

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET

Pelo presente instrumento particular, de um lado, doravante denominada **PRESTADORA**, a empresa **VLZ TECNOLOGIAS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 23.274.706/0001-47, com sede na Rua: Antônio Romoaldo Viana dos Santos, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, e, de outro lado, a pessoa física ou jurídica doravante denominada **ASSINANTE**, devidamente identificada no respectivo **TERMO DE ADESÃO**,

Têm entre si, de maneira justa e acordada, o presente Contrato de Prestação de Serviços de Acesso à Internet, que se regerá pelas cláusulas e condições seguintes.

CLÁUSULA 1ª – DEFINIÇÕES

1.1. Para os efeitos do presente contrato, define-se:

- a) **ASSINANTE** – Pessoa física ou jurídica que firma o presente contrato de prestação de Serviço de Valor Adicionado – SVA, compreendendo o serviço de provimento de acesso à internet, com a **PRESTADORA**;
- b) **PRESTADORA**: Pessoa jurídica devidamente autorizada a prestar o Serviço de Acesso à internet;
- c) **Central de Atendimento** – Canal da **PRESTADORA** responsável pelo recebimento de reclamações, solicitações de informações, pedidos de serviços e demais demandas relacionadas ao atendimento do **ASSINANTE** no âmbito da prestação de serviços de acesso à internet;
- d) **LGT** – Lei Geral de Telecomunicações nº 9.472, de 1997;
- e) **LGPD** – Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709/2018;
- f) **ANATEL** - Agência Nacional de Telecomunicações;
- g) **Serviço de Acesso à Internet** – Serviço previsto em lei, que consiste na oferta de recursos que agregam valor a um serviço de telecomunicações, sem se confundir com ele, e que permite ao **ASSINANTE** o acesso à internet por meio da infraestrutura disponibilizada pela **PRESTADORA**;
- h) **Serviço de Valor Adicionado (“SVA”)** - Atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações;
- i) **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM ou Serviço)**: Serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, sob o regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo, inclusive, o provimento de conexão à internet, por quaisquer meios, ao **ASSINANTE**, dentro de uma determinada Área de Prestação de Serviço;
- j) **Regulamento do SCM** - Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, aprovado pela Resolução ANATEL nº 765/2023;
- k) **RGC** - Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução ANATEL nº 765/2023;
- l) **Taxa de Instalação/Serviço de Ativação** – Valor devido pelo **ASSINANTE**, que lhe garante a prestação e/ou manutenção do SVA;
- m) **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;



- n) **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;
- o) **Velocidade** - Capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em bits por segundo (bps), medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica.

CLÁUSULA 2ª – OBJETO.

2.1. Constitui objeto deste contrato a prestação do Serviço de Acesso à Internet - Serviço de Valor adicionado (SVA) pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, conforme solicitação no **TERMO DE ADESÃO**.

Parágrafo único - Integram o presente Contrato, para todos os fins de direito, os seguintes Anexos:

- a) Termo de Adesão.
- b) Contrato de Permanência, quando aplicável;

CLÁUSULA 3ª – DA ADESÃO.

3.1 A adesão do **ASSINANTE** ao presente Contrato dará início com:

- a) 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 da Central de Atendimento Telefônico da **PRESTADORA** com o respectivo aceite expresso das condições de contratação em ligação gravada;
- c) Solicitação no site da **PRESTADORA**, com **ACEITE ON LINE**;

Parágrafo primeiro - O **ASSINANTE** deverá fornecer todos os seus dados pessoais para o cadastro na **PRESTADORA**, e após a análise de viabilidade técnica por parte da **PRESTADORA**, poderá contratar os serviços objeto deste contrato.

Parágrafo segundo - A assinatura do Titular ou de Procurador por ele indicado, na Ordem de Serviço, no ato da instalação, declara a entrega e o cumprimento da instalação dos equipamentos necessários à prestação do serviço objeto do presente Contrato.

CLÁUSULA 4ª – DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1. A contar da data da assinatura do **TERMO DE ADESÃO**, a **PRESTADORA** terá até **15 (quinze)** dias para iniciar a prestação dos serviços contratados pelo **ASSINANTE**.

Parágrafo único – Serão observadas as condições climáticas locais para o início da contagem do prazo de instalação, ficando o **ASSINANTE** comprometido a disponibilizar as condições físicas adequadas do imóvel ou local indicado, bem como, quando necessário, a autorização para entrada em condomínio.

4.2. O **ASSINANTE** estará sujeito a limites de transmissão e recepção de dados, conforme as características e a modalidade do plano e/ou pacote de serviços contratado, bem como em razão de fatores externos, alheios à vontade da **PRESTADORA**.

4.3. A **PRESTADORA** disponibilizará infraestrutura necessária até a porta de acesso do local de instalação e o **ASSINANTE** deverá adquirir os equipamentos necessários até a data agendada para a instalação.

Parágrafo 1º – Poderá o **ASSINANTE** adquirir tais equipamentos junto a **PRESTADORA** que serão fornecidos instalados e testados pela **PRESTADORA**, em regime de **COMODATO**, mas de acordo com o descrito na Cláusula 8ª do presente contrato, quando for o caso.

4.4. A **PRESTADORA** não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas, tampouco pelo uso indevido das redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do **ASSINANTE**, o qual deverá observar a legislação vigente e utilizar o Serviço de forma ética e moral.



[Handwritten signature]

4.4.1. O ASSINANTE é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, ou por ataques cibernéticos com destino ao conteúdo disponibilizado e hospedado pelo ASSINANTE, ou multas decorrentes da utilização dos Serviços em desacordo com este Contrato ou com a legislação em vigor. A PRESTADORA não será responsabilizada penal e/ou civilmente por condutas praticadas pelo ASSINANTE.

CLÁUSULA 5ª - DOS DIREITOS DO ASSINANTE.

5.1 Constituem direitos do ASSINANTE, dentre outros previstos na legislação aplicável:

- a) A prestação do serviço contratado de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo sábados, domingos e feriados, a partir da data de sua ativação até o término deste contrato, ressalvadas as interrupções provocadas por falhas independentes da vontade da PRESTADORA.**
- b) Acesso à rede de internet, de acordo com o plano no TERMO DE ADESÃO e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas.**
- c) Liberdade de escolha da PRESTADORA e do plano de serviço.**
- d) O 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.**
- e) A inviolabilidade e o sigredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições previstas na Constituição Federal e na legislação vigente para a quebra de sigilo de telecomunicações, bem como as atividades de intermediação da comunicação de pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação aplicável.**
- f) À privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela PRESTADORA;**
- g) À apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista na legislação e regulamentação vigentes, conforme Resolução da ANATEL nº 765/2023, Anexo (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações), ou norma que a suceder.**
- h) A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese dispostas nesse contrato e na legislação vigente, conforme Resolução ANATEL nº 765/2023, Anexo (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações), ou norma que a suceder.**
- i) A não ter rescindido o contrato, as normas dispostas neste contrato e na Resolução ANATEL nº 765/2023, Anexo (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações), ou norma que a suceder.**
- j) Ao recebimento do comprovante escrito da rescisão contratual acima prevista, contendo a informação de possibilidade de inclusão do nome do ASSINANTE nos registros de proteção ao crédito, protesto do título representativo da dívida e cobrança extrajudicial e judicial da dívida.**
- k) A receber informações sobre registros de seu nome nos cadastros de inadimplência.**
- l) 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.**



Parágrafo primeiro – A PRESTADORA reserva-se o direito de criar, alterar, modificar ou excluir produtos, planos e pacotes de serviços, sempre em conformidade com as normas regulatórias e a legislação aplicável. O ASSINANTE será previamente comunicado dessas mudanças com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, período durante o qual poderá optar pela rescisão do contrato sem ônus.

Parágrafo segundo – Decorrido o prazo de 30 (trinta) dias mencionado no parágrafo anterior, será considerada como aceita pelo consumidor a implementação das novas regras.

CLÁUSULA 6ª - DAS OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

Obriga-se o ASSINANTE a:

6.1. Utilizar o serviço, os equipamentos conforme a orientação técnica fornecida pela PRESTADORA, bem como em estrita observância às normas legais e regulamentares aplicáveis;

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

6.3. Informar à PRESTADORA, com a maior brevidade possível, quaisquer ocorrências que possam comprometer ou prejudicar a prestação dos serviços contratados;

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

6.5. Conectar-se à rede da PRESTADORA exclusivamente por meio de terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificados;

6.6. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da PRESTADORA, quando for o caso;

6.7. 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;

6.8. Comunicar imediatamente à PRESTADORA:

- a) O roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
- b) A transferência de titularidade do dispositivo de acesso;
- c) Qualquer alteração das informações cadastrais.

6.9. Preservar e manter todas as condições necessárias para assegurar a integridade e funcionamento de equipamentos cedidos pela PRESTADORA que se encontrem instalados em suas dependências, inclusive espaço físico e alimentação elétrica adequados além de preservar os bens voltados à utilização do público em geral;

6.10. Garantir o acesso de funcionários ou prepostos da PRESTADORA, devidamente identificados, às suas dependências, para proceder às tarefas de manutenção, reparação ou instalação de equipamentos, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, ou no horário comercial de funcionamento do ASSINANTE;

6.11. Não desconectar, reparar, modificar ou manipular de qualquer forma os equipamentos da PRESTADORA;

6.12. 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;

6.13. Não usar o serviço ora contratado indevidamente ou de maneira fraudulenta ou ilegal, nem auxiliar ou permitir que terceiros o façam, sob pena de rescisão imediata do contrato, bem como a obrigação do ASSINANTE de ressarcir à PRESTADORA 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:



[Handwritten signature]

- a) Obtenção ou tentativa de obtenção do serviço através de quaisquer meios ou equipamentos com a intenção de evitar o pagamento da contraprestação devida;
- b) O fornecimento ou a revenda a terceiros de serviços similares ao contratado, utilizando como suporte o serviço ora contratado e/ou os equipamentos e acessos a ele relacionados;
- c) Interferência no uso do serviço por outros usuários e uso do serviço com violação de lei ou que possa resultar em ato ilegal;
- d) Fornecer qualquer serviço particular a terceiros, que seja considerado ilegal.

6.14. 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.

6.15. O ASSINANTE é responsável pela preservação dos seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de sua rede interna.

CLÁUSULA 7ª - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

7.1. São direitos da PRESTADORA:

- a) 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;
- b) Faturar mensalmente o ASSINANTE os valores por ela devidos em razão da utilização do serviço, incluindo toda e qualquer chamada realizada com o seu código de acesso;
- c) Incluir nas faturas mensais despesas relativas a meses anteriores que não tenham sido incluídas na fatura do período correspondente à realização da despesa;
- d) Reajustar os preços dos serviços com base na variação do IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado) da Fundação Getúlio Vargas, ou pelo índice oficial que vier a substituí-lo, podendo a PRESTADORA definir a data-base para o reajuste, mesmo que não coincida com a data de assinatura do TERMO DE ADESÃO, observando a periodicidade mínima estabelecida pela legislação aplicável e comunicando o ASSINANTE previamente e de forma clara sobre quaisquer alterações nos preços.

7.2. Além das obrigações previstas em outras cláusulas, obriga-se a PRESTADORA a:

- a) Prestar o Serviço segundo os melhores padrões nacionais e internacionais de qualidade e tecnologia, estando a prestação do referido serviço condicionado a um estudo prévio de viabilidade que será executado pela PRESTADORA, sem ônus para o ASSINANTE;
- b) Comunicar ao ASSINANTE, com antecedência mínima de uma semana, a necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares, com o respectivo abatimento no preço da assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas;
- c) Comunicar com antecedência, sempre que for possível, a ocorrência de interrupções na prestação do Serviço, ficando estabelecido que a PRESTADORA não seja responsável por quaisquer falhas, atrasos ou interrupções na prestação do serviço, especialmente quando decorrentes de falta de energia, força maior, caso fortuito, limitações ou falhas impostas pelas redes de outras operadoras de serviços de telecomunicações interconectadas à rede da PRESTADORA, ato ou norma governamental, utilização inadequada ou indevida dos equipamentos ou do serviço pelo ASSINANTE ou terceiros não autorizados pela PRESTADORA, ou quaisquer outras causas fora do controle da PRESTADORA;
- d) Prover a manutenção dos equipamentos, de sua propriedade, utilizados na prestação do serviço;



Handwritten signature

- e) Nos termos do artigo 72, caput e § 1º da lei nº 9.472/97, valer-se de informações relativas à utilização individual do serviço pelo ASSINANTE apenas para fins da execução de sua atividade, bem como não divulgá-las sem a anuência expressa e específica do ASSINANTE;
- f) 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, desde que tais dados não permitam a identificação, direta ou indireta, do ASSINANTE, nem impliquem violação de sua intimidade;
- g) Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no Contrato celebrado com o ASSINANTE, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;
- h) A PRESTADORA deve manter um centro de atendimento para seus ASSINANTES, com gravação de chamadas, durante o período das 08:00h às 20:00h de segunda a sábado e das 10:00h às 16:00h aos domingos e feriados;
- i) 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 à suas instalações ou à documentação quando solicitado;
- j) Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao serviço objeto deste Termo, a PRESTADORA obriga-se a considerar ofertas de fornecedores independentes, inclusive nacionais, e a fundamentar suas decisões no respeito às diversas propostas apresentadas, observando critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas na regulamentação pertinente;
- k) Na contratação em questão, aplica-se o Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e Aquisição de Equipamentos ou Materiais pelas PRESTADORA de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 155 da Anatel, de 16 de agosto de 1999;
- l) A PRESTADORA deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registro de conexão e informações do ASSINANTE, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto;
- m) A PRESTADORA deve tomar 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;
- n) A PRESTADORA deve tornar disponível ao ASSINANTE, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada;
- o) A PRESTADORA não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o ASSINANTE seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações;
- p) 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;

Parágrafo primeiro - A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deve ser amplamente comunicada aos ASSINANTES que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo ser concedido abatimento na assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas.

Parágrafo segundo - O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo ASSINANTE.

- q) Permitir, aos agentes de fiscalização da ANATEL, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SVA, inclusive registros contábeis, mantendo o sigilo estabelecido em lei;
- r) Enviar ao ASSINANTE, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SVA e do Plano de Serviço contratado;



Handwritten signature

- s) Observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis na rede da **PRESTADORA**, 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;
- t) A **PRESTADORA** deve manter gravação das chamadas efetuadas pelo **ASSINANTE** na Central de Atendimento pelo prazo mínimo de noventa dias, contados a partir da data da realização da chamada;
- u) A **PRESTADORA** deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão do **ASSINANTE** pelo prazo mínimo de um ano. Ressalvada a hipóteses de designação de Blocos de IP's ao **ASSINANTE** devidamente registrado no ente nacional competente para tal, configurando a responsabilidade pela Guarda dos Registros de Conexão pelo **ASSINANTE**.

7.3. O atraso ou o não cumprimento de qualquer obrigação relacionada à instalação, início ou continuidade do serviço por parte da **PRESTADORA** não acarretará qualquer responsabilidade à mesma, quando decorrente de caso fortuito ou força maior, nos termos do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

CLÁUSULA 8ª - DO COMODATO

8.1 Para tornar viável a prestação de serviço objeto do presente contrato, a **PRESTADORA** poderá ceder a título de **COMODATO**, os direitos de uso e gozo dos equipamentos descritos no **TERMO DE ADESÃO** devendo ser utilizados exclusivamente para a execução dos serviços ora contratados no Contrato de Prestação de Serviços de Acesso à Internet, os quais serão instalados no endereço indicado pelo **ASSINANTE**.

8.2 O **COMODATO** consiste na disponibilização de equipamentos pela **PRESTADORA** para uso do **ASSINANTE**, de forma gratuita, exclusivamente enquanto perdurar a prestação dos serviços contratados. Ao término da relação contratual, o **ASSINANTE** deverá devolver os equipamentos à **PRESTADORA** ou ressarcí-la, conforme o caso.

8.3 O **ASSINANTE** declara estar ciente que o valor pago pela instalação/ativação (serviço) não configura direito de propriedade sobre os equipamentos disponibilizados em **COMODATO** ou **LOCAÇÃO**, os quais continuarão a pertencer a **PRESTADORA**.

8.4 Em caso de **COMODATO** de equipamentos, serão de responsabilidade do **ASSINANTE**, usar e administrar os equipamentos como se próprios fossem, obrigando-se a mantê-los em perfeitas condições de uso e conservação, comprometendo-se, pela guarda, preservação e integridade dos mesmos até a efetiva restituição à **PRESTADORA**, pois tais equipamentos são insuscetíveis de penhor, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento, de exigibilidade que contra o **ASSINANTE** sejam promovidos, não podendo, cedê-los ou transferi-los a qualquer título a terceiros, ou ainda alugar, sem prévia autorização escrita da **PRESTADORA**, sob pena de responder por perdas e danos.

8.5 O **ASSINANTE** deverá manter a instalação dos equipamentos quando da cessão em **COMODATO** nos locais adequados e indicados pela **PRESTADORA**, observadas as condições da rede elétrica, bem como condições técnicas necessárias ao correto funcionamento dos equipamentos, tais como filtros de linha e nobreaks.

8.6 O **ASSINANTE** não poderá prestar por si ou por intermédio de terceiros não credenciados, reparos ou consertos nos equipamentos em **COMODATO**. Caso haja desconfiguração dos equipamentos cedidos em **COMODATO** por atos do **ASSINANTE** ou de terceiros, será cobrada a taxa de **VISITA TÉCNICA IMPRODUTIVA** no valor discriminado no **TERMO DE ADESÃO**, para reparo ou configuração dos equipamentos. Quaisquer falhas no desempenho dos equipamentos observadas deverão ser comunicadas pelo **ASSINANTE** com a maior brevidade possível à **PRESTADORA**.

8.7 O **ASSINANTE** deverá restituir (entregar/devolver) todos os bens cedidos em **COMODATO**, à **PRESTADORA**, caso haja rescisão por quaisquer motivos do Contrato de Prestação de Serviços no prazo máximo de até 7(sete) dias.



8.8 O ASSINANTE declara, que deve comunicar à PRESTADORA sobre a impossibilidade da devolução dos equipamentos em COMODATO no endereço da empresa, ensejando, dessa forma, o agendamento para a retirada por parte da PRESTADORA dos equipamentos. Dessa forma, o ASSINANTE deverá ter disponibilidade para receber os técnicos, ou designar outrem para que se faça a efetiva retirada dos equipamentos.

8.8.1 Em caso de a visita dos técnicos da PRESTADORA restar infrutífera, o ASSINANTE será notificado no ato, da tentativa de retirada, constando dia/hora da visita e o próximo retorno para a retirada. Caso o ASSINANTE novamente não esteja presente no endereço no dia e período estipulados para proceder à retirada ou não tenha designado outra pessoa que o faça, ou ainda, tenha transferido seu domicílio sem informar a PRESTADORA, o ASSINANTE autoriza desde já que a PRESTADORA emita automaticamente, independentemente de qualquer modalidade de notificação, fatura de cobrança calculada sobre o valor atualizado total dos bens no mercado, podendo, ainda, a PRESTADORA utilizar de meios legais cabíveis para resolução da avença, todas as despesas daí decorrentes, serão suportadas pelo ASSINANTE como as despesas de deslocamento, alimentação, cópias de documentos, conferências telefônicas, enfim as despesas que se fizerem necessárias.

8.9 Em se tratando das hipóteses de dano de responsabilidade não atribuíveis a PRESTADORA, depreciação por mau uso, perda/extravio, furto ou roubo dos referidos equipamentos em COMODATO, o ASSINANTE também deverá restituir à PRESTADORA pelas perdas ou danos, no valor total dos bens à época do fato, observando o valor de mercado, que será cobrado na mesma forma do item acima.

CLÁUSULA 9ª - PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

9.1. Pela prestação do serviço, o ASSINANTE deverá pagar à PRESTADORA o preço contratado, cujo valor e forma de pagamento constam no TERMO DE ADESÃO.

9.2. Os valores devidos pelo ASSINANTE, inclusive tributos e demais encargos incidentes, serão cobrados mediante a emissão de fatura mensal, exclusivamente aos Serviços de Acesso à Internet, que será encaminhada ao endereço eletrônico ou residencial do ASSINANTE, conforme acordado no momento da contratação e cadastro.

Parágrafo único - O não recebimento da fatura mensal não isenta o ASSINANTE de realizar o pagamento dos valores por ele devidos até o prazo de seu vencimento.

9.3. O atraso no pagamento de quaisquer dos valores devidos pelo ASSINANTE 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 *pro rata*.

Parágrafo primeiro - A atualização monetária do débito a que se refere à cláusula anterior será calculada "pro rata die" pela variação do IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado) da Fundação Getúlio Vargas ou pelo índice oficial que vier a substituí-lo.

Parágrafo segundo - Caso o IGP-M não seja divulgado em tempo hábil, os valores decorrentes da presente contratação poderão ser reajustados pelo Índice de Preços ao Consumidor (INPC).

9.4. Em caso de inadimplência por mais de 15 (quinze) dias da data de notificação de vencimento (podendo esta ocorrer via, whatsapp, e-mail, SMS, ou qualquer outra forma de notificação), a PRESTADORA poderá suspender totalmente a prestação do serviço, cujo restabelecimento ficará condicionado ao efetivo pagamento do valor devido, com os acréscimos incidentes, conforme estabelecido no item 9.3, §1º.

9.5. Em caso da inadimplência não ser sanada em até 60 (sessenta) dias contados da data do início da Suspensão Total, a PRESTADORA 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, bem como inserir o(s) débito(s) correspondente(s) nos órgãos de proteção e restrição ao crédito e congêneres e a aplicação no previsto na cláusula 9.3 deste Contrato;



Handwritten signature

9.6. Os preços poderão ser revistos, a qualquer tempo, para o resgate do inicial equilíbrio econômico-financeiro contratual, a critério da PRESTADORA;

CLÁUSULA 10ª – REAJUSTE

10.1 As partes elegem o IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado) da Fundação Getúlio Vargas ou outro índice oficial que vier a substituí-lo, como fator de correção monetária dos preços estabelecidos, aplicável na podendo a PRESTADORA definir a data-base para o reajuste, mesmo que não coincida com a data de assinatura do TERMO DE ADESÃO, observando a periodicidade mínima estabelecida pela legislação aplicável e comunicando o ASSINANTE previamente e de forma clara sobre quaisquer alterações nos preços"

CLÁUSULA 11ª – VIGÊNCIA

11.1. 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).

11.2. 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 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.

11.3. O prazo de prestação do(s) serviço(s) objeto de contratação é determinado pelo TERMO DE ADESÃO. Após este período, o serviço poderá ser renovado por tempo indeterminado, salvo se denunciado por qualquer das partes, por escrito até 30 (trinta) dias antes do fim do respectivo período.

11.4. O ASSINANTE consente, neste ato, que, em caso de extinção do plano contratado, a PRESTADORA poderá realizar, de forma automática, a alteração da oferta ou a migração para novo plano com modificação de preço, desde que haja notificação prévia com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, por meios eletrônicos (WhatsApp, e-mail ou SMS), em conformidade com as regulamentações da ANATEL.

11.5. Este contrato poderá possuir a fidelização em virtude do benefício concedido pela PRESTADORA ao ASSINANTE, e que será aceito no TERMO DE ADESÃO e regulamentado no CONTRATO DE PERMANÊNCIA, sendo a opção escolhida pelo ASSINANTE no ato da contratação do(s) serviço(s).

CLÁUSULA 12ª - CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

12.1 O ASSINANTE, no prazo de 3 (três) anos, pode contestar junto à PRESTADORA valores contra ela lançados, contado o prazo para a contestação a partir da data da cobrança considerada indevida. Observadas as regras na Resolução ANATEL nº 765/2023, Anexo (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações), ou norma que a suceder.

Parágrafo primeiro - A PRESTADORA deve permitir o pagamento dos valores não contestados, emitindo, sem ônus, novo documento de cobrança, com prazo adicional para pagamento.

Parágrafo segundo - O valor contestado deve ter sua cobrança suspensa e sua nova cobrança fica condicionada à prévia justificativa, junto ao ASSINANTE, acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela PRESTADORA.

CLÁUSULA 13ª - CONCESSÃO DE CRÉDITOS

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

- a) Nas interrupções cujas causas não sejam originadas pelo ASSINANTE;**
- b) Quando o nível de qualidade não atingir as especificações previstas nas disposições contratuais regulamentares, exceto nos casos em que tal fato tenha sido provocado pelo ASSINANTE.**



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

13.3. Para efeito de concessão de créditos, o período inicial a ser considerado é de trinta minutos consecutivos, adotando-se, como início da contagem do tempo, o horário de registro da ocorrência do fato que proporciona ao ASSINANTE o direito de receber o crédito.

13.4. O valor do crédito a ser concedido ao ASSINANTE é obtido da seguinte forma:

$$VC = (M + 720) \times n$$

Sendo:

VC = Valor do Crédito;

M = Valor mensalidade, conforme praticado pela PRESTADORA;

n = quantidade de intervalos de trinta minutos de interrupções ou de períodos em que o nível de qualidade não atingir as especificações previstas nas disposições contratuais e regulamentares, ocorridos no mês.

13.5. A PRESTADORA concederá descontos proporcionais aos períodos de interrupções que tenham se originado em sua rede (externa), excetuadas as interrupções programadas e as ocasionadas por caso fortuito ou de força maior.

CLÁUSULA 14ª – DA OFERTA DE SERVIÇOS ADICIONAIS

14.1. A PRESTADORA poderá disponibilizar, de forma adicional e conjunta, serviços de valor agregado, próprios ou oferecidos por terceiros, vinculados ao serviço principal.

14.2. Os valores individuais dos serviços poderão ser alterados quando ofertados em conjunto. O montante correspondente será incluído diretamente na fatura mensal do ASSINANTE, juntamente com o serviço de acesso à internet, sendo sua renovação automática até que ocorra o cancelamento do contrato de prestação de serviço de internet.

14.3. Ao firmar o presente termo, o ASSINANTE declara estar ciente de que os serviços mencionados na cláusula anterior são fornecidos por terceiros e protegidos pela legislação vigente de direitos autorais. É expressamente proibido ao ASSINANTE distribuir, modificar, transmitir, reutilizar, reenviar ou utilizar o conteúdo disponibilizado nos sites relacionados, para fins particulares, públicos ou comerciais, incluindo, mas não se limitando a, textos, imagens, áudios ou vídeos.

14.4. A PRESTADORA poderá, a seu exclusivo critério, ofertar tais serviços de forma gratuita ou com isenção temporária, como benefício promocional.

CLÁUSULA 15ª – RESCISÃO

15.1 O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

- a) 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;
- b) Por distrato, mediante acordo comum entre as partes;
- c) 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 ASSINANTE, 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;
- d) Por comunicação prévia (prazo de 30 dias) e inequívoca, por meio de Ofício com Aviso de Recebimento por parte da PRESTADORA ao ASSINANTE mediante a hipótese de a prestação do serviço restar prejudicada durante o cumprimento do contrato por parte da PRESTADORA, 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;



- e) Caso o **ASSINANTE**, por ação ou omissão, comprometa a imagem pública da **PRESTADORA**, em decorrência deste contrato, deverá responder integralmente pelos danos causados, inclusive aqueles de natureza moral e material;
- f) A ocorrência de mudança de endereço de instalação previamente solicitado, para localidades não abrangidas pelos serviços da **PRESTADORA** poderá ser considerada quebra contratual por parte do **ASSINANTE**, dando margem a rescisão contratual motivada por parte da **PRESTADORA**.
- g) Nas hipóteses em que o **ASSINANTE** deu causa à rescisão contratual ou solicitou sua rescisão imotivada, conforme previsto nos itens acima, estarão sujeitas as partes à penalidade de **COBRANÇA DE MULTA** específica pela extinção do contrato, quando da existência de fidelidade prevista no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, 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 ratie*), 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(is) outro(s) débito(s) existente(s) para a efetiva extinção do presente.

15.2. O contrato será extinto sem qualquer multa:

- a) 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** ou **DISPENSA DE AUTORIZAÇÃO** do Serviço Acesso à Internet, concedida à **PRESTADORA** pelo órgão federal competente, hipótese em que a **PRESTADORA** ficará isenta de qualquer ônus;
- b) Pelo **ASSINANTE**, em caso de descumprimento das obrigações contratuais por parte da **PRESTADORA**, salvo quando ocasionadas por caso fortuito ou força maior;
- c) Quando não houver a existência de **CONTRATO DE PERMANÊNCIA** que estipule prazo mínimo de contratação vinculada a concessão de benefício.

CLÁUSULA 16ª - PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO – SVA

16.1. São parâmetros de qualidade para a prestação do Serviço de Acesso à Internet, sem prejuízos de outros que venham a ser definidos pela ANATEL, que devem ser observados pela **PRESTADORA**:

- a) Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- b) Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;
- c) Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
- d) 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;
- e) Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos **ASSINANTES**;
- f) Número de reclamações em desfavor da **PRESTADORA**;
- g) 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 17ª - DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

17.1. 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**:



- a) Proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao(s) aparelho(s) retransmissor(es);
- b) Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela PRESTADORA manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a componha;
- c) Acoplar equipamento ao sistema de conexão do Serviço de Valor Adicionado (SVA) que permita a recepção de serviço não contratado pelo ASSINANTE com a PRESTADORA.

17.2. Em respeito ao Código de Defesa do Consumidor e ao artigo 56 inciso XV, da Resolução n.º 614/2013 da ANATEL, os equipamentos necessários para a conexão com a rede da PRESTADORA, quando desta contratação, forem disponibilizados pelos ASSINANTES (do seu acervo particular) ou através de fornecimento por terceiros estranhos a este negócio jurídico, ficam os ASSINANTES, neste caso, responsáveis pela sua configuração, qualidade, garantia, manutenção e conservação, excluindo a PRESTADORA de qualquer responsabilidade sobre estes equipamentos, bem como se os serviços objetos do presente contrato não puderem ser executados corretamente por problemas oriundos dos mesmos.

17.3. 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 pelos canais de atendimento da PRESTADORA. A solicitação será protocolada pela PRESTADORA que fornecerá o número do protocolo de atendimento ao ASSINANTE.

Parágrafo único – Quando efetuada a solicitação pelo ASSINANTE e as falhas não forem atribuíveis à PRESTADORA, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita técnica ocorrida, cabendo ao ASSINANTE certificar-se previamente do valor praticado, à época, pela PRESTADORA. Este valor será cobrado por documento de cobrança em separado ou em conjunto com o documento de cobrança da assinatura.

17.4. A PRESTADORA compromete-se a atender as solicitações de suporte/questionamentos do ASSINANTE resolvendo-as num prazo de até 48 (quarenta e oito) horas a contar da solicitação protocolada.

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

CLÁUSULA 18ª - DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS A REQUERIMENTO DO ASSINANTE

18.1. O ASSINANTE adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos serviços de valor adicionado (SVA), 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 ASSINANTE 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 ASSINANTE inadimplente, ou que não esteja em dia com quaisquer de suas obrigações. Para o acatamento do pedido de suspensão dos serviços, o ASSINANTE inadimplente terá que realizar o pagamento de todas as pendências financeiras existentes, bem como regularizar todas suas obrigações contratuais.

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

18.3. Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo ASSINANTE, automaticamente, os Serviços de Valor Adicionado (SVA) serão reativados, não havendo necessidade de comunicação pela PRESTADORA ao ASSINANTE, sendo também reativadas automaticamente as cobranças inerentes à prestação dos serviços, nos termos contratados.

18.4. O ASSINANTE tem direito de solicitar, a qualquer tempo, após o período mínimo de 30 dias estabelecido no item 18.1, o restabelecimento do serviço prestado, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito.



CLÁUSULA 19ª - DAS GARANTIAS ANTICORRUPÇÃO

19.1. 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.

CLÁUSULA 20ª – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

20.1 Para fins deste instrumento:

a) **Dados Pessoais:** significa qualquer informação pessoal não pública coletada diretamente das Partes, incluindo, mas não limitado a, nome completo, data de nascimento, nacionalidade, endereço pessoal, geolocalização, profissão e informações financeiras, tais como ativos, fonte de recursos e riqueza, informações sobre renda, carteira e contas, bem como quaisquer outros dados pessoais, conforme descrito na Lei de Proteção de Dados do Brasil (Lei nº 13.709/2018 – “LGPD”) e demais legislações esparsas aplicáveis a dados pessoais no Brasil;

b) **Tratamento de Dados Pessoais:** significa a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, atualização, eliminação, avaliação, controle, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração de Dados Pessoais.

20.2. A PRESTADORA se compromete a tratar qualquer Dado Pessoal obtido por meio da relação com o ASSINANTE apenas para finalidades comerciais específicas e legítimas, devendo ser armazenados apenas pelo tempo necessário;

20.2.1. O acesso aos Dados Pessoais será limitado aos(às) empregados(as) da PRESTADORA que tiverem necessidades comerciais e legítimas para acessá-las;

20.2.2. A PRESTADORA não disponibilizará Dados Pessoais advindos da relação com o ASSINANTE a qualquer terceiro (a), incluindo fornecedores, exceto se expressamente autorizado por escrito pelo ASSINANTE ou por meio de solicitação por autoridade ou determinação legal.

20.2.3. A PRESTADORA concorda em responsabilizar empregados(as) por violações a este Contrato, incluindo a imposição de sanções e penalidades.

20.2.4. A PRESTADORA não deverá aferir lucro por meio do compartilhamento não autorizado pelo ASSINANTE dos Dados Pessoais advindo da presente relação contratual para quaisquer propósitos.

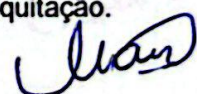
20.2.5. A PRESTADORA não deverá utilizar os Dados Pessoais de quaisquer maneiras que prejudiquem o ASSINANTE ou que beneficiem terceiros em detrimento do ASSINANTE.

20.3. A PRESTADORA concorda em implementar medidas legais, técnicas e organizacionais para proteger Dados Pessoais contra o tratamento não autorizado ou ilegal e contra perda, destruição, dano, alteração ou disponibilização não autorizadas, bem como de qualquer violação ou tentativa de violação às medidas de segurança do ASSINANTE (“Incidente”).

20.3.1. A PRESTADORA deverá notificar prontamente o ASSINANTE sobre evento em que a PRESTADORA saiba ou tenha motivos razoáveis para acreditar na ocorrência de um Incidente, incluindo pelo menos: (1) a natureza da violação às medidas de segurança; (2) os tipos de Dados Pessoais potencialmente comprometidos ou vazados; (3) a duração e consequências esperadas do Incidente; e (4) quaisquer medidas para mitigação ou remediação tomadas ou planejadas em resposta ao Incidente.

20.3.2. Em relação a qualquer descoberta, a PRESTADORA (i) tomará todas as medidas razoáveis para investigar, remediar e mitigar os efeitos do Incidente, e (ii) fornecerá ao ASSINANTE garantias razoavelmente satisfatórias de que tal Incidente não tomará a ocorrer.

20.4. A PRESTADORA se compromete a eliminar todos os dados pessoais do CONTRATANTE após um ano do término da relação contratual, salvo se houverem débitos a receber, onde apenas os dados necessários para identificação e cobrança do débito serão guardados até a sua quitação.



13/15



CLÁUSULA 21ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL AO SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET.

21.1. Aplicam-se ao presente contrato as normas vigentes pelo Poder Concedente, relativas à prestação de Serviço de Acesso à Internet – caracterizado como Serviço de Valor Adicionado (SVA), em especial o Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia e atualizações, Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução 765 de 06 de novembro de 2023 e atualizações, todos disponíveis na Internet, no endereço da ANATEL: www.anatel.gov.br.

21.2. A PRESTADORA reconhece que pode se enquadrar, para todos os fins de direito, no conceito de PRESTADORA de Pequeno Porte (PPP), motivo pelo qual pode ser isenta de determinadas obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), Resolução ANATEL 765/2023, ou norma que vier à substituir, e ainda, é dispensada do cumprimento de metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 717/2019, ou norma que vier à substituir.

21.3. 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 22ª - DISPOSIÇÕES GERAIS

22.1. A ativação do(s) serviço(s) ficará sujeita a viabilidade técnica, análise financeira e de crédito pela PRESTADORA, bem como a apresentação e análise dos documentos do ASSINANTE.

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

22.3. 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.

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

22.5. A PRESTADORA não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas pelo ASSINANTE ou pelo uso indevido da rede de telecomunicações, sendo de total responsabilidade do ASSINANTE tal prática.

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

22.7. A PRESTADORA poderá comunicar o ASSINANTE, caso a utilização dele esteja fora do perfil contratado. No entanto tal comunicação não imputará qualquer obrigação, uma vez que tal controle é exercido por mera liberalidade da PRESTADORA, sendo que este controle é de ônus exclusivo do ASSINANTE.

22.8. 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.

22.8.1. Ocorrendo alterações na Lei ou em qualquer regulamento aplicável aos serviços objeto deste contrato, as partes reconhecem que estas alterações, a partir de suas respectivas vigências, incorporam-se automaticamente ao presente instrumento, passando a constituir direito ou dever do ASSINANTE ou da PRESTADORA, mediante a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro para ambos, conforme o caso.



14/15



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

22.10. O não exercício pela PRESTADORA de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato, ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte do ASSINANTE, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido, mas tão somente ato de mera liberalidade.

22.11. A PRESTADORA coloca à disposição do ASSINANTE como meio de contato para a obtenção de informações sobre o serviço prestado, eventuais dúvidas, reclamações ou contestação de débitos indevidos, sua Central de Atendimento ao ASSINANTE com discagem direta, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no mínimo no período compreendido entre 08:00h e 20:00h, de segunda a sábado e das 10:00h às 16:00h, domingos e feriados. O número mantido pela PRESTADORA do S.A.C. pode ser encontrado no endereço eletrônico veloznetaju.com.br

22.12. Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de Aracaju, Estado de Sergipe, e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico veloznetaju.com.br.

22.13. A PRESTADORA poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será registrado em cartório e disponibilizado no endereço eletrônico veloznetaju.com.br. Qualquer alteração que porventura ocorrer, será comunicado por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por WhatsApp, correio-eletrônico (e-mail), ou correspondência postal (via Correios), o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo ASSINANTE.

22.14. Ao assinar o termo de adesão, o ASSINANTE declara que toda as notificações e comunicações via WhatsApp são validas.

22.15. O ASSINANTE declara que é de sua responsabilidade manter todos os dados cadastrais atualizados, não sendo o contratante responsável pelo não recebimento de notificações e outras comunicações em caso de informações desatualizadas, a exemplo de e-mail e telefone de contato (WhatsApp).

CLÁUSULA 23ª - DA SUCESSÃO E DO FORO

23.1. O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de Aracaju, Estado de Sergipe, 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 aderirá ao presente documento mediante aceite ao TERMO DE ADESÃO, o qual poderá ocorrer por meio de atendimento telefônico realizado pela central da PRESTADORA, por aceite online através de seu endereço eletrônico, ou mediante assinatura do documento físico disponível na sede da PRESTADORA.

Aracaju, 08 de Janeiro de 2026.

1º OFÍCIO

Mário Augusto do Monte

VLZ TECNOLOGIAS LTDA
CNPJ nº 23.274.706/0001-47

23.274.706/0001-47
VLZ TECNOLOGIAS LTDA
R. Antônio Romoaldo V. dos Santos | Nº 05
B. São Conrado - CEP: 49042-050
Aracaju - Sergipe




Selo Digital de Fiscalização
Tribunal de Justiça de Sergipe

10º Ofício da Comarca de Aracaju

16/01/2026 09:10

<https://www.tjse.jus.br/x/C3RCCZ>



202629505000378

CARTÓRIO DO 10º OFÍCIO

Registro de Títulos e Documentos e Pessoa Jurídica - Aracaju/SE
Rua Des. José Sobrinho, S/N, 13 de Junho - Aracaju/SE
Fone: (79) 98139-3277

Registro de Títulos e Documentos no livro B-106 fls. 846-102
sob o nº 126.726
Protocolado no livro a 29
sob o nº 126.726
Aracaju, 16/01/26

[Assinatura]
Oficial do Registro

Guia nº 156.260000162
Valor R\$ 358,24

10º Ofício RDTPJ - Aracaju/SE

Eloíza Almeida de Oliveira Passos
Escrevente



Reconheço por semelhança a(s) firma(s) de: Marcio Azevedo do Nascimento


Selo TJSE: 202629527003817

Acesso: <http://www.tjse.jus.br/x/RM2DQQ>

Aracaju, 09/01/2026 12:44:13 8

Thander da Silva Barboza - Escrevente Autorizado

Emol.:R\$4,65 Selo:R\$0,00 FERD:R\$0,93 Total:R\$5,58



Reconheço por semelhança a(s) firma(s) de: Marcio Azevedo do Nascimento


Selo TJSE: 202629527003817

Acesso: <http://www.tjse.jus.br/x/RM2DQQ>

Aracaju, 09/01/2026 12:44:13 8

Thander da Silva Barboza - Escrevente Autorizado

Emol.:R\$4,65 Selo:R\$0,00 FERD:R\$0,93 Total:R\$5,58




CARTÓRIO DO 10º OFÍCIO

Reconheço por semelhança a(s) firma(s) de: Marcio Azevedo do Nascimento


Selo TJSE: 202629527003817

Acesso: <http://www.tjse.jus.br/x/RM2DQQ>

Aracaju, 09/01/2026 12:44:13 8

Thander da Silva Barboza - Escrevente Autorizado

Emol.:R\$4,65 Selo:R\$0,00 FERD:R\$0,93 Total:R\$5,58



PIERETE

RUA LAGARTO, 1332 - SÃO JOSÉ - ARACAJU - SE - CEP 49.016-390 - TEL.: 79 3214.3397