

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES, SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO, LOCAÇÃO E OUTRAS AVENÇAS Nº01/2025

As seguintes “Partes”, assim entendidas quando referidas em conjunto, ou “Parte”, “Contratante/Assinante” ou “Contratada/Prestadora” quando individualmente consideradas,

I – Como Contratada

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada **PRIMEIRA CONTRATADA**, a empresa **HE- NET TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Rua Dr. Arlindo Alves Pereira, nº 44 C, Copacabana, Caculé-BA, inscrita no CNPJ sob o nº 07.146.090/0001-72, detentora de autorização para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia, conforme **ATO AUTORIZAÇÃO nº 1.930**, que prestará o Serviço de Comunicação Multimídia, denominado neste contrato como **SCM**, a pessoa física ou jurídica aqui denominada **CONTRATANTE** devidamente identificada no **TERMO DE ADESÃO**.

Na qualidade de **SEGUNDA CONTRATADA**, **HE-NET SERVIÇOS E ALUGUÉIS DE EQUIPAMENTOS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 38.122.732/0001-27, com sede na Rua Dr. Arlindo Alves Pereira, nº 44 C, Copacabana, Caculé- BA, que prestará o Serviço de Valor Agregado, denominado neste contrato como **SVA**.

Na qualidade de **TERCEIRA CONTRATADA**, **HE-NET MANUTENÇÃO E SERVIÇOS DIGITAIS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 09.062.793/0001-48, com sede na Rua Dr. Arlindo Alves Pereira, nº 44 C, Copacabana, Caculé-BA, que prestará o Serviço de Tecnologia da Informação, denominado neste contrato como **TI**.

Na qualidade de **QUARTA CONTRATADA**, **HE-NET SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 07.641.190/0001-75, com sede na Avenida Manoel Caculé, nº 152, Copacabana, Caculé-BA, que prestará o de Tecnologia da Informação, denominado neste contrato como **TI**.

II – Como Contratante

A pessoa física ou jurídica aqui denominada **CONTRATANTE** devidamente identificada no **TERMO DE ADESÃO**.

Tendo justo e acertado o presente Contrato de Prestação de Serviços, que se regerá pelas cláusulas seguintes e pelas condições descritas no presente, sem prejuízos às normas da Anatel(Agência Nacional de Telecomunicações) e demais dispositivos legais vigentes.

CLÁUSULA 1ª - DEFINIÇÕES

1.1. Aplicam-se ao presente Contrato as seguintes definições:

ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações.

Contratante– Pessoa natural ou jurídica que firma o presente contrato de prestação do SCM com a **Contratada**.

Central de Atendimento – órgão de atendimento ao **Contratante**, através do telefone 0800 000 9700, responsável pelo recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços.

Área de Prestação de Serviço - área geográfica de âmbito nacional onde o SCM pode ser explorado conforme condições preestabelecidas pela Anatel.

Informações Multimídia - sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, imagens, textos e outras informações de qualquer natureza.

LGT – Lei Geral de Telecomunicações nº 9.472, de 1997.

Portal na Internet – www.henet.com.br.

Serviço de Telecomunicações: é o conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicação, que é a transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza.

Serviço de Comunicação Multimídia (“SCM”) - 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, utilizando quaisquer meios, a Contratante dentro de uma área de prestação de serviço, observado o disposto no Regulamento do SCM.

RGST - Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações – RGST, aprovado pela Resolução ANATEL nº 777/2025.

RGC - Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução ANATEL nº 765/2023.

Prestadora de Pequeno Porte: Empresa de serviço de telecomunicações de interesse coletivo com menos que 5% do mercado do segmento ao qual possui licença perante a Anatel.

Taxa de Instalação/Serviço de Ativação – valor devido pelo **Contratante**, que lhe garante a prestação e/ou manutenção do SCM.

Conexão à Internet - habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela Internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP, representado pelo provimento de serviço de conexão à internet (PSCI) para os fins de interligação, roteamento, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações digitais na Rede Mundial de Computadores, bem como, suporte técnico de apoio ao cliente, para assessoramento na solução de problemas de navegabilidade na internet.

Interconexão - ligação entre redes de telecomunicações funcionalmente compatíveis, de modo que os usuários de serviços de uma das redes possam se comunicar com usuários de serviço de outra ou acessar serviços nelas disponíveis.

Velocidade - capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em bits por segundo (bps), medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica.

Compartilhamento do Acesso: significa a utilização de uma conexão à *Internet* ao mesmo tempo através de computadores distintos, independentemente da tecnologia utilizada.

Suporte Técnico: constitui a prestação de serviço de suporte técnico por telefone, e-mail ou chat, relativo exclusivamente aos serviços de acesso à *Internet*.

Franquia de Tráfego (BITS) e/ou Horas: é o máximo de transferência em *bits* (1/8 de *byte*) ou horas permitida em um período. Uma vez esgotada a franquia contratada, o **Contratante** ficará sujeito a uma política diferenciada restritiva ou uma cobrança adicional proporcional ao consumo adicional incorrido ou mesmo à indisponibilidade do serviço até o início do próximo período, de acordo com as regras e valores estabelecidos no plano contratado.

IP: é o endereço na *Internet*, podendo ser Público ou Privado (*Network Address Translation*), “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 **Contratada** e está sujeito a uma consulta previa de disponibilidade.

IP Público na Modalidade Dinâmica: é um código numérico atribuído a rede a cada nova conexão à rede mundial de computadores.

Ponto Adicional ou Ponto-Extra - é a disponibilização de mais de um ponto de acesso à rede, a fim de possibilitar a melhor fruição dos serviços de telecomunicações contratados, com instalação de equipamentos extras, manutenção e gerenciamento personalizado no endereço ponto principal do consumidor.

Comodato: para os presentes fins, representa a cessão dos equipamentos de propriedade da **Contratada** ao **Contratante**, sem cobrança de aluguéis, durante o período de vigência do presente contrato, regido pelos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, na escolha, pelo **Contratante/Assinante**, de plano que ofereça essa opção, como forma de investimento feito pela **Contratada** em infraestrutura necessária à prestação dos serviços ora contratados.

Locação: A **Contratada** poderá dispor ao **Contratante**, quando necessário e acordado entre as partes, bem móvel mediante o pagamento de certa quantia mensal.

Provimento de Acesso a Aplicativos e Plataformas Online: é um serviço relacionado à conexão e autenticação de usuários, disponibilização de infraestruturas, configurações e manutenções diversas, dentre outros serviços de valor adicionado prestados pela **Contratada**, o qual não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações, com o objetivo de propiciar meios e licenças de uso para que o **Contratante/Assinante** possa navegar nos servidores de Empresa detentora de conteúdo e usufruir do conteúdo ali disponibilizados, tais como conteúdo de áudio, vídeo, livros, jornais e revistas digitais;

Provimento de Serviço de Conexão à Internet é um serviço fornecido pela **Contratada** relacionado à conexão e autenticação de usuários para que o mesmo possa navegar pela internet, distribuição e controle de IPs, serviços web, DNS, firewall, backup de dados, distribuição de conteúdo, disponibilização de infraestruturas, configurações e manutenções diversas dentre outros serviços de valor adicionado, que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações;

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 Lei 9.472, de 16/07/1997, que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações. A **Contratada** poderá ofertar facilidades, conteúdos e aplicativos, ora denominados, em conjunto, “Combo Digital”, os quais são disponibilizados mediante oferta combinada aos **Contratante**.

CLÁUSULA 2ª - DO OBJETO

1.1. Constitui objeto deste instrumento tornar disponível ao **Contratante**, pessoa física ou jurídica, o fornecimento de Serviços de telecomunicações e Serviços adicionais, consistindo em:

a) Fornecimento de internet SCM, correspondente no transporte e oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia em banda larga, utilizando quaisquer meios tecnológicos, dentro da área de prestação dos serviços da **Contratada**, incluindo a administração e a manutenção de rede de transporte para a transmissão de Informações Multimídia, englobando sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons.

b) A disponibilização de equipamentos em comodato ou locação, data center ao usuário, provimento de acesso a aplicativos e plataformas, tais como, conteúdo de áudio, vídeo, livros, jornais e revistas digitais, locação de câmeras, backup em nuvem, incluindo mas não se limitando, ao provimento de serviço de conexão à internet com a autenticação da rede e conexões por meio de IPs Dinâmicos, locação de Infraestrutura e equipamentos da **Contratada** para propiciar a fruição dos serviços de comunicação multimídia prestados pela **Contratada**, mediante a interligação das partes, com manutenção preventiva e corretiva com gerenciamento lógico e proativo, ao provimento de acesso a Plataforma da empresa proprietária ou detentora dos direitos autorais do aplicativo ou software contratado, através da autenticação da rede e conexões por meio de player em sites, blogs, sistemas ou páginas.

1.2. Fica facultado ao **CONTRATANTE** optar pela contratação exclusiva do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), nos termos da regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, sem a obrigatoriedade de contratação de quaisquer outros serviços, produtos ou facilidades adicionais oferecidas pela **CONTRATADA**.

1.2.1. Na hipótese de contratação isolada do serviço de SCM, permanecerão válidas e aplicáveis todas as disposições deste contrato que tratem das obrigações técnicas, responsabilidades, sigilo, manutenção, atendimento, penalidades e vigência, no que couber ao serviço contratado.

1.3. Os serviços serão prestados ao **CONTRATANTE** 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 **Contratada**.

1.4. Pelos Serviços de Valor Adicionado, que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações, a **Contratada** poderá ofertar facilidades, conteúdos e aplicativos, ora denominados, em conjunto, “**Combo Digital**” e isoladamente de “**Serviço Digital**”, os quais são disponibilizados mediante oferta aos **assinantes**.

1.5. A adesão pelo **Contratante** aos serviços digitais ofertados se efetiva por meio de assinatura do Termo de Adesão, de aceite via telefone ou online e/ou confirmação via e-mail do Termo de Adesão eletrônico.

1.6. A adesão aos serviços disponibilizados mediante oferta combinada não suportará o cancelamento de serviço individualmente, de modo que tal pedido não importará em qualquer abatimento na mensalidade.

1.7. A **Contratada** não se responsabiliza pelo funcionamento dos serviços digitais disponibilizados por terceiros.

1.8. A **Contratada**, poderá disponibilizar Porta IP (Internet Protocol) escolhido dentro da faixa de endereço IP que detém em seu Sistema Autônomo (autonomous system – AS), ou poderá ainda ser endereço atribuído por outra empresa que esteja alocado ao **Contratante**, bem como efetuará a ligação necessária à ativação do acesso à internet no equipamento disponibilizado

pelo **Contratante**. A atribuição dos IP'S será de forma dinâmica para os planos residenciais e pessoa jurídica com planos corporativos, facultada a possibilidade de utilização das práticas de NAT (Network Address Translation) e CGNAT (Carrier Grade Network Address Translation), com o que, o **Contratante** expressamente anui.

1.9. Na prestação do serviço será necessário que o **CONTRATANTE** possua aparelho compatível com a internet, em perfeito funcionamento e com capacidade para receber os conteúdos com a definição contratada, bem como, demais equipamentos necessários a decodificação dos sinais que serão transmitidos pela **CONTRATADA**. O **CONTRATANTE** se compromete a adquirir tais equipamentos até a data agendada para a instalação, podendo comprar tais equipamentos a sua escolha. Poderão ser utilizados equipamentos que serão fornecidos instalados e testados pela **CONTRATADA**, em regime de **COMODATO** ou **LOCAÇÃO**, nas condições previamente acordadas, quando for o caso.

3 - DA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO, DO CADASTRO DO CONTRATANTE, DAS CONDIÇÕES DE INFRAESTRUTURA E DO PRAZO DE INSTALAÇÃO.

3.1. Caracterizará a Adesão da **Contratante** ao presente Contrato, a ocorrência de um dos seguintes fatores:

- a) assinatura do **TERMO DE ADESÃO** pelo Titular ou por Procurador por ele indicado que possua capacidade civil, no ato da Instalação;
- b) solicitação do serviço através do Centro de Atendimento Presencial da **Contratada** com a respectiva Assinatura do **TERMO DE ADESÃO**;
- c) solicitação do serviço através do Centro de Atendimento Telefônico da **Contratada** com o respectivo Aceite expresso das condições de contratação em ligação gravada;
- d) preenchimento de proposta pelo Titular no site da **Contratada**, com o preenchimento do **ACEITE ON LINE**;
- e) aceite ou assinatura online do contrato ou termo de adesão.

§ 1º Em qualquer das hipóteses acima, a **Contratante** deverá fornecer todos os seus dados pessoais para o cadastro na **Contratada**, e preenchendo os requisitos inerentes à contratação, principalmente em razão da capacidade civil, poderá, após a análise por parte da **Contratada** da viabilidade técnica, contratar os serviços objeto deste Instrumento, estipulando-se prazo para a Instalação no endereço e local indicado pelo **Contratante**;

§ 2º A assinatura do Titular ou procurador por ele indicado na Ordem de Serviço no ato da Instalação declara a entrega e o cumprimento da instalação dos equipamentos necessários para a prestação do serviço objeto do presente Contrato. O local de instalação será de inteira responsabilidade do **CONTRATANTE**, cabendo-lhe, no ato da execução do serviço, indicar ao profissional designado pela **CONTRATADA** o ponto exato em que deseja a instalação dos equipamentos. O **CONTRATANTE** será responsável pelo bom funcionamento da rede interna, pela adequação da estrutura física e pelo atendimento às especificações técnicas necessárias, isentando integralmente a **CONTRATADA** de qualquer responsabilidade quanto a tais aspectos;

§ 3º O **Contratante** deverá fornecer informações verdadeiras, atualizadas e completas a seu respeito, no ato de seu cadastramento. A **Contratada** poderá, a qualquer tempo, verificar a veracidade das informações prestadas, e, sendo constatada qualquer irregularidade nos dados fornecidos, o **Contratante** será notificado pela **Contratada** para que providencie as devidas

correções de suas informações prestadas anteriormente. A **Contratada** poderá suspender o fornecimento do serviço até que o cadastro seja devidamente corrigido pelo **Contratante**, sem interrupção dos pagamentos devidos.

3.2. Após o cadastramento do **Contratante**, sua aceitação a este Contrato e a efetivação de pagamento, o mesmo adquire o direito de utilizar o serviço, na modalidade contratada, em conformidade com as especificidades delineadas no Termo de Adesão, bem como à prestação de serviços de suporte técnico, assumindo a responsabilidade, civil e criminalmente, pela utilização dos serviços e demais obrigações decorrentes do presente.

3.3. Para os serviços que dependam de instalação física, a **Contratada** promoverá a instalação no prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas úteis, salvo estipulação em contrário mencionada na “Ordem de Serviço”, e máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que o **Contratante** apresentar, quando necessário for, autorização do síndico do condomínio ou dos demais condôminos para a ligação dos sinais, ou, se for o caso, da data do término das obras civis. Não sendo necessárias autorizações nem a realização das obras, o prazo para a instalação começará a fluir da data da confirmação de disponibilidade técnica de instalação do serviço, desde que a **Contratada** já se encontre ciente da assinatura do “Termo de Adesão” pelo **Contratante**.

3.4. O prazo para ativação dos serviços poderá ser estendido a período indeterminado na superveniência das seguintes condições: (i) o **Contratante** não disponibilizar local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a ativação dos serviços; (ii) eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática; (iii) atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como na entrega dos equipamentos necessários; (iv) outras hipóteses em que não exista culpabilidade da **Contratada**.

3.5. Salvo estipulação contratual em contrário, a **Contratada** efetuará a instalação e ativará o serviço para somente 01 (um) equipamento do **Contratante**, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais e compartilhamento da conexão pelo **Contratante**.

3.6. É vedado ao **Contratante** de planos residenciais, utilizarem o serviço para disponibilizar servidores de dados de qualquer espécie, inclusive Servidores WEB, FTP, SMTP, POP3, servidores de rede ponto-a-ponto e quaisquer conexões entrantes. Esta cláusula não se aplica aos clientes pessoa jurídica, com planos corporativos.

3.7. A **Contratada** fica isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidade dos sistemas operacionais e/ou softwares de propriedade do **Contratante** com o software de conexão utilizado no serviço (se necessário), pelo funcionamento de aplicativo de terceiros, podendo inclusive restringi-los, controlá-los ou bloqueá-los, caso considere necessário.

3.8. O **Contratante** autoriza a manutenção de seus dados cadastrais nos arquivos da **Contratada**, que somente poderá utilizá-los para o fim pelo qual foram coletados, salvo consentimento do usuário ou ordem judicial.

3.9. Toda e qualquer ativação ou respectivas mudanças de instalações, configurações ou planos solicitados pelo **Contratante**, 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, podendo ensejar a aplicação de taxa de alteração de endereço ou na hipótese de inviabilidade, a rescisão contratual, com a aplicação de multa rescisória prevista no contrato de permanência.**

3.10. É imprescindível a presença do **Contratante** ou representante qualificado durante toda a instalação do serviço contratado no endereço indicado pelo **Contratante**. O mesmo deverá

indicar os locais de passagem dos cabos, de instalação dos equipamentos e indicação de dutos elétricos e/ou hidráulicos para evitar acidentes no momento da instalação. A **Contratada** não se responsabiliza se, por indicação errônea do **Contratante**, forem afetadas as instalações elétricas, hidráulicas, de telefonia ou outras que se encontrem instaladas no endereço indicado pelo **Contratante**, ficando o mesmo responsável por toda a despesa de recuperação das instalações porventura danificadas, inclusive dos equipamentos de infraestrutura da **Contratada**. Caso haja necessidade de passagem de cabos e/ou equipamentos por telhados, lajes ou outras coberturas, fica desde já a **Contratada** isenta de responsabilidade por quebras, avarias ou outros danos causados aos mesmos.

CLÁUSULA 4ª - DO SUPORTE TÉCNICO

4.1. A contratação do serviço inclui a prestação de serviço de suporte técnico das 8 (oito) às 18 (dezoito) horas, nos dias úteis, salvo interrupções necessárias por ocasião de serviços de manutenção no sistema, falhas decorrentes da operação das empresas fornecedoras de energia elétrica e/ou das empresas Prestadoras de serviços de telecomunicações envolvidas direta ou indiretamente na prestação do serviço objeto do presente Contrato, caso fortuito e força maior, ou ainda, ações ou omissões de terceiros.

4.2. O **Contratante** reconhece que a Central de Atendimento disponibilizada pela **Contratada** é o meio apto a registrar reclamações quanto aos serviços contratados, sendo taxativamente vedada a utilização de quaisquer meios de acesso público, tais como a internet ou redes de relacionamento, para registrar reclamações, críticas ou solicitações quanto à **Contratada** ou quanto aos serviços prestados por estas. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da **Contratada**, na rescisão de pleno direito do presente contrato, ficando o **Contratante** sujeito as penalidades previstas em lei e neste instrumento.

4.3. O **Contratante**, antes de solicitar o reparo, deve certificar-se de que a dificuldade na conexão à internet é devida a problemas na infraestrutura da **Contratada** e não em sua rede interna. Efetuada a visita pelos técnicos da **Contratada** e constatado que o problema se refere ao **Contratante** ou à sua rede interna (computador, cabeamento interno, energia, etc.) ou incute exclusivamente ao último, será cobrada Taxa de Visita em conformidade com a tabela de valores vigente à época.

4.4. A Taxa de Visita, em valor consonante com a tabela de valores vigente à época do ocorrido, também será cobrada nas hipóteses em que houver deslocamento improdutivo de técnico, em face de ausência do **Contratante** ou acesso impossibilitado ou, também, nas visitas ensejadas por mau uso do equipamento/sistema e serviços adicionais ou, ainda, quando o **Contratante** recusar-se a efetuar o procedimento de reparo orientado pelo suporte via telefone.

Parágrafo único. A cobrança prevista no caput não será aplicada aos Contratantes que tenham contratado o plano mensal de Suporte Premium, com direito a visitas técnicas ilimitadas, salvo quando constatado mau uso, violação do equipamento ou impedimento de acesso ao local de instalação.

4.5. A **Contratada** terá prazo máximo de 07 (sete) dias corridos, contados da reclamação feita pelo **Contratante**, dirigida diretamente para a Central de Atendimento, para efetivo atendimento.

4.6. Os serviços de suporte técnico a serem prestados pela **Contratada** terão somente o objetivo de auxiliar os **Contratante** na solução de problemas relacionados ao acesso ao serviço de telecomunicações e serviços adicionais, bem como, a esclarecimentos acerca de seu cadastro.

4.7. Para a realização do suporte técnico remoto em relação ao serviço contratado, o **Contratante** deverá estar no endereço de instalação em frente ao roteador e/ou ao dispositivo em que está sem acesso.

4.8. A conduta do **Contratante**, no seu contato com os atendentes do suporte técnico da **Contratada** não será ameaçador, obsceno, difamatório, pejorativo, prejudicial ou injurioso, nem discriminatório em relação à raça, cor, credo ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do Contrato, sem prejuízo de todas as demais medidas cabíveis.

4.9. A responsabilidade da **Contratada** limita-se aos seus melhores esforços empreendidos com vistas ao atendimento satisfatório das perguntas e dúvidas do **Contratante** referentes ao objeto deste contrato, não se responsabilizando, contudo, pela solução das referidas dúvidas e perguntas no momento da consulta ao serviço, envidando, no entanto, seus melhores esforços para tanto.

4.10. A **Contratada** exime-se, ainda, de qualquer responsabilidade por custos, prejuízos e/ou danos causados ao **Contratante** ou a terceiros pela não implementação, pela implementação parcial ou pela má implementação da solução oferecida às dúvidas e perguntas apresentadas e relacionadas aos serviços objeto deste contrato.

4.11. A **Contratada** não se responsabiliza pelos serviços de instalação, manutenção, suporte técnico e outros serviços eventuais que se refiram aos equipamentos do **Contratante** ou que forem diretas ou indiretamente utilizados por terceiros fornecedores de meios.

4.12. A **Contratada** não garantirá a prestação de suporte quando os equipamentos do **Contratante** não forem compatíveis ou conhecidos pela **Contratada** ou não possuam os requisitos mínimos necessários para garantir o padrão de qualidade e o desempenho adequado do serviço prestado, tais como, velocidade e disponibilidade, porém, não limitado a estas. O **Contratante** poderá solicitar uma lista dos hardwares, softwares, sistemas operacionais e protocolos de comunicação compatíveis com o serviço prestado pela **Contratada**.

4.13. A **Contratada** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados cadastrais e informações do **Contratante**, sobretudo no que se refere aos registros de conexão armazenados, empregando para tanto todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar sua proteção conforme os ditames legais.

4.14. A **Contratada** apenas tornará disponíveis os dados cadastrais e os registros de conexão quando determinado formalmente pela autoridade judiciária ou outra legalmente investida desses poderes, e quando taxativamente ordenada a apresentação de informações relativas ao **Contratante**.

4.15. A adesão ao presente Contrato importa na ciência e anuência do **Contratante** de que o uso de seus dados pessoais (nome, telefone, e-mail) pela **Contratada** é condição primordial para o fornecimento dos serviços, nos moldes do §3º, do art. 9º da Lei 13.709/18, ao mesmo passo que se aplica ao endereço IP do **Contratante**, especialmente por se tratar de gestão de dado pessoal decorrente de cumprimento de obrigação legal e regulatória.

CLÁUSULA 5ª - DOS EQUIPAMENTOS

5.1. A **Contratada** poderá disponibilizar ao **Contratante**, quando necessário ou havendo interesse na contratação adicional, em regime de **comodato ou locação**, com prazo de restituição, os equipamentos descritos na ordem de serviço ou instrumento próprio, ficando este responsável pelos mesmos na forma dos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro,

devendo restituí-los à **Contratada**, caso haja rescisão do presente contrato, no prazo máximo de 03 (três) dias contados da rescisão, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial.

5.2. Caso o **CONTRATANTE** opte por não contratar o serviço de locação do equipamento Access Point Wi-Fi Extra, deverá providenciar, por conta própria, equipamento de roteamento compatível com a banda contratada e devidamente homologado pela ANATEL, observando as especificações técnicas indicadas pelas **CONTRATADAS**.

Parágrafo único. As **CONTRATADAS** não se responsabilizam por falhas de desempenho, instabilidade, perda de sinal ou interrupções de serviço decorrentes da utilização de equipamentos de terceiros, especialmente quando não homologados ou inadequados às especificações técnicas da rede da **PRIMEIRA CONTRATADA**.

5.3. O **Contratante** se responsabiliza a pagar todas as despesas e os prejuízos advindos da locação, observar a guarda, a diligência, o cuidado e conservação dos equipamentos cedidos, de forma a restituí-los em perfeito estado de funcionamento.

5.4. Advindo danos que prejudiquem sua utilização, extravio, destruição ou deterioração dos equipamentos descritos cedidos em comodato ou locados, ficará o **Contratante** obrigado a indenizar a **Contratada** em importe equivalente ao valor de mercado do equipamento na época em que se exigir o pagamento.

5.5. É vedado ao **Contratante** alterar as características originais, permitir acesso a terceiros, seja pessoa física ou jurídica, exceto aos técnicos da **Contratada** devidamente identificados, ceder, gratuita ou onerosamente, os equipamentos relacionados no “Termo de Adesão” ou ainda destiná-los a finalidade diversa da aqui pactuada, sob pena de ser considerado depositário infiel e ao pagamento de multa no valor total dos equipamentos que estão sob domínio do **Contratante**.

5.6. O **Contratante** renuncia, desde já, de forma expressa e irrevogável, a qualquer direito de retenção de tais equipamentos ao final deste contrato, obrigando-se ainda a devolvê-los ou colocá-los à disposição da **Contratada** em perfeito estado de conservação e funcionamento no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, sob pena de ser considerado depositário infiel e ao pagamento de multa no valor dos equipamentos retidos.

5.7. A **Contratada** poderá requisitar a devolução ou substituição imediata de qualquer equipamento de sua propriedade ao **Contratante**, desde que o serviço prestado não seja descontinuado, e então fornecer outro equipamento similar ou solução que obtenha os mesmos resultados.

5.8. Em caso de inadimplência por parte do **Contratante** do valor da locação dos equipamentos pelo período superior a 30 (trinta) dias, a **Contratada** estará autorizada, independentemente de qualquer notificação, a proceder com a retirada dos equipamentos locados.

5.9. A **Contratada** não se responsabilizará por equipamentos e demais configurações da rede interna do **Contratante**, não disponibilizados pela **Contratada**, tais como: servidores, switches, roteadores, redes wifi, garantindo o funcionamento do serviço somente até o conversor óptico e/ou switch óptico disponibilizado em COMODATO.

5.10. Para fins de cobrança dos serviços e/ou produtos, será considerada a data da ativação. Caso ocorra atraso na conclusão da ativação por um período superior a 15 (quinze) dias, por culpa exclusiva do **Contratante**, a cobrança será realizada a partir da data de instalação dos serviços e/ou produtos.

5.11. Os valores referentes a Taxas de Instalação/Serviço de Ativação, serão faturados apenas uma única vez. Estas Taxas se referem à instalação e/ou configuração de produtos/serviços.

CLÁUSULA 6ª - PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

6.1. Pela prestação do Serviço, a **Contratante** pagará à **Contratada**, mensalmente ou em taxa única, os valores vigentes na data de prestação dos serviços, incluindo, mas não limitado, a mensalidade, taxa de instalação, taxa de visita técnica, taxa de configuração e demais serviços adicionais, que poderão variar de acordo com as condições comerciais oferecidas pela **Contratada**, e com as opções contratadas pelo **Contratante**.

6.2. Os valores devidos pela **Contratante**, incluindo os tributos e demais encargos incidentes, serão cobrados mediante a emissão de fatura mensal, exclusivamente aos serviços de Telecomunicações, que será encaminhada ao endereço da **Contratante**.

I - O não recebimento da fatura mensal não isenta a **Contratante** de realizar o pagamento dos valores por ele devidos até o prazo de seu vencimento.

II – O **Contratante** receberá a fatura mensal via correio eletrônico, SMS, aplicativo de mensagens ou poderá emití-lo diretamente na área do assinante na página da **Contratada** na internet.

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

I - A atualização monetária do débito a que se refere a cláusula anterior será calculada “pro rata die” pela variação do IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo) ou pelo índice oficial que vier a substituí-lo.

II - Caso o IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo) não seja divulgado em tempo hábil, os valores decorrentes da presente contratação poderão ser reajustados pelo Índice de Preços ao Consumidor (INPC).

6.4. Caso a inadimplência da **Contratante** não seja sanada, **após decorridos 15 (quinze) dias da data de Notificação de Vencimento** (que pode ocorrer através de mensagem em tela inicial, E-mail, SMS, ou qualquer outra forma de notificação), **a Contratada poderá suspender a prestação do serviço**, cujo restabelecimento integral ficará condicionado ao efetivo pagamento do valor devido, com os acréscimos incidentes, conforme estabelecido no item 6.3.

6.5. **Na hipótese da inadimplência não ser sanada em até 60 (sessenta) dias** da data do início da suspensão dos serviços, **a Contratada poderá realizar a Rescisão do Contrato**, mediante qualquer aviso ou notificação, judicial ou extrajudicial, com a consequente extinção da prestação do serviço, sem prejuízo do protesto do título correspondente ou inserir o(s) débito(s) correspondente(s) nos órgãos de proteção e restrição ao crédito e congêneres, bem como, incidência dos encargos moratórios previstos no item 6.3 e aplicação da multa rescisória, quando houver fidelidade contratual.

6.5.1. Rescindido o presente instrumento, a **Contratada** encaminhará em até 7 (sete) dias o documento de formalização da rescisão contratual, juntamente com a notificação detalhando todos os débitos existentes (mensalidades, taxas, serviços adicionais, multa rescisória, etc.) devidamente corrigidos monetariamente e com o juros e multa incidentes, bem como

cientificando o **Contratante** da possibilidade de registro do(s) débito(s) nos órgãos de proteção ao crédito, protesto e execução judicial, sendo este encaminhado por meio de correio eletrônico ou endereço de cadastro do **Contratante**.

Parágrafo único: Fica o **Contratante** ciente que caso o mesmo esteja vinculado a FIDELIDADE CONTRATUAL, tal obrigação ficará suspensa no período de suspensão total, nesse caso, o período de suspensão não será contabilizado para efeitos de cumprimento do período de fidelidade contratual, bem como, será cobrada a multa no caso de rescisão em razão da inadimplência.

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

6.7. Fica estabelecido entre as partes que a data de vencimento da fatura do presente contrato poderá ser alterada uma única vez a cada 90 (noventa) dias, mediante solicitação por meio de comunicação formal. A solicitação de alteração da data de vencimento deverá ser realizada com antecedência mínima de 10 (dez) dias em relação à data de vencimento originalmente acordada, estando sujeita à análise e aprovação da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA 7ª – DA CONTRATAÇÃO NA MODALIDADE PÓS-PAGA

7.1. Conforme optado pelo Contratante no Termo de Adesão, os serviços serão prestados na modalidade **pós-paga**, na qual o Contratante usufrui dos serviços previamente e realiza o pagamento posteriormente, de acordo com a utilização ou conforme o plano contratado.

7.2. A cobrança pelos serviços será realizada mensalmente, por meio de fatura emitida pela Contratada, contendo a descrição dos serviços prestados, valores devidos e o prazo para pagamento

7.3. O não recebimento da fatura não exime o Contratante do pagamento, devendo este informar a Contratada para que seja disponibilizada segunda via pelos canais de atendimento.

7.4. O atraso no pagamento poderá implicar na suspensão total dos serviços, conforme direitos da Contratada previstos neste instrumento, sem prejuízo da cobrança de encargos moratórios e eventuais medidas de recuperação de crédito.

7.5. O Contratante poderá consultar, a qualquer tempo e sem custos adicionais, informações relacionadas ao seu plano, histórico de consumo e faturas emitidas, por meio do portal do cliente disponibilizado pela Contratada ou por seu Centro de Atendimento telefônico.

CLÁUSULA 8ª - REAJUSTE

8.1 As partes elegem o IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo) ou outro índice oficial que vier a substituí-lo, como fator de correção monetária dos preços estabelecidos, aplicável a cada 12 (doze meses) de contratação.

8.2. Os reajustes ocorreram somente em períodos superiores à 12 (doze) meses de contratação, não ocorrendo em períodos inferiores a este, podendo ser aplicado imediatamente ao Contrato, após comunicado antecipadamente a **CONTRATANTE**, portanto, a **CONTRATADA** deverá notificar o **CONTRATANTE** com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência.

CLÁUSULA 9ª - VIGÊNCIA

9.1. Este contrato entra em vigor na data da assinatura, com vigência inicial de 12 meses e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do(s) serviço(s).

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

9.3 Este contrato poderá possuir a fidelização em virtude do benefício concedido pela **Contratada** ao **Contratante**, e que será aceito no **TERMO DE ADESÃO** e regulamentado no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, caso seja a opção escolhida pelo **Contratante** no ato da contratação do(s) serviço(s). Nesta hipótese, a rescisão contratual antecipada ensejará na aplicação de multa proporcional aos benefícios concedidos e ao tempo restante para o término da fidelidade.

CLÁUSULA 10ª - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

10.1. Constituem DIREITOS da CONTRATANTE:

- i) ao acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;
- ii) à liberdade de escolha da Prestadora e da(s) Oferta(s);
- iii) 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;
- iv) 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;
- v) à 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;
- vi) ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, canais de atendimento e suporte, formas de pagamento, Prazo de Permanência, Prazo de Vigência e extinção da Oferta, eventuais Serviços de Valor Adicionado, especialmente os preços cobrados, bem como a data e o índice aplicável, em caso de reajuste;
- vii) ao conhecimento sobre medidas para o uso eficiente e adequado do serviço, especialmente em relação à gestão do uso dos dados contratados;
- viii) à não suspensão do serviço sem sua solicitação, salvo na hipótese de descumprimento de deveres constantes do art. 6º da Resolução 765/2023 da Anatel, sempre após notificação prévia pela Prestadora;
- ix) à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, inviolável, redigido de maneira clara, inteligível, ordenada, em padrão uniforme, respeitados o período de faturamento e a antecedência mínima previstos no caput e § 1º do art. 54;
- x) ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **CONTRATADA**;

- xi)** à resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- xii)** ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **CONTRATADA**, junto à ANATEL ou aos organismos de defesa do consumidor;
- xiii)** à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- xiv)** a ter restabelecida a prestação dos serviços, a partir da quitação do débito ou do acordo celebrado com a Prestadora;
- xv)** à rescisão do contrato de prestação de serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com Prazo de Permanência;
- xvi)** ao recebimento dos documentos da(s) Oferta(s) contratada(s) sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- xvii)** à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial da(s) Oferta(s);
- xviii)** ao não recebimento de mensagens de cunho publicitário ou com o objetivo de vender serviços ou produtos das Prestadoras de serviços de telecomunicações, salvo consentimento prévio, livre e expresso;
- xix)** a optar pelo não recebimento de chamadas publicitárias ou com o objetivo de vender serviços ou produtos das Prestadoras de serviços de telecomunicações;
- xx)** a não ser cobrado por qualquer valor alheio à Oferta contratada sem sua autorização prévia e expressa;
- xxi)** 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.
- xxii)** a não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
- xiii)** à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;
- xiv)** a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;
- xv)** à continuidade do serviço pelo prazo contratual;

10.2. É permitido ao **CONTRATANTE**, mediante solicitação à **CONTRATADA** com antecedência mínima de 30 (trinta dias) e desde que haja viabilidade técnica, a migração do plano contratado (velocidade) pelo qual optou no ato da contratação do serviço, para qualquer outro plano disponibilizado pela **CONTRATADA** desde que esteja adimplente com os pagamentos das mensalidades. A efetiva migração de plano se dará com solicitação formalizada e poderá implicar na alteração dos valores e condições acordadas, inclusive com a aplicação de multa rescisória para os casos em que haja prazo de permanência mínima.

10.3. Constituem DEVERES da CONTRATANTE:

- i)** utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;
- ii)** preservar os bens da **CONTRATADA** e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- iii)** providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **CONTRATADA**, quando for o caso;
- iv)** comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações;

- v) cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação de serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua fruição, observadas as disposições regulamentares, devendo levar ao conhecimento da **CONTRATADA**, quando for o caso, o não-recebimento do documento de cobrança respectivo até o dia útil anterior à respectiva data de vencimento. A alegação de não recebimento, pelo **CONTRATANTE**, do documento de cobrança, não o eximirá da obrigação de proceder ao pagamento na data de vencimento estabelecida e o atraso implicará na aplicação das penalidades previstas neste instrumento;
- vi) indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção, cabendo à Prestadora o ônus da prova;
- vii) 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 certificados;
- viii) permitir acesso da **CONTRATADA** ou de terceiros que esta indicar sempre que necessário, no local da instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamentos;
- ix) o **CONTRATANTE** é responsável e obriga-se a responder e a indenizar a **CONTRATADA** 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;
- x) **NÃO** utilizar os serviços para: §1º Chain letters (correntes): disseminação de mensagens que solicitam o reencaminhamento das mesmas a diversos outros usuários;
- §2º Spamming: propagandas ou mensagens enviadas com múltiplas cópias para usuários que não optaram pelo seu recebimento, independentemente de virem nelas registradas a opção de exclusão da lista de endereços do remetente indesejado.
- xi) comunicar imediatamente à sua Prestadora:
- a) o roubo, furto ou extravio de terminal de acesso ou outros equipamentos terminais necessários ao provimento do serviço contratado;
- b) a transferência de titularidade do Código de Acesso de Usuário ou do contrato de prestação de serviço; e/ou,
- c) qualquer alteração de suas informações cadastrais;
- xii) Preservar e manter todas as condições necessárias para assegurar a integridade e funcionamento de equipamentos cedidos pela **CONTRATADA** que se encontrem instalados em suas dependências, inclusive espaço físico e alimentação elétricos adequados além de preservar os bens voltados à utilização do público em geral.
- xiii) Não desconectar, reparar, modificar ou manipular de qualquer forma os equipamentos da **CONTRATADA**;
- xix) Responsabilizar-se pela aquisição, manutenção e proteção de sua rede interna e equipamentos, a fim de inibir utilizações indevidas (invasões de rede e equipamentos por terceiros, etc), incluindo os equipamentos terminais que devem ter certificação ou aceite expedido pela **ANATEL**;
- xx) Não usar o serviço ora contratado indevidamente ou de maneira fraudulenta ou legal, nem auxiliar ou permitir que terceiros o façam, sob pena de rescisão imediata do Contrato, bem como a obrigação do **CONTRATANTE** de ressarcir à **CONTRATADA** os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes. Para os fins do presente instrumento, o uso indevido, fraudulento ou ilegal inclui, mas não se limita a:

- I.** Obtenção ou tentativa de obtenção do serviço através de quaisquer meios ou equipamentos com a intenção de evitar o pagamento da contraprestação devida;
- II.** O fornecimento ou revenda a terceiros de serviços de telecomunicações ou serviços de valor adicionado tendo como suporte o serviço ora contratado e/ou os equipamentos e acessos a ele relacionados.
- III.** Interferência no uso do serviço por outros usuários e uso do serviço com violação de lei ou que possa resultar em ato ilegal;
- IV.** Fornecer qualquer serviço particular a terceiros, que seja considerado ilegal.
- V.** O **CONTRATANTE** é responsável e obriga-se a responder e a indenizar a **CONTRATADA** 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;
- 10.4.** Toda e qualquer reclamação/solicitação do **CONTRATANTE** para com a **CONTRATADA** deverá ser formalizada, preferencialmente via telefone, acompanhada do respectivo protocolo de atendimento ou outro meio formal como aviso escrito, correio-eletrônico (e-mail), correspondência postal (via Correios) ou ainda pessoalmente na sede da **CONTRATADA**.
- 10.5.** Em caso de alteração nas regras e regulamentos de interconexão, de remuneração de uso de redes ou caso ocorra ato ou fato de terceiro que venha a afetar o fluxo de receita da **CONTRATADA** ou a forma de remuneração decorrente do Serviço contratado, as Partes deverão renegociar de boa-fé este contrato em até 10 (dez) dias após sua ocorrência, com objetivo de recompor o equilíbrio financeiro do Contrato e de assegurar a continuidade da prestação do Serviço em condições comercialmente viáveis para ambas. Não havendo acordo entre as Partes, o presente Contrato será extinto sem que seja devido a qualquer uma das Partes multa ou indenização.

CLÁUSULA 11ª - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

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

- i)** empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;
- ii)** contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;
- iii)** A livre exploração do serviço objeto deste Contrato, prestado em regime privado e no interesse coletivo, devendo observar os direitos e condicionamentos estabelecidos no Regulamento dos Serviços de Telecomunicações e demais regulamentações específicas do serviço;
- iv)** Faturar mensalmente à **CONTRATANTE** os valores por ela devidos em razão da utilização do serviço, incluindo serviços adicionais;
- v)** Incluir nas faturas mensais despesas relativas a meses anteriores que não tenham sido incluídas na fatura do período correspondente à realização da despesa;
- vi)** Reajustar os preços dos serviços, a cada período de 12(doze) meses ou no menor período admitido em lei;
- vii)** Com vistas ao reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato, proceder à revisão de seus preços em virtude da ocorrência de fatos ou eventos supervenientes que alterarem as condições iniciais de prestação do serviço, inclusive no tocante à variação dos custos e valores

dos meios de transmissão nacionais e internacionais empregados na prestação do serviço que implique aumento dos encargos da **CONTRATADA**. Em tais hipóteses, a **CONTRATADA** comunicará a **CONTRATANTE** oferecendo a negociação dos valores sobre a alteração de seus preços 30 (trinta) dias antes de sua vigência.

11.2. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as **CONTRATADAS de SCM têm a OBRIGAÇÃO de:**

- i)** prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;
 - ii)** apresentar à ANATEL, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimada, por meio de sistema interativo disponibilizado pela ANATEL, todos os dados e informações que lhes sejam solicitados referentes ao serviço, inclusive informações técnico-operacionais e econômico-financeiras, em particular as relativas ao número de **CONTRATANTES**, à área de cobertura e aos valores aferidos pela **CONTRATADA** em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade;
 - iii)** cumprir e fazer cumprir a regulamentação da Resolução nº 765/2023 e as demais normas editadas pela ANATEL;
 - iv)** cumprir e fazer cumprir a regulamentação da Resolução nº 777/2025 e as demais normas editadas pela ANATEL;
 - v)** utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela ANATEL;
 - vi)** permitir, aos agentes de fiscalização da Anatel, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei;
 - vii)** disponibilizar ao **CONTRATANTE**, por qualquer meio, cópia do Contrato e do Plano de Serviço contratado;
 - viii)** observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes da **CONTRATADA**, 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;
 - ix)** tornar disponíveis ao **CONTRATANTE**, informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnico comprovada;
 - x)** prestar esclarecimentos ao **CONTRATANTE**, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;
 - xi)** observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o **CONTRATANTE**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;
 - xii)** observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;
 - xiii)** manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço;
 - xiv)** em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a **CONTRATADA** deve descontar da assinatura o valor proporcional do período de perdurar esta interrupção.
- § 1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deve ser amplamente comunicada às **CONTRATANTES** que serão afetados, com antecedência mínima de **72 horas**, devendo ser concedido abatimento na assinatura no caso das manutenções programadas que não forem realizadas dentro do período entre **0 h (zero hora) e 6 h (seis horas)** para a planta interna e entre **6 h (seis horas) e 12 h (doze horas)** para a rede externa, excluído os casos fortuitos e de força maior.

§2º O desconto deverá ser efetuado no documento de cobrança em aberto, até o segundo mês subsequente ao evento ou outro meio indicado pelo **CONTRATANTE**.

xv) Nos termos do artigo 72, caput e § 1º da lei nº 9.472/97, valer-se de informações relativas à utilização individual do serviço pela **CONTRATANTE** apenas para fins da execução de sua atividade, bem como não divulgá-las sem a anuência expressa e específica da **CONTRATANTE**;

xvi) Nos termos do § 2º, do artigo 72, da Lei nº 9.472/97, somente divulgar a terceiros, informações agregadas sobre o uso de seus serviços, se as mesmas não permitirem a identificação, direta ou indireta, da **CONTRATANTE**, ou a violação de sua intimidade;

xvii) A **CONTRATADA** deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registro de conexão e informações do **CONTRATANTE**, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto.

xviii) A **CONTRATADA** deve tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações mediante solicitação por escrito. A **CONTRATADA** deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão da **CONTRATANTE** pelo prazo mínimo de um ano, ressalvada a hipóteses de designação de Blocos de IP's à **CONTRATANTE** devidamente registrada no ente nacional competente para tal, configurando a responsabilidade pela Guarda dos Registros de Conexão pela **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA 12º - CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

12.1 A **CONTRATANTE**, no prazo de 3 (três) anos, pode contestar junto à **CONTRATADA**, valores contra ela lançados, contado o prazo para a contestação a partir da data da cobrança considerada indevida. Observadas as regras estabelecidas nos Artigos 60 e seguintes do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC aprovado pela Resolução 765/2023 **ANATEL**.

CLÁUSULA 13º - CONCESSÃO DE CRÉDITOS

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

I - nas interrupções cujas causas não sejam originadas pela **CONTRATANTE**;

II - quando o nível de qualidade não atingir as especificações previstas nas disposições contratuais e regulamentares, exceto nos casos em que tal fato tenha sido provocado pela **CONTRATANTE**; e

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

13.2 Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, que tenham se originado em sua rede (externa), a **CONTRATADA** deve descontar da assinatura o valor proporcional do período de perdurar esta interrupção, excetuadas as interrupções programadas e as ocasionadas por caso fortuito ou de força maior.

§ 1º Para efeito de concessão de créditos, adotará como início da contagem do tempo, o horário de registro da ocorrência do fato que proporciona à **CONTRATANTE** o direito de receber o crédito.

§ 2º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deve ser amplamente comunicada às **CONTRATANTES** que

serão afetados, com antecedência mínima de 72 horas, devendo ser concedido abatimento na assinatura no caso das manutenções programadas que não forem realizadas dentro do período entre 0 h (zero hora) e 6 h (seis horas) para a planta interna e entre 6 h (seis horas) e 12 h (doze horas) para a rede externa, excluído os casos fortuitos e de força maior.

§ 3º Eventuais créditos ou abatimentos de valores devidos à CONTRATANTE serão aplicados exclusivamente em faturas subsequentes à apuração do fato gerador, não sendo possível alteração de faturas já emitidas.

CLÁUSULA 14º - CASOS FORTUITOS E DE FORÇA MAIOR

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

CLÁUSULA 15º – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

15.1. É de inteira responsabilidade do **Contratante**: (i) *conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e (ii) uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.* Fica a **Contratada**, pois, isenta da responsabilidade civil por danos decorrentes do conteúdo gerado pelo **Contratante** ou por terceiros, nos termos do art. 18 da Lei 12.965/2014.

15.2. Este contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novoinstrumento específico.

15.3. Os Serviços de telecomunicações prestados pela **Contratada** não incluem mecanismos de segurança lógica da rede do **Contratante**, sendo de responsabilidade exclusiva deste a preservação de seus dados.

15.4. O **Contratante** tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, a qualquer tempo, serem afetados ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos/operacionais, em razão de reparos ou manutenções necessárias à prestação dos serviços, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à **Contratada**, quaisquer ônus ou penalidades advindas de tais eventualidades.

15.5. Fica expressamente excluída a responsabilidade da **Contratada** em função do eventual uso, pelo **Contratante**, de equipamentos não homologados, incompatíveis com a tecnologia contratada ou que permitam o acesso à conteúdo ou práticas em desacordo com as disposições legais e regulatórias aplicáveis à espécie.

15.6. A manutenção dos equipamentos de propriedade do CONTRATANTE, necessários à prestação dos serviços, serão de sua inteira responsabilidade, podendo o CONTRATANTE solicitar assistência à CONTRATADA AUTORIZADA, se estabelecida condição para tanto entre as partes

CLÁUSULA 16º - DA FIDELIDADE.

16.1. A **Contratada** faculta ao **Contratante** a fidelização por prazo mínimo ao plano contratado, obtendo em contrapartida, benefícios econômicos, manifestadamente mais vantajosos em relação à contratação dos serviços avulsos.

16.2. Pelo Plano de **FIDELIDADE**, a **Contratada** poderá oferecer ao **Contratante**, no ato da contratação ou a qualquer momento, a opção de fidelização, que consiste na concessão de benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário, e/ou a agregação de outros produtos e/ou pacotes, igualmente em caráter extraordinário, e pacotes integrados de produtos, a serem definidos no “**Termo de Adesão**” e no “**Contrato de Permanência**”, mediante o compromisso de permanência na base de Contratante da **Contratada**, em um mesmo endereço de instalação, pelo período mínimo pré-estabelecido, contado a partir da data de início da fruição dos benefícios.

16.2.1. Na hipótese de o **Contratante** desistir da opção de **FIDELIDADE** contratada ou rescindir o presente Contrato antes do período mínimo pré-estabelecido, estará obrigado ao pagamento de multa correspondente ao benefício que lhe foi concedido e efetivamente utilizado, corrigido monetariamente pelo IGP-M ou outro índice que venha a substituir, proporcionalmente aos meses que restam de vigência da fidelidade, valor este que será cobrado automaticamente mediante fatura.

16.2.2. Durante a vigência da **FIDELIDADE**, a alteração e/ou migração de pacote e/ou velocidade, para pacote e/ou velocidade inferiores aos que se encontravam efetivamente contratados por ocasião da fidelização, será entendida como desistência da opção de **FIDELIDADE**, implicando em automática rescisão do contrato de permanência e aplicação da multa rescisória aplicável, nos termos do art. 28 da Resolução 765/2023 da Anatel.

16.2.3. Findo o período pré-estabelecido de **FIDELIDADE**, havendo interesse, e a critério da **Contratada**, a opção **FIDELIDADE** poderá ou não ser renovada, nos mesmos ou em outros moldes, mediante novo acordo. Caso não seja renovada, a **Contratada** não estará obrigada a conceder qualquer benefício. Nesta hipótese, o preço que vigorará pelos serviços contratados será o preço integral vigente à época da contratação, desconsiderado o benefício concedido, devidamente corrigido na forma da lei e deste contrato.

CLÁUSULA 17 º – DO TERMO DE USO DO SERVIÇO.

17.1 É defeso ao **Contratante** utilizar o serviço para:

- a) Transmitir ou divulgar material ilegal, difamatório, ameaçador, obsceno, prejudicial, injurioso ou praticar atos que possam ser considerados discriminatórios em relação a qualquer raça, cor, credo ou nacionalidade;
- b) Atentar contra o direito de personalidade e intimidade de terceiros divulgando informações, sons ou imagens que causem, ou possam causar, qualquer espécie de constrangimento ou danos à reputação de referidas pessoas;
- c) Armazenar, compartilhar, difundir, transmitir ou colocar à disposição de terceiros quaisquer informações, imagens, desenhos, fotografias, gráficos, gravações de imagem ou de som que violem segredo industrial ou de comunicação;
- d) Transmitir arquivos, mensagens ou qualquer outro material cujo conteúdo viole direitos de propriedade intelectual da **Contratada** ou de terceiros;
- e) Obter informações a respeito de terceiros, em especial endereços de *e-mails*, sem anuência do seu titular;
- f) Transmitir, dolosa ou culposamente, arquivos contendo vírus ou que de qualquer forma possam prejudicar os programas e/ou os equipamentos da **Contratada** ou de terceiros;
- g) Obter *software* ou informação de qualquer natureza amparado por lei de proteção à privacidade ou à propriedade intelectual, salvo se detiver as respectivas licenças ou

autorizações;

h) Tentar violar sistemas de segurança de informação da **Contratada** ou de terceiros, ou tentar obter acesso não autorizado a redes de computadores conectadas à *Internet*.

i) Enviar publicidade ou comunicados de qualquer classe com finalidade de vendas ou outra de natureza comercial a uma pluralidade de pessoas sem a prévia solicitação ou o consentimento destas;

(I) enviar cadeias de mensagens eletrônicas não previamente consentidas nem autorizadas pelos receptores, (II) utilizar o resultado de buscas, a que se pode ter acesso através do serviço, com finalidade de vendas, ou outra de natureza comercial, a uma pluralidade de pessoas, sem a prévia solicitação ou o consentimento destas (III) colocar a disposição de terceiros, com qualquer finalidade, dados captados a partir de listas de distribuição. Práticas estas conhecidas como "spam" ou correntes que gerem uso abusivo dos servidores da **Contratada** e/ou reiteradas reclamações de Contratante/Assinante/Assinantes.

j) Fins ilegais mediante transmissão ou obtenção de material em desacordo com a legislação brasileira, materiais que atentem contra a ordem pública, ou ainda, que caracterizem prática tipificada como crime, ou material relacionado ao tráfico de drogas, pirataria e pedofilia.

k) A divulgação de imagens e ideias cujo conteúdo seja considerado socialmente condenável ou atente contra valores éticos, morais ou religiosos, assim como aqueles que ponham em risco a saúde ou a integridade física do **Contratante** ou de terceiros.

l) Compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado, ficando a **Contratada** autorizada a inspecionar periodicamente as instalações do **Contratante**, sem prévio aviso, a fim de manter o bom funcionamento do sistema.

17.2. O **Contratante** responderá criminal e civilmente por quaisquer danos causados a terceiros ou a própria **Contratada**, pelo descumprimento desta cláusula.

CLÁUSULA 18ª - RESCISÃO

18.1 O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

I) Por falência, recuperação judicial ou extrajudicial, dissolução e/ou liquidação judicial ou extrajudicial, decretadas, requeridas e/ou homologadas, de qualquer das Partes;

II) Por denúncia, por interesse de quaisquer das partes, independente de justificativa, mediante aviso prévio e formalizado à outra parte, caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

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

IV) Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, como no caso de inadimplemento por parte do **CONTRATANTE**, e ainda, comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo **CONTRATANTE** sem prévia anuência da **CONTRATADA**, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo **CONTRATANTE**, com o propósito de prejudicar terceiros ou à própria **CONTRATADA**, onde nesta hipótese responderá o **CONTRATANTE** pelas perdas e danos ao lesionado.

V) Por comunicação prévia (prazo de 30 dias) e inequívoca, por meio de Ofício com Aviso de Recebimento por parte da **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE** mediante a hipótese de a prestação do serviço restar prejudicada durante o cumprimento do Contrato por parte da **CONTRATADA**, devido à inviabilidade técnica encontrada em razão do local da prestação do

serviço ou outro fator ulterior que venha a prejudicar as condições técnicas previamente estabelecidas na contratação do serviço.

VI) O serviço quando prestado com equipamentos de Radiação Restrita nos termos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL 680/2017 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 **CONTRATADA**, 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.

VII) Caso o **CONTRATANTE**, em face deste contrato, por ação ou omissão, comprometer a imagem pública da **CONTRATADA**, devendo o **CONTRATANTE** responder pelos danos causados;

§ 1º A ocorrência de mudança de endereço de instalação ou alteração do plano previamente solicitado poderá ser considerada quebra contratual por parte do **CONTRATANTE**, dando margem a rescisão contratual motivada por parte da **CONTRATADA**.

§ 2º Nas hipóteses em que o **CONTRATANTE** deu causa à rescisão contratual ou solicitou sua rescisão imotivada, incluindo, mas não se limitando a inadimplência, conforme previsto nos itens acima, **estará** sujeita à penalidade de **COBRANÇA DE MULTA** específica pela extinção do contrato, quando da existência de fidelidade prevista no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**

18.2 O contrato será extinto sem qualquer multa:

I) 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** do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), concedida à **CONTRATADA** pelo órgão federal competente, hipótese em que a **CONTRATADA** ficará isenta de qualquer ônus;

II) Pelo **CONTRATANTE**, em caso de descumprimento das obrigações contratuais por parte da **CONTRATADA**, salvo quando ocasionadas por caso fortuito ou força maior;

III) Quando não houver a existência de **CONTRATO DE PERMANÊNCIA** que estipule prazo mínimo de contratação vinculada a concessão de benefício.

CLÁUSULA 19º - PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO

19.1. São parâmetros de qualidade para a prestação do Serviço de telecomunicações, sem prejuízos de outros que venham a ser definidos pela ANATEL, que devem ser observados pela **Contratada**:

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

II) Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;

III) Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;

IV) 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;

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

VI) Número de reclamações contra a Contratada;

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

CLÁUSULA 20ª - DA TRANSMISSÃO E RECEPÇÃO DE DADOS – DA CONTRATAÇÃO MEDIANTE FRANQUIA DE CONSUMO

20.1. O **Contratante** poderá estar sujeito a limites para transmissão e recepção de dados que serão contabilizados mensalmente, de acordo com as características da modalidade e plano optado, em conformidade com os itens a seguir:

- a) Cada faixa de velocidade disponibilizada possuirá valores máximos para a transferência de dados, ora denominados franquia de dados;
- b) A critério da **Contratada**, poderá ser aplicada uma contabilização de transferência de dados por dia, horário e destino do tráfego de dados;
- c) O Plano de consumo não é cumulativo, ou seja, os megabytes ou minutos não utilizados em seu respectivo mês não poderão ser aproveitados nos meses subsequentes, uma vez que a capacidade ficou disponibilizada ao **Contratante** durante todo mês;
- d) A utilização do serviço, pelo **Contratante**, que extrapole o limite da franquia contratada, implicará, automaticamente, em alteração da faixa de velocidade de transferência de dados para a menor faixa disponível, até o final do respectivo mês, quando sua velocidade contratada será restaurada, sendo facultado ao **Contratante** adquirir, se disponível, através da Central de Atendimento ou do site da **Contratada**, uma franquia complementar, também não cumulativa, para utilização imediata, até o final do respectivo mês.

20.2. Quando ocorrer a extrapolação da Franquia de Consumo contratada, a continuidade da prestação dos serviços de comunicação multimídia sempre será garantida, seja pela redução da velocidade inicial ou mesmo pela contratação do **Contratante** da Franquia Adicional de Consumo.

CLÁUSULA 21ª - DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS A REQUERIMENTO DO CONTRATANTE

21.1 O **Contratante** adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos serviços de comunicação multimídia (SCM), uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço. Este prazo não será cumulativo caso o **Contratante** não o utilize no período a que teria direito.

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

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

21.3 Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo **Contratante**, automaticamente, os serviços de telecomunicações serão reativados, não havendo necessidade de comunicação pela **Contratada** ao **Contratante**, sendo também reativadas automaticamente as cobranças inerentes à prestação dos serviços, nos termos contratados.

21.4 O **Contratante** tem direito de solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço prestado, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito.

CLÁUSULA 22ª - DAS GARANTIAS ANTICORRUPÇÃO

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

22.2. 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.

CLÁUSULA 23ª - DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

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

- a) Dados relacionados à sua identificação pessoal, a fim de que se garanta a fiel contratação pelo respectivo titular do contrato;
- b) Dados relacionados ao endereço do **Contratante** tendo em vista a necessidade de a **Contratada** identificar o local de instalação, manutenção dos serviços, envio de documentos/notificações e outras garantias necessárias ao fiel cumprimento do contrato ora assinado;

23.2. 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 estrito cumprimento do dever legal, bem como com os órgãos de proteção ao crédito a fim de garantir a adimplência do **Contratante** perante a **Contratada**.

23.3. Os dados coletados com base no legítimo interesse do **Contratada**, bem como para garantir a fiel execução do contrato por parte da **Contratada**, fundamentam-se no artigo 7º da LGPD, razão pela qual as finalidades descritas neste instrumento não são exaustivas.

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

23.5. O **Contratante** autoriza o compartilhamento de seus dados, para os fins descritos nesta

cláusula, com terceiros legalmente legítimos para defender os interesses da **Contratada** bem como do **Contratante**.

23.6. O **Contratante** possui tempo determinado de 05 (cinco) anos para acesso aos próprios dados armazenados, podendo também solicitar a exclusão de dados que foram previamente coletados com seu consentimento;

25.7. A exclusão de dados será efetuada sem que haja prejuízo por parte da **Contratada**, tendo em vista a necessidade de guarda de documentos por prazo determinado de 05 (cinco) anos, conforme lei civil. Para tanto, caso o **Contratante** 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;

23.8. O **Contratante** 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 **Contratada** 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.

23.9. Em eventual vazamento indevido de dados a **Contratada** se compromete a comunicar seus assinantes sobre o ocorrido, bem como sobre qual o dado vertido;

23.10. A **Contratada** informa que a gerência de dados ocorrerá através de um sistema que colherá e tratará os dados na forma da lei;

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

23.12. Rescindido o contrato, os dados pessoais coletados serão armazenados pelo tempo determinado na cláusula 23.6, passado o tempo de guarda pertinente, a **Contratada** se compromete a efetuar o descarte dos dados adequadamente.

CLÁUSULA 24ª - DAS ALTERAÇÕES

24.1. O **Contratante** adimplente poderá solicitar a mudança de endereço de instalação do seu terminal, dentro da mesma área local, observada a viabilidade técnica da prestação do serviço no novo local.

24.2. A **Contratada** poderá cobrar pelo atendimento à solicitação de mudança de endereço;

24.3. Em caso de solicitação de mudança de endereço na mesma área local, é assegurado o direito do **Contratante** de manter o seu código de acesso.

24.4. As alterações de endereço para localidades não atendidas ou de planos dentro do período de permanência mínima, ensejará na rescisão contratual antecipada, sendo cabível portanto, a cobrança da multa rescisória por fidelidade

24.5. O **Contratante** poderá solicitar a alteração de instalação do ponto principal ou adicional dentro do mesmo endereço de instalação, mediante o pagamento de taxa técnica e com antecedência mínima de 10 dias.

CLÁUSULA 25ª – DA REPRODUÇÃO E USO INDEVIDO

25.1 O **Contratante** reconhece que é rigorosamente proibido utilizar a programação, os aplicativos e o(s) equipamentos para fins que não sejam a simples recepção doméstica ou particular contratada. Toda a reprodução, retransmissão ou qualquer outra forma de utilização que, direta ou indiretamente, tenha o intuito de lucro ou não, é proibida, salvo autorização expressa do detentor destes direitos.

CLÁUSULA 26ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL AO SERVIÇO

26.1. Aplicam-se ao presente Contrato as normas vigentes pelo Poder Concedente, relativas à prestação do serviço de telecomunicações Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações, Resolução ANATEL 777/2025 e o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), Resolução ANATEL 765/2023, disponíveis no endereço da ANATEL: **www.anatel.gov.br**.

26.2. A **CONTRATADA** se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas no Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações, Resolução ANATEL 777/2025, bem como o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), Resolução ANATEL 765/2023, e ainda, é dispensada do cumprimento de metas de qualidade previstas no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL, Resolução ANATEL 717/2019, conforme disposto no §2º, art.1º do referido dispositivo.

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

CLÁUSULA 27ª - DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

27.3. As partes comprometem-se a respeitar o caráter de sigilo e confidencialidade sobre a prestação de serviço ora ajustada.

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

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

27.6. O **Contratante** manterá a **Contratada** a salvo de quaisquer pleitos ou reivindicações de terceiros, de qualquer natureza, que envolva a utilização do serviço, assumindo, por conseguinte, todos os ônus decorrentes de tais reivindicações.

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

27.8. A responsabilidade da **Contratada** na execução desta contratação está limitada à concessão de desconto por interrupção do serviço, conforme disposto neste documento. Entende e aceita desde já o **Contratante**, que o não cumprimento da obrigação de garantir a

disponibilidade de Rede de Telecomunicações é plenamente compensado pela concessão do referido desconto, não sendo cabível por nenhuma razão de fato ou de direito qualquer pleito adicional de caráter compensatório ou indenizatório.

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

27.10. A **Contratada** coloca à disposição do **Contratante** sua estrutura, fornecendo informações sobre o serviço prestado e eventuais dúvidas, reclamações ou contestação de débitos indevidos, através da Central de Atendimento ao Contratante com discagem direta, mediante chamada de terminal fixo, e também via WhatsApp, no mínimo no período compreendido entre 8 (oito) e 18 (dezoito) horas, nos dias úteis. O número mantido pela **Contratada** do S.A.C. é 0800 000 9700, ou no endereço da **Contratada**, ainda pelo endereço eletrônico: contato@henet.com.br e site Central de Suporte www.henet.com.br

27.11. O **Contratante** declara que teve conhecimento e anui com as cláusulas e condições dos contratos citados acima e que regem os serviços contratados.

CLÁUSULA 28ª - DA SUCESSÃO E DO FORO

28.1 O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de Caculé-BA, Estado da Bahia, 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 **Contratante** irá aderir ao presente documento dando aceite ao **TERMO DE ADESÃO** disponível na sede da **Contratada**.

Caculé-BA, 01 de setembro de 2025.

helder@henet.com.br

Assinado
HELDER ARAUJO SOUZA
02426372567

D4Sign ICP Brasil
HE NET TELECOMUNICAÇÕES LTDA
Helder Araujo Souza
CPF: 024.263.725-67

helder@henet.com.br

Assinado
HELDER ARAUJO SOUZA
02426372567

D4Sign ICP Brasil
HE NET SERVIÇOS E ALUGUEIS DE EQUIPAMENTOS LTDA
Helder Araujo Souza
CPF: 024.263.725-67

devani@henet.com.br



Assinado
DEVANI FREITAS SANTOS
60344350568

HE NET MANUTENÇÃO E SERVIÇOS DIGITAIS LTDA
Devani Freitas Santos
CPF: 603.443.505-68

devani@henet.com.br



Assinado
DEVANI FREITAS SANTOS
60344350568

HE NET SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA
Devani Freitas Santos
CPF: 603.443.505-68

05 - CONTRATO SCM + SVA- Rv pdf

Código do documento e0815723-1c65-41c3-bfcc-04d02edc9e1f



Assinaturas



HELDER ARAUJO SOUZA:02426372567

Certificado Digital

helder@henet.com.br

Assinou como parte



DEVANI FREITAS SANTOS:60344350568

Certificado Digital

devani@henet.com.br

Assinou como parte

Eventos do documento

29 Oct 2025, 08:32:08

Documento e0815723-1c65-41c3-bfcc-04d02edc9e1f **criado** por SIMONE LIMA DOS SANTOS (c5678717-a0a9-46cc-9c32-6ca69f884a2a). Email:simone.lima@henet.com.br. - DATE_ATOM: 2025-10-29T08:32:08-03:00

29 Oct 2025, 08:36:00

Assinaturas **iniciadas** por SIMONE LIMA DOS SANTOS (c5678717-a0a9-46cc-9c32-6ca69f884a2a). Email:simone.lima@henet.com.br. - DATE_ATOM: 2025-10-29T08:36:00-03:00

29 Oct 2025, 11:01:12

ASSINATURA COM CERTIFICADO DIGITAL ICP-BRASIL - HELDER ARAUJO SOUZA:02426372567 **Assinou como parte** Email: helder@henet.com.br. IP: 177.38.240.14 (177-38-240-014.henet.com.br porta: 56448). Dados do Certificado: C=BR,O=ICP-Brasil,OU=AC SOLUTI v5,OU=AC SOLUTI Multipla v5,OU=A1,CN=HELDER ARAUJO SOUZA:02426372567. - DATE_ATOM: 2025-10-29T11:01:12-03:00

29 Oct 2025, 11:26:06

ASSINATURA COM CERTIFICADO DIGITAL ICP-BRASIL - DEVANI FREITAS SANTOS:60344350568 **Assinou como parte** Email: devani@henet.com.br. IP: 177.38.240.14 (177-38-240-014.henet.com.br porta: 54712). Dados do Certificado: C=BR,O=ICP-Brasil,OU=AC SOLUTI v5,OU=AC SOLUTI Multipla v5,OU=A1,CN=DEVANI FREITAS SANTOS:60344350568. - DATE_ATOM: 2025-10-29T11:26:06-03:00

Hash do documento original

(SHA256):711c5dc099afc462cfd7429395b24818ba96ae37945f7be175eef617fff85b91

(SHA512):0bb69ae8930ee2049105f30b17b96966a2fa85a7eca153e8a48bf06581c65ab955c39cb228e037818a84bad303fa269c2709225977eb287d395651a80838b7fe

Esse log pertence **única** e **exclusivamente** aos documentos de HASH acima



Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign

Integridade certificada no padrão ICP-BRASIL

Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme **MP 2.200-2/2001** e **Lei 14.063/2020**.