os Serviços, suporte ou resolver problemas de serviço ou técnicos, ou a pedido do **ASSINANTE** em relação aos aspectos de suporte ao cliente.

5.4.2 Não obstante o disposto neste contrato, as informações confidenciais poderão ser reveladas nas seguintes hipóteses:

- A) exigência legal aplicável,
- B) Ordem ou decisão judicial ou em processo administrativo ou arbitral, ou;
- C) solicitação de qualquer autoridade ou órgão regulador do Brasil. Em quaisquer das situações previstas nesta cláusula, a **PRESTADORA** divulgará as informações confidenciais somente até a extensão exigida por tal ordem administrativa, arbitral ou judicial, e previamente orientada pela opinião de seus assessores legais, comprometendo-se a tomar todas as medidas razoavelmente necessárias para preservar a confidencialidade das informações confidenciais, incluindo a obtenção de uma medida protetiva ou outro provimento que possa assegurar a concessão de tratamento confidencial às informações confidenciais.

5.4.3 A **PRESTADORA** não será responsável por violações dos dados e informações acima referidas resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pela **ASSINANTE** e nem daquelas resultantes da ação criminosa ou irregular de terceiros ("hackers") fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que a mesma vier a ocorrer.

5.5 De acordo com o Regulamento dos Serviços de Comunicação Multímidia, aprovada pela ANATEL 614/2013, bem como pela Lei nº. 12.965/2014 (Marco Civil na Internet), a **PRESTADORA** deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão dos **ASSINANTES** pelo prazo mínimo de 01 (um) ano.

5.6 Toda e qualquer comunicação da **PRESTADORA** para com o **ASSINANTE** será formalizada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (*e-mail*), ou correspondência postal (via Correios) ou ainda, entrega pessoalmente.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES POR LINK DEDICADO

5.7 A PRESTADORA deverá disponibilizar, no Atendimento por Meio Digital, relatório detalhado dos serviços e facilidades prestados, em ordem cronológica, a todos os seus **ASSINANTES**;

5.8 A PRESTADORA deverá observar o seguinte ao realizar chamadas publicitárias ou para oferecimento de serviços e produtos aos Consumidores:

- I - respeitar o horário comercial;
- II - observar número razoável de ligações destinadas a cada Consumidor; e,
- III - dar tratamento adequado às reclamações relacionadas a chamadas indesejadas.

6 CLÁUSULA SEXTA - DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

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

6.1.1 Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

6.1.2 Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;

6.1.3 Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;

6.1.4 Divulgação de informação aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;

6.1.5 Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;

6.1.6 Número de reclamações contra a prestadora;

6.1.7 Fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

7 CLÁUSULA SÉTIMA - DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

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

7.1.1 Proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao (s) aparelho (s) retransmissor (es);

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

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

7.2 Em respeito ao Código de Defesa do Consumidor, ao artigo 3º, inciso XIII da Resolução 632/2014 da ANATEL, os equipamentos necessários para a conexão com a rede da **PRESTADORA** quando desta contratação, serem disponibilizados pelos **ASSINANTES** (do seu acervo particular) ou através de fornecimento por terceiros estranhos a este negócio jurídico, ficando, neste caso, os **ASSINANTES** responsáveis pela sua configuração, qualidade, garantia, manutenção e conservação, excluindo a **PRESTADORA** de qualquer responsabilidade sobre estes equipamentos, bem como se os serviços objetos do presente contrato não puderem ser executados corretamente por problemas oriundos dos mesmos.

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

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

Parágrafo Único: Quando efetuada a solicitação pelo **ASSINANTE**, e as falhas não forem atribuíveis à **PRESTADORA**, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita técnica ocorrida, cabendo ao **ASSINANTE** certificar-se previamente do

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES POR LINK DEDICADO

valor praticado, à época, pela **PRESTADORA**. Este valor será cobrado por documento de cobrança em separado ou em conjunto com o documento de cobrança da assinatura.

7.4 A **PRESTADORA** compromete-se a atender as solicitações de reparo por falhas ou defeitos do **ASSINANTE** resolvendo num prazo de até 72 (setenta e duas) horas úteis.

7.4.1 As reclamações e pedidos de informações apresentados pelo **ASSINANTE** deverão ser respondidos durante o atendimento e resolvidas no prazo máximo de **7 (sete)** dias corridos, contados a partir de seu recebimento.

7.4.2 As solicitações que não puderem ser atendidas de imediato deverão ser atendidas em, no máximo, **10 (dez)** dias corridos, contados a partir de seu recebimento.

7.4.3 Todo atendimento receberá um protocolo da **PRESTADORA**, que deverá ser informado ao **ASSINANTE** no início do atendimento.

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

7.6 Reconhecendo que a **PRESTADORA** somente oferece os meios de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, o **ASSINANTE** a isenta de quaisquer responsabilidades nas hipóteses de interrupção de suas atividades em decorrência de fato de terceiro, caso fortuito ou força maior, incluindo eventos imprevisíveis ocasionados por fenômenos da natureza, inclusive restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo poder público, seja em caráter eventual ou definitivo, ou, ainda, falta ou queda brusca de energia; danos involuntários que exijam o desligamento temporário do sistema em razão de reparos ou manutenção de equipamentos; a interrupção de sinais pelas fornecedoras de acesso à rede mundial; características técnicas dos aparelhos receptores do **ASSINANTE** que prejudiquem a recepção do sinal; e outros tipos de limitações técnicas ou intercorrências alheias à vontade da **PRESTADORA**.

8 CLÁUSULA OITAVA – DO PLANO DE SERVIÇO

8.1 A **PRESTADORA** se compromete a fornecer o serviço da forma como ofertado e contratado pelo **ASSINANTE** no respectivo **TERMO DE ADESÃO**, documento no qual será especificado previamente ao **ASSINANTE** as seguintes informações:

8.1.1 VELOCIDADE: Taxa de velocidade máxima de download e upload que será fornecido ao **ASSINANTE**, conforme o **Plano de Serviço** contratado, respeitando-se a regulamentação específica;

8.1.2 GARANTIA DE BANDA: Taxa mínima de velocidade de download e upload garantida pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, conforme o **Plano de Serviço** contratado, respeitando-se a regulamentação específica;

8.1.2.1 A **PRESTADORA** é **ISENTA** da obrigatoriedade do cumprimento dos valores de **Garantia de Banda** nos termos do Art. 1º, §2º do Anexo I da Resolução 717/2019 da Anatel. Assim, fica o **ASSINANTE** ciente que no **TERMO DE ADESÃO** estarão registrados os valores de **Garantia de Banda** com o qual a **Prestadora** trabalha no momento da contratação.

8.1.3 FRANQUIA: Quantidade de dados transferidas pelo **ASSINANTE** por meio da utilização do serviço fornecido pela **PRESTADORA** durante o período mensal de utilização. O valor máximo da franquia, quando aplicável, será informado no respectivo **TERMO DE ADESÃO**.

8.1.3.1 O **ASSINANTE** fica ciente que, ao atingir a **Franquia** referente ao **Plano de Serviço** contratado poderá ter sua velocidade de transmissão de dados reduzida, conforme informado pela **PRESTADORA**.

9 CLÁUSULA NONA – DOS VALORES, FORMAS DE PAGAMENTOS E REAJUSTES

9.1 Para ativação dos serviços, o **ASSINANTE** deverá pagar à **PRESTADORA**, valor de **TAXA DE ATIVAÇÃO/ADESÃO**, nas condições descritas no **TERMO DE ADESÃO**.

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

9.2.1 Esses valores, cobrados mensalmente, serão cobrados por meio de documento de cobrança cujo envio iniciará após a ativação do serviço, sendo entregues pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE** presencialmente, por meio do serviço postal (Correios) ou ainda de forma eletrônica, conforme opção do **ASSINANTE** no **TERMO DE ADESÃO**.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES POR LINK DEDICADO

- 9.2.2** A **PRESTADORA** realizará o arredondamento da fração do centavo na apresentação do valor final de qualquer registro individual cobrado, garantida a devida informação ao **ASSINANTE**.
- 9.2.3** A **PRESTADORA** emitirá, sem ônus, o documento de cobrança ao **ASSINANTE** referente ao período faturado, correspondente, em regra, a 30 (trinta) dias de prestação do serviço.
- 9.2.4** É vedado à **PRESTADORA** cobrar pela emissão de segunda via do documento de cobrança.
- 9.2.5** Havendo autorização prévia e expressa do **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** poderá apresentar em um único documento de cobrança os valores devidos pela prestação de serviço associada à oferta conjunta contratada pelo mesmo **ASSINANTE**, desde que associada à oferta conjunta que vier a ser contratada.
- 9.3** O não recebimento do respectivo documento de cobrança não isenta o **ASSINANTE** do pagamento mensal dos valores referentes a prestação do serviço. Sendo que, em caso de não recebimento do mesmo, é **DEVER** do **ASSINANTE** comunicar a **PRESTADORA** antes da data escolhida para o vencimento de suas obrigações.
- 9.4** Havendo alteração no endereço para recebimento da cobrança sem que haja comunicação, por escrito e formal, do **ASSINANTE** junto à **PRESTADORA**, serão consideradas devidamente enviadas e entregues todas as faturas encaminhadas para o endereço mencionado pelo **ASSINANTE** durante o processo de cadastramento.
- 9.5** Os valores deste contrato serão reajustados a cada período de **12 (doze) meses**, através do índice **IGPM-FGV** ou outro de mesma natureza. Caso vedada legalmente à utilização desse índice, será utilizado índice legalmente indicado para substituí-lo.
- 9.5.1** A **PRESTADORA** poderá definir datas-bases para a realização de reajustes, desde que, cumulativamente:
- I) Observe o período mínimo de 12 (doze) meses, contados da data da contratação da oferta pelo **ASSINANTE**.
 - II) Informe ao **ASSINANTE** a data-base que está vinculado no momento da contratação.
 - III) Faça constar as datas-bases na Oferta quando de seu registro na Anatel, se for o caso de registro.
- 9.6** O **ASSINANTE** ficará obrigado ao pagamento de taxas, de acordo com os valores praticados pela **PRESTADORA** no ato, cabendo ao **ASSINANTE** certificar-se previamente do valor vigente à época, correspondentes aos seguintes serviços:
- 9.6.1** Mudança de endereço, ficando condicionada à análise de viabilidade técnica;
- 9.6.2** Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenham sido causados por ação ou omissão do **ASSINANTE**;
- 9.6.3** Visita técnica em que ficou constado erros de operação do **ASSINANTE**, ou problemas da infraestrutura e equipamentos do **ASSINANTE** ou de terceiros.

10 CLÁUSULA DÉCIMA - DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

- 10.1** Denomina-se acordo de nível de serviço ou SLA (Service Level Agreement), para efeito do presente contrato, o nível de desempenho técnico do serviço prestado proposto pela **PRESTADORA**, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da **PRESTADORA**, mas sim indicador de excelência técnica.
- 10.2** A **PRESTADORA**, desde que observadas as obrigações a cargo do **ASSINANTE** e previstas no presente contrato, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter um SLA (Service Level Agreement) – acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) de manutenção do link em funcionamento pela porcentagem disposta no **TERMO DE ADESÃO**, em cada mês civil, ressalvadas as seguintes hipóteses:
- 10.2.1** Falha na conexão (“LINK”) ocasionada por caso fortuito, força maior, ou ainda culpa exclusiva de terceiros, sem culpa da **PRESTADORA**;
- 10.2.2** As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, que serão informadas com antecedência e se realizarão, preferencialmente, em horários noturnos, de baixo movimento.
- 10.2.3** As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do site, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de “hackers” ou destinadas a implementar correções de segurança (patches).
- 10.2.4** Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES POR LINK DEDICADO

Parágrafo único: Se os serviços forem suspensos temporariamente em razão de quaisquer das condições elencadas nas cláusulas **10.2.1a** **10.2.4** supra, o prazo em que durar esta suspensão NÃO SERÁ COMPUTADO para fins de verificação do cumprimento ou não do SLA pela **PRESTADORA**.

10.3 O não atingimento do acordo de nível de serviço proposto pela **PRESTADORA** em cada mês, gerará para o **ASSINANTE** o direito de receber um desconto proporcional de acordo com a cláusula que trata dos DESCONTOS COMPULSÓRIOS.

10.3.1 A comunicação de descumprimento do SLA deverá ser formalizada pelo **ASSINANTE** junto à **PRESTADORA** no prazo máximo de **15 (quinze) dias** da constatação desse descumprimento.

10.4 Se o SLA for descumprido **abaixo de 89,9%** em mais de **3 (três) meses** consecutivos, fica facultado ao **ASSINANTE** pleitear a rescisão do presente, mediante aviso prévio e análise dos requisitos por parte da **PRESTADORA**, sob pena de pagamento da multa devida por rescisão antecipada.

11 CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA– DAS PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO

11.1 O inadimplemento das obrigações por parte do **ASSINANTE**, com o não pagamento de valores por ele acordados ao aderir o presente **Contrato** resultarão nas penalidades registradas nesta **Cláusula Décima Primeira** que, em respeito às regulamentações vigentes ocorrerão da seguinte forma:

11.2 Transcorridos **15 (quinze) dias** da ciência da existência do débito vencido, o **ASSINANTE** terá o fornecimento do serviço **SUSPENSO TOTALMENTE**.

Parágrafo Único: Parágrafo único: O **ASSINANTE** se declara ciente que na hipótese de **FIDELIDADE CONTRATUAL**, o período de suspensão total não será contabilizado para efeitos de cumprimento da fidelidade.

11.3 Transcorridos **60 (sessenta) dias** da **SUSPENSÃO TOTAL** do fornecimento do serviço, fica o **ASSINANTE** ciente que o **CONTRATO** poderá ser **RESCINDIDO**.

11.3.1 Rescindido o presente **Contrato**, a **PRESTADORA** encaminhará em até **7 (sete) dias**, documento para comprovar a rescisão do contrato, com a informação da possibilidade do registro do débito nos Órgãos de Proteção ao Crédito, sendo este encaminhado por meio do correio eletrônico ou ao último endereço constante no cadastro do **ASSINANTE**.

11.3.2 Durante o período no qual o serviço estiver **SUSPENSO TOTALMENTE**, não será cobrado valor de mensalidade do **ASSINANTE**, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais já vencidos, inclusive, acrescidos de multa pecuniária de **2% (dois por cento)** sobre o valor do débito e **1% (um por cento)** ao mês de juros de mora, cobrados a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação, até a data da efetiva liquidação.

11.3.3 Havendo necessidade de utilização de meios legais para a cobrança, todas as despesas de correntes serão suportadas pelo **ASSINANTE**.

11.3.4 O reestabelecimento dos serviços fica condicionado ao pagamento dos valores em atraso, acrescido de valores referentes a multas e juros.

11.3.5 Sendo o período de atraso, superior a **12 (doze) meses**, além dos encargos de multas e juros, será acrescido aos valores devidos, atualização monetária na mesma forma do **Item 9.5.1** supra.

12 CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA SUSPENSÃO

12.1 O presente **Contrato** poderá ser **SUSPENSO** nas seguintes hipóteses:

12.1.1 Por inadimplemento das obrigações, conforme **Cláusula Décima Primeira** supra.

12.1.2 Por solicitação do **ASSINANTE**, quando **adimplente**, que poderá requerer a suspensão, sem 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**.

12.1.2.1 O reestabelecimento do serviço poderá ser realizado, sem ônus e a qualquer tempo, por solicitação do **ASSINANTE** ou após encerrado o prazo de suspensão solicitado, ocasião em que será retomada de forma automática a prestação do serviço e, consequentemente, a cobrança mensal, incluindo-se os serviços adicionais que possam eventualmente ter sido contratados.

12.1.2.2 Fica o **ASSINANTE** ciente que caso o mesmo esteja vinculado a **FIDELIDADE CONTRATUAL**, tal obrigação ficará suspensa durante o período de suspensão solicitado pelo **ASSINANTE**. Nesse caso, o período de suspensão não será contabilizado para efeitos de cumprimento do período de fidelidade contratual.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES POR LINK DEDICADO

13 CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DESCONTOS COMPULSÓRIOS

13.1 A **PRESTADORA** concederá descontos compulsórios nos valores mensais, por interrupções superiores a 30 minutos no Serviço de sua responsabilidade, cujas causas não decorram de caso fortuito ou força maior, nem sejam atribuíveis ao **ASSINANTE**, desde que verificadas as paralisações por período de tempo superior a 30 (trinta) minutos e de acordo com a seguinte fórmula: $VD = (VM / 1440) \times n$.

13.1.1 Na fórmula acima, VD = Valor do Desconto; VM = Valor Mensal do Serviço; n = Quantidade de unidades de períodos de 30 (trinta) minutos; 1440 = Total de períodos de 30 (trinta) minutos no dia.

13.2 O tempo de indisponibilidade do Serviço compreende o período entre o registro da reclamação na **PRESTADORA** até o restabelecimento do circuito em tráfego para o **ASSINANTE**.

13.3 O valor do desconto será aplicado no mês subsequente ao da ocorrência, com base no valor vigente dos Serviços afetados, no mês da ocorrência.

13.4 Não serão concedidos descontos nos seguintes casos:

13.4.1 Interrupções ocasionadas por comprovada operação inadequada ou por falhas na infraestrutura do **ASSINANTE**;

13.4.2 Pelo período de tempo em que, por motivo injustificado, o **ASSINANTE** impedir o acesso do pessoal técnico da **PRESTADORA** às suas dependências, onde estejam localizados os equipamentos da **PRESTADORA** e/ou por ela mantidos, postergando assim o momento da correção da falha ou do motivo causador da interrupção;

13.4.3 Ocorrendo caso fortuito ou de força maior.

14 CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO PERÍODO DE PERMANÊNCIA

14.1 A **PRESTADORA**, a seu critério exclusivo poderá ofertar ao **ASSINANTE** determinados benefícios quando da contratação dos serviços, tendo em contrapartida do **ASSINANTE** a fidelidade contratual de acordo com o prazo previsto no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**.

14.2 Caso seja do interesse do **ASSINANTE** aceitar valor de determinado benefício ofertado pela **PRESTADORA**, a critério exclusivo desta, o **ASSINANTE** deverá pactuar por meio do **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, documento no qual serão identificados os benefícios concedidos, assim como prazo de fidelidade contratual que deverá cumprir em contrapartida, bem como as penalidades aplicáveis ao **ASSINANTE** em caso de rescisão contratual antecipada.

14.3 O **ASSINANTE** declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação pela celebração de contrato sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

14.4 O **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, explicitará, além dos benefícios, os valores correspondentes à multa por rescisão contratual antecipada, proporcional ao tempo restante para o término do vínculo contratual assumido pelo **ASSINANTE**.

14.5 Ocorrerá a renovação automática do prazo de permanência.

15 CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DESÍDIA, IMPEDIMENTO IMOTIVADO OU DESISTÊNCIA

15.1 Caso o **ASSINANTE** venha a impedir a instalação do Serviço ou requerer seu cancelamento, por impedimento imotivado, desistência ou desídia, depois de assinado o Contrato, deverá ressarcir à **PRESTADORA** os investimentos incorridos pela mesma para viabilizar o fornecimento do Serviço e fica estipulado o valor de **2 (duas)** mensalidades do plano contratado.

15.2 Entende-se por:

15.2.1 Desídia, a conduta do **ASSINANTE** de não providenciar, no prazo de **10 (dez) dias** a contar da visita do técnico da **PRESTADORA** a infraestrutura mínima necessária para ativação dos serviços pela **PRESTADORA**;

15.2.2 Impedimento imotivado, a negativa do **ASSINANTE** para a ativação do Serviço pelos técnicos da **PRESTADORA**, sem motivo justificável;

15.2.3 Desistência, o interesse pelo cancelamento do serviço depois de assinado o Contrato.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES POR LINK DEDICADO

16 CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – RESPONSABILIDADE

16.1 A **PRESTADORA** não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do **ASSINANTE**, o qual deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do Serviço de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados, mas não limitado a senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial. O **ASSINANTE** é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou conseqüentes, ou multas decorrentes da utilização dos Serviços em desacordo com este Contrato, com a legislação e com a regulamentação em vigor.

16.2 A **PRESTADORA** não dispõe de mecanismos de segurança lógica da rede do **ASSINANTE**, sendo do **ASSINANTE** a responsabilidade pela preservação de seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de sua rede.

16.3 Caso o **ASSINANTE** ou a **PRESTADORA** seja parte de quaisquer reclamações, ações ou demandas concernentes ao objeto deste Contrato, propostas por terceiros contra uma delas, a Parte demandada deverá notificar a outra Parte imediatamente, e mantê-la informada sobre a situação das reclamações, ações ou demandas, sem prejuízo do direito da Parte notificada, na forma da legislação pertinente, ser chamada a integrar a demanda.

16.4 As Partes não poderão ser responsabilizadas pelo não cumprimento de suas obrigações contratuais na hipótese de ocorrência de caso fortuito e/ou de força maior. Nesse caso, a parte impedida de cumprir suas obrigações deverá informar a outra, de imediato, por escrito, da ocorrência do referido evento.

17 CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – CONFIDENCIALIDADE

17.1 Toda Informação que venha a ser fornecida por uma Parte, a Reveladora, à outra Parte, a Receptora, será tratada como sigilosa se estiver escrita e assinalada como sendo **CONFIDENCIAL**.

17.2 Pelo prazo de **5 (cinco) anos** a partir da revelação, a Receptora deverá preservar a obrigação de sigilo.

17.3 Não obstante qualquer disposição diversa neste instrumento, a Receptora não terá qualquer obrigação de preservar o sigilo relativo à informação que:

17.3.1 Era de seu conhecimento antes desta contratação, e a informação foi obtida sem sujeição a qualquer obrigação de sigilo;

17.3.2 For revelada a terceiros pela Reveladora, com isenção de restrições;

17.3.3 Estiver publicamente disponível;

17.3.4 For total e independentemente desenvolvida pela Receptora; ou

17.3.5 Tenha sido exigida por ordem judicial ou administrativa.

17.4 Toda informação será considerada pertencente à Reveladora, e a Receptora devolverá toda informação recebida de forma tangível à Reveladora ou destruirá toda informação por ocasião da rescisão ou vencimento deste instrumento. A Receptora não usará qualquer informação pertencente à Reveladora para qualquer fim, sem o expresso consentimento escrito da Reveladora.

17.5 O **ASSINANTE** desde já autoriza a **PRESTADORA** a divulgar o seu nome como fazendo parte da relação de **ASSINANTES** da **PRESTADORA** no Brasil. O **ASSINANTE** poderá cancelar a autorização prevista neste item, a qualquer tempo, sem justificativa, mediante prévio aviso, por escrito, à **PRESTADORA**.

18 CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - SERVIÇOS DE INTERNET

18.1 Na contratação de Serviço de internet, o **ASSINANTE** se compromete a:

18.1.1 Observar as regras relativas à utilização do serviço de internet, respeitando a privacidade e intimidade de outros usuários e/ou terceiros;

18.1.2 Não difamar, insultar ou ensejar constrangimento ou qualquer tipo de discriminação, seja sexual, de raça, cor, origem, idade, condição social, presença de deficiência, crença política ou religiosa;

18.1.3 Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao Serviço;

18.1.4 Não enviar mensagens indesejadas (spams) ou arquivos com vírus;

18.1.5 Não permitir, facilitar ou incitar, direta ou indiretamente, o acesso não autorizado de qualquer natureza a computadores ou a redes da **PRESTADORA** ou de qualquer outra entidade ou organização;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES POR LINK DEDICADO

- 18.1.6** Manter a segurança da procedência, autenticidade, integridade ou sigilo das informações ou dados da **PRESTADORA** ou de terceiros;
- 18.1.7** 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;
- 18.1.8** Não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correios eletrônicos (mala direta ou *spam*);
- 18.1.9** Não hospedar *spammers*.
- 18.2** Em caso de reclamações recebidas de assinantes, usuários de internet ou de organismos nacionais e internacionais de controle de uso de internet que sejam atribuídas ao **ASSINANTE**, será facultado a **PRESTADORA** o direito de rescindir o presente Contrato.

19 CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

- 19.1** O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:
- 19.2** Por denúncia, por interesse do **ASSINANTE**, independente de justificativa, mediante aviso prévio e formalizado à **PRESTADORA** caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.
- 19.3** Por denúncia, por interesse da **PRESTADORA**, com fundada justificativa, mediante aviso prévio e formalizado ao **ASSINANTE** parte caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.
- 19.4** Por distrato, mediante acordo comum entre as partes.
- 19.5** Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, e ainda comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo **ASSINANTE** sem prévia anuência da **PRESTADORA**, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo **ASSINANTE** com o propósito de prejudicar terceiros ou à própria **PRESTADORA**, onde nesta hipótese responderá o **ASSINANTE** pelas perdas e danos ao lesionado.
- 19.6** O serviço quando prestado com equipamentos de Radiação Restrita nos termos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL 506/2008 tem caráter secundário, sem proteção a interferências podendo ser degradado ou mesmo interrompido. Nesse caso, o presente contrato poderá ser considerado rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.
- Parágrafo único:** O serviço nas características da cláusula anterior requer visada direta à base da **PRESTADORA**, visada esta que pode ser comprometida pelo crescimento de árvores, construções, etc. Nesse caso, não havendo alternativa para o restabelecimento do serviço ficará este contrato rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.
- 19.7** Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou caso seja **CANCELADA A AUTORIZAÇÃO/LICENÇA** do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), concedida à **PRESTADORA** pelo órgão federal competente, hipótese em que a **PRESTADORA** ficará isenta de qualquer ônus.
- 19.8** A cobrança de multa específica pela extinção do contrato não será aplicada nas hipóteses de rescisão contratual por iniciativa da **PRESTADORA**, que não tenham sido motivadas pelo descumprimento de obrigações contratuais ou legais do **ASSINANTE**. Garantido no entanto, o direito da **PRESTADORA** cobrar eventual(is) débito(s) existente(s) referente(s) ao(s) serviço(s) já prestado(s) (mensalidade pro rata), taxa(s) de serviço(s) de instalação(ões) (caso não tenha(m) sido totalmente paga(s), visita(s) técnica(s) e/ou manutenção já realizada(s), e qualquer(isquer) outro(s) débito(s) existente(s) para a efetiva extinção do presente.
- 19.9** Os pedidos de rescisão processados sem intervenção de atendente terão efeito após **2 (dois dias úteis)** da efetivação do pedido.
- 19.9.1** O **ASSINANTE** deverá pagar pelos serviços usufruídos durante o prazo de processamento do pedido de rescisão sem intervenção de atendente.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES POR LINK DEDICADO

19.9.2 O ASSINANTE poderá cancelar seu pedido de rescisão no prazo de **2 (dois) dias**.

19.9.3 Os pedidos de rescisão processados com intervenção de atendente deverão ter efeitos imediatos, ainda que seu processamento técnico necessite de prazo.

19.10 Nas hipóteses dos itens acima, NÃO estarão sujeitas as partes à penalidade de **COBRANÇA DE MULTA** específica pela extinção do contrato, estando garantido à **PRESTADORA** o pleno direito de cobrança previsto neste instrumento para os casos de inadimplência contratual do **ASSINANTE**, onde este deverá cumprir com o(s) pagamento(s) de eventual(is) débito(s) existente(s) referente(s) ao(s) serviço(s) já prestado(s) (*mensalidade pro ratae*), taxa(s) de serviço(s) de instalação(ões) (caso não tenha(m) sido totalmente paga(s), visita(s) técnica(s) e/ou manutenção já realizada(s), e qualquer(isquer) outro(s) débito(s) existente(s) para a efetiva extinção do presente.

20 CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA ANTICORRUPÇÃO

20.1 Na execução do presente Contrato é vedado às partes e/ou a empregado seu, e/ou a preposto seu, e/ou a gestor seu: **I)** Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ele relacionada;

II) Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;

III) Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;

IV) Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato; ou

V) De qualquer maneira fraudar o presente Contrato; assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (conforme alterada), do Decreto nº 8.420/2015 (conforme alterado), do U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (conforme alterado) ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis (“Leis Anticorrupção”), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.

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

21.1 O **ASSINANTE** autoriza a coleta de dados pessoais imprescindíveis a execução deste contrato, tendo sido informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela **PRESTADORA**, nos termos da Lei nº 13.709/2018, especificamente quanto a coleta dos seguintes dados:

21.1.1 Dados relacionados à sua identificação pessoal, a fim de que se garanta a fiel contratação pelo respectivo titular do contrato;

21.1.2 Dados relacionados ao endereço do **ASSINANTE** tendo em vista a necessidade da **PRESTADORA** identificar o local de instalação, manutenção dos serviços, envio de documentos/notificações e outras garantias necessárias ao fiel cumprimento do contrato ora assinado;

21.1.3 Os dados coletados poderão ser utilizados para identificação de terrorismo, compartilhamento para órgãos de segurança, conforme solicitação legal pertinente, compartilhamento com autoridade administrativa e judicial no âmbito de suas competências com base no exíto cumprimento do dever legal, bem como com os órgãos de proteção ao crédito a fim de garantir a adimplência do **ASSINANTE** perante esta **PRESTADORA**.

21.2 Os dados coletados com base no legítimo interesse do **ASSINANTE**, bem como para garantir a fiel execução do contrato por parte da **PRESTADORA**, fundamentam-se no artigo 7º da LGPD, razão pela qual as finalidades descritas na **cláusula 21.1** não são exaustivas.

21.2.1 A **PRESTADORA** informa que todos os dados pessoais solicitados e coletados são os estritamente necessários para os fins almejados neste contrato;

21.2.2 O **ASSINANTE** autoriza o compartilhamento de seus dados, para os fins descritos nesta cláusula, com terceiros legalmente legítimos para defender os interesses da **PRESTADORA** bem como do **ASSINANTE**.

21.3 É garantido ao **ASSINANTE**, titular dos dados pessoais tratados, de acordo com o art. 9º da LGPD, a consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais. Ficam garantidas,

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES POR LINK DEDICADO

ainda, a exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento. Todas as informações estarão facilmente acessíveis, de forma clara e precisa, sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial.

21.3.1 O ASSINANTE, titular dos dados, nos termos do artigo 18, inciso VI, da LGPD, também possui o direito de solicitar a exclusão dos dados pessoais tratados com seu consentimento, com exceção das hipóteses previstas no art. 16 desta Lei. A exclusão de dados será efetuada sem que haja prejuízo por parte da **PRESTADORA**, tendo em vista a necessidade de guarda de documentos por prazo determinado de **05 (cinco) anos**, conforme lei civil. Para tanto, caso o **ASSINANTE** deseje efetuar a revogação de algum dado, deverá preencher uma declaração neste sentido, ciente que a revogação de determinados dados poderá importar em eventuais prejuízos na prestação de serviços;

21.3.2 O ASSINANTE autoriza, neste mesmo ato, a guarda dos documentos (contratos/documentos fiscais/notificações/protocolos/ordens de serviços) - em que pese eles possuam dados pessoais - por parte da **PRESTADORA** a fim de que ela cumpra com o determinado nas demais normas que regulam o presente contrato, bem como para o cumprimento da obrigação legal nos termos do artigo 16, inciso I, da Lei Geral de Proteção de Dados.

21.4 Em eventual vazamento indevido de dados a **PRESTADORA** se compromete a comunicar seus ASSINANTES sobre o ocorrido, bem como sobre qual o dado vertido;

21.5 A PRESTADORA informa que serão adotadas todas as medidas cabíveis para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais através de um sistema que colherá e tratará os dados na forma da lei;

21.5.1 A PRESTADORA informa que efetuará a manutenção do registro das operações de tratamento de dados pessoais da forma mencionada na cláusula anterior.

21.6 Rescindido o contrato os dados pessoais coletados serão armazenados pelo tempo determinado na **cláusula 21.3**. Passado o termo de guarda pertinente a **PRESTADORA** se compromete a efetuar o descarte dos dados adequadamente.

22 CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

22.1 A CONTRATANTE deve atuar em conformidade com as políticas, normas, procedimentos e termos de responsabilidade que regem o programa de segurança da informação da **CONTRATADA**, zelando pela confidencialidade, integridade e disponibilidade de toda e qualquer informação que vier a ter acesso.

22.2 Em caso de incidentes de segurança da informação que comprometam a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações da **CONTRATADA**, a **CONTRATANTE** deverá informar de imediato, ou em prazo não superior a 24 horas, por intermédio do e-mail sac@f5solucoes.com.br

22.3 Caso exista plano de ação “Plano de Ação de Riscos de Segurança”, o qual será parte integrante deste, para regularização de riscos de segurança da informação, acordado entre as Partes, em função de avaliações de riscos, auditorias, due diligence ou outro processo de identificação de riscos de segurança da informação, a **CONTRATANTE** compromete-se a executar o plano conforme ações e datas definidas, sob pena de rescisão contratual em caso de não atendimento sem justificativa satisfatória.

22.4 Uso de Inteligência Artificial. A **CONTRATANTE** declara que, caso faça uso de qualquer tecnologia de Inteligência Artificial na execução deste Contrato, informará previamente à **CONTRATADA**, especificando o tipo de IA utilizada, a finalidade de seu uso, o impacto potencial sobre os serviços prestados, além de assegurar que tal uso esteja em conformidade com as melhores práticas de Segurança da Informação, tais como confidencialidade e integridade dos dados, bem como às legislações aplicáveis, incluindo, mas não se limitando, à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

23 CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA- DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

23.1 Como **PRESTADORA** outorgada e licenciada para prestar o **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)**, esta fornecerá os sinais de radiofrequências respeitando as características estabelecidas em regulamentações da ANATEL que estão disponíveis no endereço virtual eletrônico: www.anatel.gov.br, no Item: Biblioteca.

23.2 A sede da ANATEL tem o endereço no SAUS, Quadra 06, Bloco C, E, F e H, CEP 70.070-940 em Brasília/DF.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES POR LINK DEDICADO

23.3 O número do telefone da Central de Atendimento da ANATEL é 1331 e para pessoas com deficiência auditiva é 1332. A Central de Atendimento da ANATEL funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.

23.4 Fica assegurado às partes revisarem os valores contratuais, mediante acordo, caso verificadas situações que justifiquem a intervenção para garantir o equilíbrio econômico-financeiro do contrato em toda sua execução, a exemplo de alterações no valor cambial do dólar norte-americano, alterações no valor de tributos que influenciem na formação dos valores contratados, demais alterações econômicas que tornem inexequível o objeto contratado para uma das partes.

24 CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DA VIGÊNCIA

24.1 Este contrato entra em vigor na data da assinatura do **TERMO DE ADESÃO** e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do (s) serviço (s). O prazo de prestação do (s) serviço (s) objeto de contratação é o previsto no **TERMO DE ADESÃO**, sendo renovado automaticamente pelos mesmos períodos caso não haja manifestação em contrário de nenhuma das partes com no mínimo **30 (TRINTA) DIAS** de antecedência antes do término do prazo de vigência.

25 CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DA SUCESSÃO E DO FORO

25.1 O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de **Pesqueira**, no estado do **Pernambuco**, competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

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

Pesqueira, 26 de dezembro de 2025.

ASSINATURA:

PRESTADORA:

F5 SOLUÇÕES EM COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA LTDA

CNPJ:

11.450.355/0001-07