

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada **PRESTADORA**, a empresa **I9 TELECOM MS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, devidamente inscrita no CNPJ sob o nº 11.849.397/0001-07, com sede no endereço: Rua Pastor Virgílio Faria, nº 1146, bairro Coophavila II, CEP: 79.097-015, na cidade de Campo Grande/MS, neste ato representada por **CLEITON CORREIA DE SOUZA**, brasileiro, empresário, inscrito no CPF sob o nº 695.525.501-06, Central de Atendimento ao **CONTRATANTE**: (67) 99160-6400, site: [www.i9telecomms.com.br](http://www.i9telecomms.com.br); e-mail: [contato@i9telecomms.com.br](mailto:contato@i9telecomms.com.br);

E de outro lado a pessoa física ou jurídica, doravante denominado **CONTRATANTE** conforme identificado(a) no **TERMO DE ADESÃO**.

Considerando que:

**PARTE PRESTADORA (FORNECEDORA/COMODANTE/LOCADORA)** é uma empresa especializada na prestação de serviços de acesso à internet, bem como na concessão de equipamentos em regime de comodato e/ou locação, necessários para a plena fruição dos serviços oferecidos, devidamente licenciada perante a ANATEL, outorga (Anatel: 3928/2016);

A **PRESTADORA** dedica-se à oferta de **serviço de conexão à internet** a seus assinantes, por meio de uma rede de telecomunicações que lhe dá suporte e da qual também é usuária, observando integralmente as disposições da **Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9.472/1997)**, da **Resolução nº 765/2023 da ANATEL** e demais normas aplicáveis, beneficiando-se e sujeitando-se, conforme o caso, às regras específicas destinadas às PPPs<sup>1</sup> ou àquelas que possuem até 5.000 acessos.

**PARTE CONTRATANTE (ASSINANTE/COMODATÁRIO/LOCATÁRIO)** tem interesse em contratar os serviços de provimento de acesso à internet oferecidos pela **PARTE PRESTADORA**, bem como em receber, em regime de comodato e/ou locação, os equipamentos necessários para a utilização de tais serviços.

As partes desejam estabelecer as condições gerais que regerão tanto a prestação dos serviços quanto a concessão dos equipamentos em regime de comodato ou locação, garantindo clareza e transparência em suas relações contratuais que será regido pelas cláusulas a seguir, em consonância com as disposições do art. 61 da Lei (federal) 9.472/97, e pelas disposições das Resoluções Normativas da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, sem prejuízos dos demais dispositivos das legislações vigentes.

## CLÁUSULA 1ª. DO OBJETO

1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação do Serviço de Valor Adicionado pela **PROVEDORA**, representado pelo provimento de serviço de conexão à internet (PSCI) para os fins de interligação, roteamento, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações digitais do **CONTRATANTE** na Rede Mundial de Computadores, no endereço solicitado e indicado no **TERMO DE ADESÃO**, cuja disponibilização depende obrigatoriamente de estudo prévio de viabilidade técnica.

1.2. Para viabilizar o objeto contratado, a **PROVEDORA** manterá contratos comerciais com empresas de Telecomunicações, a seu critério de escolha, devidamente licenciadas / autorizadas a prestar Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) para interligar o **CONTRATANTE** à Rede Mundial de Computadores (internet), sobre os quais o **CONTRATANTE** não terá qualquer custo ou relação jurídica.

1.2.1. Os serviços constituem o fornecimento de conectividade IP – *Internet Protocol*, que suporta aplicações TCP/IP – *Transmission Control Protocol* e prevê o acesso à rede mundial de internet, no local de instalação indicado pelo **CONTRATANTE**. A oferta de capacidade de conexão fornecida pela **PRESTADORA** corresponde à taxa bruta de movimentação de dados, podendo haver variações positivas ou negativas que são consideradas

<sup>1</sup> **Definição:** Uma Prestadora de Pequeno Porte é a pessoa jurídica que atua na prestação de serviços de telecomunicações e possui participação de mercado inferior ou igual a 5% (cinco por cento) no mercado nacional de cada serviço de telecomunicações de interesse coletivo em que atue, considerando o número de acessos em serviço no âmbito nacional.



tecnicamente normais, uma vez tratar-se de serviços de tecnologia e que estão interligados a outras redes de telecomunicações, para o adequado funcionamento.

1.2.2. A **PRESTADORA** atribuirá ao **CONTRATANTE** um endereço IP público ou IP CGNAT, observada a oferta contratada, bem como a política comercial e técnica vigente da **PRESTADORA**, não sendo franqueado ao **CONTRATANTE** a permissão de conexão de servidores de dados de qualquer espécie, incluindo, mas não limitando-se a servidores web, FTP, SMTP, POP3, redes virtuais privadas ou conexões que configurem a disponibilização dos serviços a terceiros, salvo se a oferta contratada for específica para estes fins.

| 2

1.2.3. O **CONTRATANTE** está ciente que para redirecionamentos de portas e abertura de NAT deverá contratar plano de serviços específico com IP dedicado/fixo, a depender da disponibilidade da **PRESTADORA**.

1.3. O **CONTRATANTE** reconhece que as obrigações assumidas pela **PRESTADORA** se restringem ao uso do objeto contratado pelo meio guiado (cabo), cuja medição da qualidade deve ser realizada através de dispositivo (computador com placa de rede gigabit) acoplado ao roteador disponibilizado e que recebe o sinal fornecido.

1.3.1. Não se inclui no objeto da prestação dos serviços a disponibilização do sinal de internet pelo meio não guiado (*wireless/Wi-Fi*), ainda que o aparelho roteador tenha essa funcionalidade, isentando a responsabilidade da **PRESTADORA** pela qualidade do sinal quando o **CONTRATANTE** optar por usufruir do objeto contratado pelo meio não guiado.

1.3.2. O **CONTRATANTE** declara sua ciência de que a retransmissão do sinal contratado por *Wi-Fi* além de não configurar a prestação dos serviços ora contratados, pode variar pela interferência do ambiente, objetos ou fatores externos, ficando a cargo do **CONTRATANTE** adotar, às suas expensas, as medidas necessárias para ampliar a cobertura do sinal.

1.4. Eventualmente, a **PRESTADORA** poderá, a seu exclusivo critério, fornecer serviços adicionais ao serviço de provimento de acesso à internet, caracterizados como Serviço de Valor Adicionado (SVA) de forma não onerosa ao **CONTRATANTE** como forma de bônus ou degustação. Tão somente nessa situação de fornecimento de serviços não oneroso como bônus ou degustação não gerará qualquer obrigação financeira ou contratual para ambas as partes, reservando-se a **PRESTADORA** no direito de retirar ou cancelar a disponibilização dos referidos serviços a qualquer momento, sem necessidade de aviso prévio ou justificativa, não cabendo ao **CONTRATANTE** qualquer tipo de reclamação ou exigência em decorrência dessa decisão.

## CLÁUSULA 2ª. DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

2.1.1. O **CONTRATANTE** declara que, previamente à contratação, obteve todas as informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre os quais, os motivos que possam degradar a velocidade contratada.

2.2. A **PRESTADORA** obriga-se a realizar a instalação e ativação do serviço no endereço indicado pelo **CONTRATANTE** no prazo máximo de **10 (dez) dias corridos** contados da confirmação da viabilidade técnica e da aceitação da proposta, observadas as condições climáticas e de acesso ao local. Na hipótese de impossibilidade de cumprimento deste prazo por motivo técnico justificado, a **PRESTADORA** comunicará previamente ao **CONTRATANTE**, informando o novo prazo estimado para conclusão.

2.2.1. Para início da contagem deste prazo, serão observadas as condições climáticas locais, devendo, ainda, o **CONTRATANTE** disponibilizar as condições físicas do imóvel/local e quando se tratar de instalação em condomínio, este também deverá, se necessário, providenciar a autorização por escrito do síndico do condomínio e/ou dos demais condôminos para conexão dos sinais para prestação dos serviços.

2.2.2. No caso de áreas rurais, o prazo para iniciar a prestação pela **PRESTADORA** é até 10 (dez) dias, contados da data em que o **CONTRATANTE** firmar o **TERMO DE ADESÃO**, nos mesmos termos e condições previstas na cláusula antecedente.



2.2.3. Para a instalação dos equipamentos no local e período agendados, o **CONTRATANTE** deverá, além das condições específicas do imóvel, observar as condições de instalação elétrica e outras que se fizerem necessárias para a correta instalação e/ou configuração dos equipamentos da **PRESTADORA** ou do **CONTRATANTE**.

2.3. O **CONTRATANTE** deverá estar presente no momento da instalação, dessa forma, caso o responsável não se encontre na ocasião a instalação não se efetivará, devendo ser realizado novo agendamento por meio do setor de atendimento da **PRESTADORA**. Será acrescido novo prazo para iniciar a prestação dos serviços, na forma das cláusulas precedentes, em caso de eventual necessidade de reagendamento da instalação por culpa exclusiva do **CONTRATANTE**.

| 3

2.4. Também será admitido ao **CONTRATANTE** assinar o **CONTRATO** antecipadamente à data da instalação, presencialmente na sede da **PRESTADORA** ou mediante assinatura por meio eletrônico ou digital, podendo inclusive indicar pessoa autorizada a receber e acompanhar a instalação, ocasião em que a pessoa autorizada assinará a respectiva ordem de serviço de instalação.

2.5. A **PRESTADORA** poderá ceder em regime de **COMODATO** e/ou **LOCAÇÃO**, os equipamentos descritos no **TERMO DE ADESÃO**, que serão utilizados exclusivamente para a execução dos serviços ora contratados e instalados no endereço citado no referido **TERMO DE ADESÃO**, conforme indicado pelo **CONTRATANTE**.

2.6. 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 sua ativação até o término deste contrato, ressalvadas as interrupções provocadas por falhas independentes da vontade da **PRESTADORA** descritas no presente contrato.

2.6.1. O **CONTRATANTE** declara estar ciente e concordar que a velocidade do plano contratado pode variar de acordo com o tipo de equipamento pessoal utilizado e da tecnologia de recepção da conexão à internet empregada nestes (computadores, notebooks, smartphones, tablets, smart TVs, entre outros).

2.6.2. O **CONTRATANTE** reconhece, ainda, que possui pleno conhecimento das especificações técnicas de seus equipamentos e dos planos que lhe foram ofertados, não podendo imputar à **PRESTADORA** a responsabilidade por qualquer inadequação do plano escolhido na hipótese de incompatibilidade deste com os seus equipamentos pessoais.

2.7. O **CONTRATANTE**, uma vez que tenha se tornado usuário da **PRESTADORA**, terá disponível o acesso à rede de internet via rádio, cabo ou fibra óptica, de acordo com o plano voluntariamente escolhido, dando aceite ao presente contrato, podendo o **TERMO DE ADESÃO** ser impresso ou eletrônico, assinado na forma física, presencial ou *on-line*, neste último caso, através do aceite *online*, confirmação via *e-mail* e/ou outra forma eletrônica legítima, obrigando as partes aos termos deste Contrato independente da forma como se deu a assinatura do **CONTRATANTE** (eletrônica, virtual ou física).

2.7.1. Quando da assinatura ou aceite do **TERMO DE ADESÃO**, o **CONTRATANTE** declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as condições da prestação dos serviços, tais como, mas não se limitando, as garantias e prazos de atendimento de suas solicitações e manutenções, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança e suspensão dos serviços, franquia de consumo (se for o caso), velocidades máximas de *download* e *upload*, garantia de banda, *Service Level Agreement* (se for o caso), condições da permanência mínima, alteração de endereço, multas e rescisão contratual.

### CLÁUSULA 3ª. DA VIGÊNCIA

3.1. Este contrato entra em vigor na data da assinatura e terá vigência enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do(s) serviço(s).

3.2. Em sendo o caso de equipamentos cedidos em regime de comodato e/ou locação, as obrigações, direitos e deveres relacionados a este entrarão em vigor na data da assinatura do **TERMO DE ADESÃO** e terão validade enquanto houver prestação dos serviços.

3.3. Durante a vigência da relação contratual, a validade dos créditos não utilizados, se for o caso, ainda que já expirados, observará a validade que for maior entre os créditos recém-inseridos e aqueles ainda não utilizados, quando se tratar de serviços pré-pagos.

3.4. O **CONTRATANTE** poderá solicitar o cancelamento do serviço a qualquer tempo, sem necessidade de contato presencial, por meio de qualquer canal de atendimento da **PRESTADORA**. O cancelamento será processado de forma imediata, observada a viabilidade técnica, com a cobrança proporcional dos valores até a data da efetiva desativação. Caso haja benefício condicionado a prazo de permanência mínima, será aplicada a cobrança proporcional da vantagem concedida, conforme previsto no **TERMO DE ADESÃO** e na legislação aplicável.

#### **CLÁUSULA 4ª. DO COMODATO OU LOCAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS DA PRESTADORA**

4.1. Para tornar viável a prestação de serviço objeto do presente contrato, o **CONTRATANTE** declara ciência de que deverá possuir equipamentos de recepção, tais como, mas não se limitando: *modems*, roteadores, switches, repetidores, entre outros, compatíveis com as especificações técnicas dos serviços contratados. Entretanto, a **PRESTADORA** poderá ceder a título de comodato e/ou locação os direitos de uso e gozo dos equipamentos descritos no **TERMO DE ADESÃO**, exclusivamente para a execução dos serviços ora contratados, e instalados obrigatoriamente no endereço indicado pelo **CONTRATANTE** no **TERMO DE ADESÃO**.

4.2. Em sendo o caso, a **PRESTADORA** emprestará ou locará os equipamentos para uso do **CONTRATANTE** tão somente enquanto perdurar a prestação de serviço, devendo o **CONTRATANTE** devolver o(s) equipamento(s) à **PRESTADORA** ou ressarcir-la quando findada a relação contratual.

4.3. O **CONTRATANTE** declara estar ciente que o valor pago pela instalação/ativação (serviço) não configura direitos de propriedade sobre os equipamentos disponibilizados em comodato e/ou locação, que continuarão pertencendo à **PRESTADORA**.

4.4. É de responsabilidade do **CONTRATANTE** providenciar e fornecer toda a infraestrutura necessária e condições apropriadas para instalação dos equipamentos sejam eles cedidos em comodato e/ou locação, bem como ponto de energia elétrica com aterramento adequado e obtendo, se necessário, autorização para instalação dos equipamentos no local (residência, condomínio e/ou edifício), ou outra edificação, sem qualquer ônus para a **PRESTADORA**, tais como aluguéis, energia elétrica e obtenção de autorização do síndico do condomínio ou dos demais condôminos, sempre que necessário for, a autorização para ligação dos sinais e para realização das obras referidas.

4.5. Será de responsabilidade do **CONTRATANTE** usar e administrar os equipamentos cedidos em comodato ou locados 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 **CONTRATANTE** sejam promovidos, não podendo, cedê-los ou transferi-los a qualquer título a terceiros, ou ainda alugar ou sublocar, sem prévia autorização escrita da **PRESTADORA**, sob pena de responder por perdas e danos.

4.6. O **CONTRATANTE** deverá manter a instalação dos equipamentos quando da cessão em comodato ou da locação nos locais adequados e indicados pela **PRESTADORA**, observadas as condições da rede elétrica, bem como condições técnicas necessárias ao correto funcionamento dos equipamentos.

4.6.1. Será de inteira responsabilidade do **CONTRATANTE**, caso solicite instalação subterrânea, disponibilizar a tubulação com cabo-guia, livre de obstruções.



4.6.2. Ficará a cargo da **PRESTADORA** a avaliação da estrutura do local da instalação, a fim de constatar se há viabilidade estrutural para que proceda com a instalação sem qualquer risco à integridade física de seus colaboradores ou terceirizados. Em nenhuma hipótese, será realizada a retirada de telhas que sejam parafusadas (como por exemplo Telhas de Eternit, Zinco, etc.) ou estruturas que os técnicos consideram inseguras ou desnecessárias para a execução dos serviços, a fim de não comprometer a integridade de tais estruturas e física dos colaboradores ou terceirizados.

4.6.3. Constatada a impossibilidade ou diante da recusa do **CONTRATANTE** em aceitar a instalação/manutenção na forma indicada pelo técnico, a ordem de serviço será cancelada sem qualquer ônus ou prejuízo para a **PRESTADORA**.

4.7. Em hipótese alguma o **CONTRATANTE** poderá remover ou alterar o local de instalação dos equipamentos sem prévia autorização da **PRESTADORA**, respondendo integralmente por eventual dano nos equipamentos ou instabilidade dos serviços contratados.

4.8. Quaisquer falhas no desempenho dos equipamentos observadas deverão ser comunicadas pelo **CONTRATANTE** com a maior brevidade possível à **PRESTADORA**.

4.9. O **CONTRATANTE** deverá zelar para que somente pessoas habilitadas e técnicos autorizados pela **PRESTADORA** tenham acesso ao manuseio dos equipamentos sempre que necessário, verificando a observância das normas de utilização.

4.10. Caso haja desconfiguração dos equipamentos por atos do **CONTRATANTE** ou de terceiros, ou danos não atribuíveis à **PRESTADORA**, será cobrada a taxa de VISITA TÉCNICA IMPRODUTIVA cujo valor será informado no ato da solicitação, para reparo ou configuração dos equipamentos.

4.10.1. O **CONTRATANTE** não poderá prestar por si ou por intermédio de terceiros não credenciados, reparos ou consertos nos equipamentos. Em caso de manutenção ou configuração nos equipamentos realizada pelo **CONTRATANTE** ou por pessoa não autorizada, que resulte em danificação permanente destes ou perda da garantia original perante o fabricante ou fornecedor, a **PRESTADORA** não se responsabilizará pela sua manutenção ou configuração subsequente, bem como deverá ser indenizada pelo **CONTRATANTE** no valor total do mesmo, indicado no **TERMO DE ADESÃO**.

4.11. O **CONTRATANTE** deverá restituir (entregar/devolver) todos os equipamentos caso haja rescisão por quaisquer motivos do presente contrato, no prazo máximo de até 10 (dez) dias, sob pena de indenização substitutiva, de acordo com o valor indicado no **TERMO DE ADESÃO**.

4.11.1. O **CONTRATANTE** deve informar, se for o caso, sobre a impossibilidade de devolver os equipamentos no endereço da **PRESTADORA**, para que esta possa agendar a retirada, ocasião em que o **CONTRATANTE** deve estar disponível para receber os técnicos ou designar alguém para seja possível a efetiva retirada dos equipamentos.

4.11.2. No caso de o **CONTRATANTE** requerer a suspensão voluntária do Contrato de Prestação de Serviços, nos termos regulados pela ANATEL, este deverá, no mesmo ato, autorizar a retirada do(s) equipamento(s) no prazo de 10 (dez) dias, devendo solicitar a reinstalação quando finalizado o prazo da suspensão contratual.

4.12. Caso a visita dos técnicos da **PRESTADORA** para retirada dos equipamentos seja infrutífera, o **CONTRATANTE** será notificado sobre a tentativa e informado sobre o próximo agendamento. Se o **CONTRATANTE** não estiver presente na nova tentativa, não designar outra pessoa para a nova data, tiver mudado de endereço sem notificar a **PRESTADORA**, ou se tiver mudado para um local fora da área de atuação/cobertura da **PRESTADORA** sem devolver os equipamentos, a **PRESTADORA** fica autorizada, desde já, a emitir cobrança do valor atualizado dos mesmos, conforme indicado no **TERMO DE ADESÃO**, sem prejuízo de inclusão do valor respectivo nos órgãos de proteção ao crédito, cujas despesas incorridas pela **PRESTADORA** serão acrescidas ao débito principal.

4.13. Em casos de dano, depreciação por mau uso, perda, extravio, furto ou roubo dos equipamentos, incluindo-se eventos fortuitos ou decorrentes da natureza, o **CONTRATANTE** deverá restituir à **PRESTADORA**



o valor total dos bens, conforme o valor indicado no **TERMO DE ADESÃO**, cuja cobrança observará a forma da cláusula precedente.

**4.14.** O **CONTRATANTE** declara, com assinatura do **TERMO DE ADESÃO** que recebeu todos os equipamentos em perfeitas condições de uso, que foram devidamente instalados, que autorizou aos funcionários da **PRESTADORA** a adentrarem sua residência para instalação e, concomitante, desde já, ainda que ausente o **CONTRATANTE**, porém na presença de outra pessoa, tendo autorizado aos funcionários da **PRESTADORA** que adentrem sua residência para retirada dos equipamentos, caso haja extinção do contrato independentemente da motivação.

| 6

**4.15.** Caso não ocorra por parte do **CONTRATANTE** a devolução espontânea dos equipamentos quando cabível e no prazo estipulado, houver impedimento da retirada ou dano/extravio deles, a **PRESTADORA** emitirá automaticamente, independentemente de qualquer notificação, fatura de cobrança calculada sobre o valor atualizado indicado no **TERMO DE ADESÃO**, podendo ainda a **PRESTADORA** utilizar de meios legais cabíveis para resolução da avença, sendo que todas as despesas daí decorrentes serão suportadas pelo **CONTRATANTE**. O não pagamento da fatura no vencimento indicado no instrumento de cobrança poderá resultar na inscrição do respectivo débito nos órgãos de proteção ao crédito.

### CLÁUSULA 5ª. DOS DIREITOS E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

#### 5.1. Constituem **DIREITOS** do **CONTRATANTE**:

- I. Ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;
- II. À liberdade de escolha da **PRESTADORA** e do Plano de Serviço;
- 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 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;
- V. À inviolabilidade e ao sigilo 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. À não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela **PRESTADORA**;
- VII. À privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **PRESTADORA**;
- VIII. À resposta eficiente e tempestiva, pela **PRESTADORA**, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação, observadas as condições dispostas nesse instrumento;
- IX. Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **PRESTADORA** junto aos organismos de defesa do consumidor;
- X. À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- XI. A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a **PRESTADORA**;

- XII. A não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
- XIII. A obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações e das especificações desse contrato;
- XIV. À rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;
- XV. De receber cópia do contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- XVI. À transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;
- XVII. Ao não recebimento de mensagem e/ou chamada de cunho publicitário pela **PRESTADORA** contratada, salvo consentimento prévio, livre e expresso;
- XVIII. A não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total;
- XIX. Não ser cobrado pela disponibilização, por meio eletrônico, do documento de cobrança e do relatório detalhado; e
- XX. A não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de valor adicionado sem autorização prévia e expressa.

17

5.2. É permitido ao **CONTRATANTE**, mediante solicitação à **PRESTADORA**, com antecedência mínima de **48 (quarenta e oito)** horas antes da ativação 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 **PRESTADORA** desde que esteja adimplente com os pagamentos das mensalidades. A efetiva migração de plano se dará com solicitação formalizada, sem prejuízo de eventual cálculo de multa em decorrência de contrato de permanência.

5.3. Constituem **DEVERES** do **CONTRATANTE**:

- I. Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de conexões;
- II. Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- III. Comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos pela **PRESTADORA**;
- IV. Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;
- V. Somente conectar à rede da **PRESTADORA** terminais e equipamentos que possuam certificação expedida ou aceitas pela ANATEL, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;
- VI. Indenizar a **PRESTADORA** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e,
- VII. Comunicar imediatamente à **PRESTADORA**:
  - a. o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
  - b. a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,



- c. qualquer alteração das informações cadastrais.
- VIII. Permitir acesso da **PRESTADORA** ou de terceiros que esta indicar, sempre que necessário, no local da instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamentos;
- IX. Contratar serviços especializados de proteção à rede interna, tais como, *Firewall*, Antivírus, entre outros;
- X. Tratar com cordialidade e respeito os atendentes, técnicos e outros profissionais que atuam em nome da **PRESTADORA**, garantindo um ambiente de interação profissional e respeitosa durante todos os atendimentos e procedimentos relacionados aos serviços contratados;
- XI. Abster-se de realizar postagens ou divulgações públicas que sejam relacionadas à produtos ou serviços de terceiros, falsas, enganosas ou difamatórias contra a **PRESTADORA**, suas marcas, produtos ou serviços, preservando a integridade e reputação da empresa.

| 8

5.4. É proibido ao **CONTRATANTE** ceder, transferir ou disponibilizar a prestação dos serviços contratados com a **PRESTADORA** a terceiros, quer seja por cabo, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena de rescisão motivada do presente contrato, bem como a obrigação do **CONTRATANTE** de ressarcir à **PRESTADORA** os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes.

5.5. O **CONTRATANTE** declara estar ciente que deverá usar o serviço de acesso à internet exclusivamente para fins legais e em conformidade com todas as leis e regulamentos aplicáveis. É expressamente proibido ao **CONTRATANTE** conectar à rede de internet qualquer dispositivo IPTV (*Internet Protocol Television*) ou outros que acessem e disponibilizem conteúdos de forma ilegal ou sem autorização dos detentores dos direitos autorais dos conteúdos exibidos. A identificação do uso de dispositivos que promovem a decodificação não autorizada de conteúdo de áudio e vídeo poderá resultar na rescisão motivada do contrato de prestação de serviços, além de comunicação às autoridades competentes para a apuração da responsabilização do **CONTRATANTE** conforme a legislação vigente.

5.5.1. A **PRESTADORA** reserva-se no direito de monitorar e tomar as medidas necessárias para assegurar o cumprimento da cláusula precedente, de modo que o **CONTRATANTE** reconhece e aceita que a utilização de dispositivos IPTV ou outros equipamentos "piratas" poderá levar à degradação ou interrupção do sinal de internet nos mesmos, realizada pela própria **PRESTADORA**, operadoras de telecomunicações ou mediante ordem das autoridades de combate à pirataria das Agências Reguladoras, em conformidade com a legislação aplicável.

5.5.2. O **CONTRATANTE** 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;

5.6. É de responsabilidade do **CONTRATANTE** levar ao conhecimento da **PRESTADORA**, 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. Em se tratando de alteração de endereço para envio da cobrança, esta deverá ser comunicada formalmente, por escrito, pelo **CONTRATANTE** à **PRESTADORA**, com no mínimo **45 (quarenta e cinco)** dias de antecedência;

5.7. O **CONTRATANTE** declara ciência, ainda, que **NÃO** deverá utilizar os serviços para:

- I. *Chain letters* (correntes): disseminação de mensagens que solicitam o reencaminhamento das mesmas a diversos outros usuários;



- II. *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.
- III. Qualquer atividade que infrinja ou faça uso não apropriado dos direitos de propriedade intelectual de um terceiro, como copyright, marcas registradas, segredos comerciais, pirataria de software, patentes etc.;
- IV. Promover quaisquer atividades ou ações que violem os direitos de intimidade pessoais de outros, incluindo a coleta e distribuição de informação de usuários da Internet sem sua autorização, exceto quando isto seja permitido pela lei aplicável;
- V. Enviar, armazenar, compartilhar, mostrar ou tornar disponível pornografia infantil ou material obsceno;
- VI. Acessar ilegalmente, sem autorização ou tentar superar medidas de segurança de computadores ou redes que pertençam a um terceiro (conhecido como "*hacking*"), assim como qualquer atividade prévia ao ataque de um sistema para recolher informações sobre ele;
- VII. Distribuir informação relativa à criação ou transmissão de vírus por Internet, cavalos de Tróia, "*pinging*", "*flooding*", "*mailbombing*", "*phishing*" ou ataques de negação de serviços. Também atividades que interrompam ou interfiram no uso efetivo dos recursos da rede de outras pessoas;
- VIII. Propósitos ilegais ou na violação de qualquer lei, regulamento aplicável ou no não cumprimento da política de sítios web, chats etc;
- IX. Prejudicar usuários da internet através de desenvolvimento de programas, vírus, acessos não autorizados a computadores, alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede e utilização de "*cookies*"
- X. Ajudar ou permitir a qualquer pessoa realizar as atividades descritas anteriormente.

5.8. Toda e qualquer reclamação/solicitação do **CONTRATANTE** para com a **PRESTADORA** deverá ser formalizada preferencialmente via telefone ou canal de *chat* disponibilizado, acompanhada do respectivo protocolo de atendimento. Admite-se, ainda, outros meios formais como aviso escrito, correio-eletrônico (*e-mail*), correspondência postal (via Correios) ou ainda pessoalmente na sede da **PRESTADORA**.

5.9. Toda solicitação apresentada pelo **CONTRATANTE** será registrada pela **PRESTADORA** com fornecimento imediato de número de protocolo. A **PRESTADORA** responderá à demanda no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, informando a solução adotada ou o prazo estimado para conclusão.

5.10. Na hipótese de plano onde não haverá disponibilização de equipamento em comodato e/ou locação pela **PRESTADORA**, a responsabilidade pela aquisição, manutenção, reparos e substituição dos equipamentos necessários para tornar viável a prestação do provimento de acesso à internet é totalmente do **CONTRATANTE**.

5.11. O **CONTRATANTE** compromete-se a verificar e resgatar, regularmente, o conteúdo da caixa postal eletrônica vinculada ao endereço eletrônico de sua titularidade (*e-mail*), estando ciente desde já que esta modalidade de comunicação será um dos meios oficiais utilizados pela **PRESTADORA**. Além disso, outros canais de contato especificados no **TERMO DE ADESÃO** serão utilizados para comunicar ao **CONTRATANTE** qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações de interesse recíproco. Eventual insucesso da comunicação, em razão da falta de atualização das informações cadastrais de contato, não será fato oponível à **PRESTADORA**.

## CLÁUSULA 6ª. DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

6.1.1. Constituem direitos da **PRESTADORA**, 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 julgar necessário;
- II. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;
- III. Rescindir motivadamente o contrato em razão do descumprimento das condições firmadas ou pela inadimplência do **CONTRANTE**.

6.2. As relações entre a **PRESTADORA** e terceiros ou seus prepostos serão regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e o **CONTRATANTE**.

6.3. A **PRESTADORA** manterá um centro de atendimento telefônico, com discagem direta, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, por período mínimo de 8 (oito) horas, em dias úteis, conforme definido no **TERMO DE ADESÃO**, juntamente com endereço eletrônico ou outros meios de comunicação.

6.4. A **PRESTADORA** disponibilizará canal de atendimento especializado e acessível para pessoas com deficiência, nos termos do art. 55, inciso XI, da Resolução nº 765/2023 da ANATEL, garantindo a acessibilidade e a adequação da comunicação. O número e/ou endereço eletrônico deste canal constará no **TERMO DE ADESÃO** e no sítio eletrônico da **PRESTADORA**.

6.5. Em caso de indisponibilidade dos canais regulares de atendimento, a **PRESTADORA** manterá ativo canal alternativo para contato imediato, cujo número e endereço eletrônico estarão disponíveis no **TERMO DE ADESÃO** e no sítio eletrônico da **PRESTADORA**.

6.6. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a **PRESTADORA** deverá descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos, que poderá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo **CONTRATANTE**.

6.7. A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deverá ser amplamente comunicada aos **CONTRATANTES** que serão afetados, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, devendo ser concedido um desconto na assinatura à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas.

6.8. A **PRESTADORA** deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços prestados e pela confidencialidade dos dados, inclusive registro de conexão e informações do **CONTRATANTE**, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto. Entretanto, a **PRESTADORA** deve tornar disponíveis os dados referentes ao sigilo de comunicações e cadastrais às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações mediante solicitação por escrito.

6.9. A **PRESTADORA** deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão do **CONTRATANTE** pelo prazo mínimo de um ano.

6.10. Toda e qualquer comunicação da **PRESTADORA** para com o **CONTRATANTE** será formalizada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal, preferencialmente por mensagem enviada por SMS, WhatsApp ou correio-eletrônico (e-mail).

6.11. O presente instrumento poderá ser cedido, onerosa ou gratuitamente, a qualquer momento, sem necessidade de anuência da parte **CONTRATANTE**.

## CLÁUSULA 7ª. DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA PRESTADORA

7.1. A **PRESTADORA** não será responsabilizada pela degradação, suspensão ou interrupção dos serviços e de utilização de seus aplicativos, nos casos de:

- I. Uso indevido ou impróprio dos serviços pelo **CONTRATANTE**, bem como uso de tais serviços de modo a prejudicar o acesso à internet por parte de outros usuários;
- II. Má utilização, deterioração, defeito ou incorreta manutenção dos equipamentos de propriedade do **CONTRATANTE** e,
- III. Eventos fortuitos, de força maior ou fatos de imprevisíveis de terceiros, tais como: catástrofes e panes nas redes de serviço de eletricidade, telefonia, *backbones* ou outros indispensáveis à prestação dos serviços.

| 11

7.2. Em quaisquer dessas hipóteses supracitadas, havendo suspensão ou interrupção dos serviços, a **PRESTADORA** não poderá ser responsabilizada por tais fatos, nem por eventuais danos diretos, indiretos, incidentais ou consequentes destes eventos, não lhe cabendo responder, ainda, por lucros cessantes ou perdas sofridas pelo **CONTRATANTE**.

7.3. A **PRESTADORA**, em nenhuma hipótese, poderá ser responsabilizada pela qualidade, clareza, validade e/ou conteúdo do material disponível na internet pelo **CONTRATANTE** ou dispositivos conectados à internet através de sua rede.

7.4. A **PRESTADORA** não se responsabilizará pelo treinamento ou capacitação do **CONTRATANTE** para a utilização dos serviços contratados, tampouco pela configuração de senhas de roteadores ou dispositivos pessoais. Além disso, não faz parte dos serviços contratados a responsabilidade pela estruturação ou implementação da rede interna do **CONTRATANTE**, incluindo-se, mas não se limitando, ao dimensionamento e a retransmissão do sinal de internet, seja por *wi-fi* ou cabo, para todos os cômodos ou áreas externas do local de instalação.

#### CLÁUSULA 8ª. DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

8.1. São parâmetros de qualidade para a prestação dos serviços contratados, sem prejuízos de outros, que devem ser observados pela **PRESTADORA**:

- 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 ao **CONTRATANTE**, 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 do **CONTRATANTE**;
- VI. Número de reclamações contra a **PRESTADORA**;
- 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.

8.2. A **PRESTADORA** assegura que a velocidade mínima média mensal de conexão não será inferior a 80% (oitenta por cento) da velocidade máxima contratada, e que a velocidade instantânea, medida em testes pontuais, não será inferior a 40% (quarenta por cento) da velocidade máxima contratada, nos termos da regulamentação de qualidade da ANATEL vigente. As informações completas sobre desempenho encontram-se disponíveis no sítio eletrônico da **PRESTADORA** e no **TERMO DE ADESÃO**.

#### CLÁUSULA 9ª. DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

9.1. 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 **CONTRATANTE**:



- I. Proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao(s) aparelho(s) retransmissor(es);
- II. Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **PRESTADORA** manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a componha;
- III. Acoplar equipamento ao sistema de conexão de internet que permita a recepção de serviço não contratado pelo **CONTRATANTE** com a **PRESTADORA** ou que viole os termos dispositivos desse contrato ou as legislações vigentes.

| 12

9.2. Caso os equipamentos necessários para a conexão com a rede da **PRESTADORA** sejam fornecidos pelo **CONTRATANTE** (a partir de seu próprio acervo) ou por terceiros não relacionados a este contrato ou à **PRESTADORA**, a responsabilidade pela configuração, qualidade, garantia, manutenção e conservação desses equipamentos será inteiramente do **CONTRATANTE**. A **PRESTADORA** não assume qualquer responsabilidade em relação a tais equipamentos, nem será responsabilizada caso os serviços deste contrato não possam ser executados corretamente devido às especificações ou problemas originados por eles.

9.3. A solicitação para manutenção/conserto (assistência técnica) dos serviços será computada a partir da sua efetiva comunicação pelo **CONTRATANTE** à **PRESTADORA**, comunicação esta que deverá ser formalizada pelos canais de suporte técnico indicados nesse instrumento, momento em que será fornecido o número do protocolo de atendimento.

9.3.1. Quando efetuada a solicitação de suporte técnico pelo **CONTRATANTE** e as falhas não forem atribuíveis à **PRESTADORA**, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita técnica ocorrida, mediante a apresentação de prévio orçamento, à época, pela **PRESTADORA**. Este valor será cobrado por documento de cobrança em separado ou em conjunto com o documento de cobrança da assinatura mensal.

9.3.2. A **PRESTADORA** compromete-se a atender as solicitações de suporte/questionamentos do **CONTRATANTE** num prazo de até **48 (quarenta e oito) horas úteis** a contar da solicitação protocolada e de **72 (setenta e duas) horas úteis**, para solicitações de reparo por falhas ou defeitos atribuíveis à **PRESTADORA**.

9.4. 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 **CONTRATANTE**.

9.5. O **CONTRATANTE** reconhece que a **PRESTADORA** somente oferece os meios de interligação, roteamento, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações digitais do **CONTRATANTE** na Rede Mundial de Computadores (internet), o **CONTRATANTE** a isenta de quaisquer responsabilidades nas hipóteses de interrupção de suas atividades em decorrência de fato de terceiro, caso fortuito ou força maior, incluindo eventos imprevisíveis ocasionados por fenômenos da natureza, inclusive restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo poder público, seja em caráter eventual ou definitivo, ou, ainda, falta ou queda brusca de energia; danos involuntários que exijam o desligamento temporário do sistema em razão de reparos ou manutenção de equipamentos; a interrupção de sinais pelas fornecedoras de acesso à rede mundial; características técnicas dos aparelhos receptores do **CONTRATANTE** que prejudiquem a recepção do sinal e outros tipos de limitações técnicas ou intercorrências alheias à vontade da **PRESTADORA**.

#### **CLÁUSULA 10ª. DOS VALORES, FORMAS DE PAGAMENTOS E REAJUSTES**

10.1. O **CONTRATANTE** deverá pagar o valor discriminado na oferta escolhida no **TERMO DE ADESÃO** para ativação dos serviços. Define-se como "assinatura mensal" o valor cobrado mensalmente pela disponibilidade dos serviços, independente do volume de tráfego utilizado e/ou bloqueio por falta de pagamento.

10.2. O pagamento da assinatura mensal poderá ocorrer de forma antecipada à utilização do serviço, respeitando o direito do **CONTRATANTE** de escolher a data de vencimento, dentre aquelas disponibilizadas no ato de contratação pela **PRESTADORA**.



**10.3.** Os valores especificados no **TERMO DE ADESÃO** serão cobrados através de documento de cobrança a partir da ativação do serviço, e serão enviados/entregues pela **PRESTADORA** ao **CONTRATANTE** preferencialmente por meios digitais (e-mail, aplicativo, SMS, *WhatsApp* etc.).

**10.3.1.** A **PRESTADORA** disponibilizará, a seu critério, 6 (seis) opções de datas de vencimento, para escolha do **CONTRATANTE**, que será descrita no **TERMO DE ADESÃO**.

**10.3.2.** A solicitação de alteração da data de vencimento indicada no **TERMO DE ADESÃO**, para qualquer das opções disponibilizadas pela **PRESTADORA** no momento do pedido, somente produzirá efeitos a partir do mês subsequente à solicitação, e desde que realizada com antecedência mínima de **10 (dez) dias úteis** em relação ao vencimento originalmente previsto. Solicitações efetuadas em prazo inferior serão processadas para o mês subsequente.

**10.4.** O não recebimento do boleto pelo **CONTRATANTE** até a data do vencimento não o exime da correção monetária, dos juros e multa incidentes pelo atraso no pagamento e a perda e eventuais descontos concedidos pela **PRESTADORA**. É dever do **CONTRATANTE** acessar ou solicitar o boleto pela Central do Cliente, por e-mail, atendimento via *whatsapp* ou retirá-lo no endereço da **PRESTADORA**.

**10.5.** Havendo alteração no endereço para recebimento da cobrança sem que haja comunicação por escrito pelo **CONTRATANTE** à **PRESTADORA** por meio de solicitação formalizada através de protocolo de atendimento, serão consideradas devidamente enviadas e entregues todas as faturas encaminhadas para o endereço mencionado pelo **CONTRATANTE** no **TERMO DE ADESÃO**.

**10.6.** O **CONTRATANTE** será obrigado ao pagamento de taxa de serviço sobre visita técnica improdutiva que se caracteriza pela solicitação de reparo a equipamentos aos quais os defeitos não sejam atribuíveis à **PRESTADORA**, de equipamentos que não pertencentes ao acervo desta ou na ausência do **CONTRATANTE** ou de pessoa designada para o ato da visita técnica no endereço e período previamente agendados.

**10.7.** A(s) inclusão(ões) de outro(s) serviço(s) disponibilizado(s) pela **PRESTADORA** poderá(ão) ser solicitado(s) pelo **CONTRATANTE** que pagará a(s) respectiva(s) taxa(s) de serviço(s) adicional(is), relativa(s) à(s) sua(s) instalação(ões) que serão pagos à vista, em conformidade com a tabela de preços da **PRESTADORA** vigente à época em que for(em) pleiteado(s).

**10.8.** Os valores dos serviços serão reajustados a cada período de 12 (doze) meses, contados da data de contratação da oferta, pela variação positiva acumulada do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) ou, na falta deste, por outro de mesma natureza.

**10.9.** A Prestadora poderá definir datas-bases para a realização dos reajustes, desde que:

- I. Observe o intervalo mínimo de 12 (doze) meses previsto na cláusula anterior;
- II. Informe ao Consumidor a data-base à qual estará vinculado no momento da contratação do serviço;
- III. Faça constar as datas-bases definidas na presente oferta, conforme registro junto à ANATEL.

**10.10.** As partes reconhecem que a periodicidade mínima de 12 (doze) meses para reajustes não se aplica às Ofertas de Planos Básicos, ao Plano Alternativo de Serviço de Oferta Obrigatória (PASOO) e ao Serviço de Acesso Individual Classe Especial (AICE) do Serviço Telefônico Fixo Comutado, conforme disposições regulamentares aplicáveis.

**10.11.** O não pagamento tempestivo dos valores descritos no **TERMO DE ADESÃO** ensejará a correção monetária pelo IPCA, bem como a imposição de multa moratória de 2% (dois por cento) e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês ou fração *pro rata die*, até o efetivo pagamento, sem prejuízo da inclusão do nome do **CONTRATANTE** nos órgãos de proteção ao crédito e das demais penalidades previstas neste instrumento.

**10.12.** A **PRESTADORA** poderá, a seu exclusivo critério, oferecer descontos pelo pagamento antecipado da assinatura mensal dos serviços, que serão considerados benefícios adicionais e não integram as condições

permanentes da oferta contratada. A **PRESTADORA** reserva-se o direito de modificar ou descontinuar esses descontos a qualquer momento, bastando-se comunicar previamente o **CONTRATANTE** com 30 (trinta) dias de antecedência.

**10.13.** A **PRESTADORA** poderá disponibilizar ao **CONTRATANTE** a opção de pagamento da assinatura mensal e demais valores devidos por meio de cobrança recorrente no cartão de crédito, modalidade em que os débitos serão lançados mensalmente na fatura do cartão indicado pelo **CONTRATANTE**, sem comprometimento integral do limite de crédito no ato da contratação, de acordo com as regras da administradora do cartão.

**10.14.** A adesão a esta modalidade dependerá de **prévia autorização expressa do CONTRATANTE**, presencial ou eletrônica, sendo este responsável por manter atualizados os dados do cartão de crédito junto à **PRESTADORA**, inclusive no caso de troca de cartão, vencimento, cancelamento ou qualquer alteração que impeça a efetivação da cobrança.

**10.15.** Na hipótese de não autorização, recusa ou impossibilidade de processamento da cobrança pela administradora do cartão, a **PRESTADORA** poderá, a seu critério: (i) notificar o **CONTRATANTE** para regularização imediata por outro meio de pagamento disponível; (ii) suspender a prestação dos serviços até a quitação dos valores devidos; e/ou (iii) migrar o pagamento para outra forma de cobrança disponível.

**10.16.** O **CONTRATANTE** poderá, a qualquer momento, solicitar o cancelamento da cobrança recorrente no cartão, devendo indicar outra forma de pagamento aceita pela **PRESTADORA**, respeitado o prazo mínimo para processamento da alteração, a ser informado pela **PRESTADORA**.

#### **CLÁUSULA 11ª. DAS PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO**

**11.1.** A **PRESTADORA** poderá suspender o provimento do serviço após o decurso de 15 (quinze) dias da data em que notificar o **CONTRATANTE** quanto à existência de débito vencido, do término dos créditos ou de seu prazo de validade.

**11.2.** A notificação conterá as seguintes informações:

- I. os motivos da suspensão;
- II. as regras e prazos de suspensão e rescisão do contrato;
- III. o valor do débito na Forma de Pagamento Pós-Paga e o mês de referência;
- IV. a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato;
- V. o prazo para restabelecimento do serviço após o pagamento dos débitos ou a inserção de novos créditos, nos termos estabelecidos nesta cláusula.

**11.3.** Transcorridos 60 (sessenta) dias da suspensão do serviço, a **PRESTADORA** poderá rescindir o contrato de prestação de serviço mediante prévia notificação do **CONTRATANTE**.

**11.4.** Durante o período de suspensão não haverá cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente à utilização do serviço e, enquanto não rescindido o contrato, a **PRESTADORA** atenderá a solicitações que não importem em novos custos para o **CONTRATANTE**.

**11.5.** Rescindido o contrato de prestação de serviço, a **PRESTADORA** enviará comprovante de rescisão ao **CONTRATANTE** no prazo máximo de 7 (sete) dias, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito.

**11.6.** A rescisão não prejudicará a exigibilidade dos encargos decorrentes do contrato de prestação de serviço e do Prazo de Permanência, quando for o caso.

**11.7.** Caso o **CONTRATANTE**, antes da rescisão do contrato, efetue o pagamento do débito na forma de pagamento pós-paga ou insira novos créditos na forma de pagamento pré-paga, a **PRESTADORA**

restabelecerá a prestação do serviço em até 1 (um) dia útil, contado da ciência do pagamento do débito ou da inserção de créditos.

**CLÁUSULA 12ª. DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS A REQUERIMENTO DO CONTRATANTE**

**12.1.** O **CONTRATANTE** adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos serviços, 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 de instalação. Este prazo não será cumulativo caso o **CONTRATANTE** não o utilize, ou o utilize parcialmente, no período a que teria direito.

**12.1.1.** A **PRESTADORA** poderá exigir que durante o período de suspensão os equipamentos cedidos em comodato ou locação sejam devolvidos até o restabelecimento dos serviços. O requerimento de suspensão ou restabelecimento dos serviços em condições diversas daquelas previstas nesta cláusula poderá ter caráter oneroso.

**12.2.** O prazo para atendimento do requerimento de suspensão ou restabelecimento do serviço é de 1 (um) dia a contar da solicitação do **CONTRATANTE**.

**12.3.** A fluência do Prazo de Permanência ficará suspensa pelo mesmo período que durar a suspensão do serviço a requerimento do **CONTRATANTE**.

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

**CLÁUSULA 13ª. SERVIÇOS AGREGADOS, DIGITAIS, COMPLEMENTARES E DE TERCEIROS**

**13.1.** Além do Serviço de provimento de acesso, que constitui o objeto principal deste contrato, a **PROVEDORA** poderá ofertar ao **CONTRATANTE**, de forma acessória, complementar ou agregada, outros serviços disponibilizados por meio da conexão à internet, os quais não descaracterizam, não substituem e não ampliam a natureza jurídica do serviço principal contratado, nem se confundem com as obrigações regulatórias provimento de acesso.

**13.1.1.** Os serviços agregados têm por finalidade ampliar a experiência digital do **CONTRATANTE**, sendo sua fruição intrinsecamente dependente da conexão à internet, razão pela qual a obrigação essencial da **PROVEDORA** permanece limitada à entrega da conectividade, nos termos deste contrato, inexistindo garantia de resultado, desempenho específico, adequação a finalidade individual ou atendimento de expectativas subjetivas do **CONTRATANTE** quanto aos serviços acessórios.

**13.1.2.** Todo e qualquer equipamento, hardware ou dispositivo necessário à fruição dos serviços agregados poderá ser fornecido em regime de comodato ou locação, conforme indicado no **TERMO DE ADESÃO**, modalidades estas já integralmente reguladas neste contrato.

**13.1.3.** Os serviços agregados poderão ser ofertados:

- a) como benefício adicional, sem custo extra, integrando o plano contratado; ou
- b) mediante cobrança específica, conforme a oferta comercial vigente.



**13.1.4.** Em qualquer hipótese, todas as condições comerciais, características, valores, eventuais gratuidades, limitações e prazos constarão expressamente no TERMO DE ADESÃO, que integra este contrato para todos os fins de direito.

**13.1.5.** A PROVEDORA poderá, a seu exclusivo critério, alterar, substituir, suspender ou descontinuar os serviços agregados, \*mediante comunicação prévia ao CONTRATANTE\*, observadas as ofertas vigentes, sem que tal fato gere direito à indenização, abatimento ou compensação, desde que mantida a conexão à internet contratada.

| 16

## **13.2. Espécies de Serviços Agregados e Suas Peculiaridades**

### **13.2.1. Serviço Móvel Pessoal – SMP (MVNO)**

**13.2.1.1.** A PROVEDORA poderá ofertar Serviço Móvel Pessoal – SMP, na condição de Operadora Virtual (MVNO), compreendendo planos de voz, dados e mensagens, nos termos da regulamentação da Anatel.

**13.2.1.2.** O CONTRATANTE reconhece que a cobertura, qualidade de sinal, disponibilidade e funcionamento do serviço móvel dependem da infraestrutura da operadora detentora da rede, inexistindo garantia de cobertura integral, contínua ou irrestrita em todas as localidades.

### **13.3. Serviços de Telemedicina**

**13.3.1.** Poderão ser disponibilizados serviços de telemedicina, consistentes no acesso a plataformas digitais que possibilitam consultas, orientações, triagens ou atendimentos remotos realizados por profissionais de saúde.

**13.3.2.** A PROVEDORA não presta serviços médicos, não realiza diagnósticos, prescrições, tratamentos ou acompanhamentos clínicos, limitando-se à disponibilização da conexão à internet, sendo os atendimentos de inteira responsabilidade dos profissionais e empresas operadoras da plataforma.

**13.3.3.** Os serviços de telemedicina não se equiparam nem substituem atendimentos médicos presenciais ou de urgência, tampouco configuram obrigação de resultado por parte da PROVEDORA.

### **13.4. Conteúdos Digitais, Educacionais e E-books**

**13.4.1.** A PROVEDORA poderá ofertar acesso a bibliotecas digitais, e-books, audiobooks, cursos, conteúdos educacionais ou informativos, disponibilizados por meio de aplicações ou plataformas próprias ou de terceiros.

**13.4.2.** A PROVEDORA não garante a disponibilidade permanente de títulos, conteúdos específicos ou atualizações, nem responde por curadoria, direitos autorais, exclusões, substituições ou alterações promovidas pelos fornecedores do conteúdo.

### **13.5. Serviços de Streaming**

**13.5.1.** Poderão ser ofertados serviços de streaming de áudio, vídeo, música, filmes, séries, canais ou conteúdos sob demanda, cuja fruição ocorre por meio da internet.

**13.5.2.** O CONTRATANTE reconhece que a qualidade da reprodução, resolução, estabilidade e disponibilidade dependem da plataforma fornecedora do streaming, de servidores externos, atualizações de aplicativos, dispositivos compatíveis e fatores alheios ao controle da PROVEDORA.

### **13.6. Telefonia VoIP**



13.6.1. A PROVEDORA poderá ofertar serviços de telefonia por tecnologia VoIP (Voz sobre Protocolo IP).

13.6.2. Nos serviços prestados por VoIP, o CONTRATANTE declara ciência de que:

- a) o funcionamento depende integralmente da conexão à internet e do fornecimento de energia elétrica;
- b) podem existir limitações técnicas em chamadas de emergência, conforme regulamentação aplicável;
- c) interrupções da internet impactam diretamente a prestação do serviço de voz.

| 17

### 13.7. Sistemas de Câmeras, Monitoramento e Plataforma em Modelo SaaS

13.7.1. A PROVEDORA poderá disponibilizar equipamentos, aplicativos e plataformas digitais de câmeras, destinados exclusivamente ao automonitoramento pelo próprio CONTRATANTE, cujo acesso e gerenciamento ocorrerão por meio de aplicação local ou remota, acessível via internet.

13.7.2. O serviço não constitui vigilância, segurança privada, monitoramento ativo, pronto atendimento, deslocamento tático, guarda patrimonial ou prestação de serviços de proteção, inexistindo qualquer obrigação de acompanhamento, alerta, resposta, intervenção ou comunicação a autoridades por parte da PROVEDORA.

13.7.3. A PROVEDORA não se responsabiliza por falhas de gravação, indisponibilidade de aplicativos ou plataformas, interrupções de acesso, invasões, acessos indevidos, eventos criminosos, furtos, roubos, perdas de imagens, dados ou danos pessoais ou patrimoniais, cabendo ao CONTRATANTE adotar, sob sua exclusiva responsabilidade, as medidas de segurança física, digital e patrimonial que entender necessárias.

#### 13.7.4. Do Modelo de Plataforma e Software como Serviço (SaaS)

13.7.5. Quando aplicável, o acesso às funcionalidades de visualização, gerenciamento, armazenamento, gravação, reprodução ou compartilhamento de imagens ocorrerá por meio de plataforma digital disponibilizada no modelo de Software como Serviço (SaaS), própria ou de terceiros, acessada via internet.

13.7.6. O CONTRATANTE declara ciência de que o modelo SaaS:

- a) não implica cessão, licenciamento definitivo ou transferência de propriedade do software, aplicativo ou plataforma;
- b) consiste exclusivamente na disponibilização temporária de funcionalidades, enquanto vigente a contratação;
- c) depende integralmente da conectividade à internet, da infraestrutura em nuvem, de servidores externos e de atualizações sistêmicas.

13.7.7. A PROVEDORA não garante disponibilidade contínua, ininterrupta ou permanente da plataforma SaaS, podendo ocorrer manutenções, atualizações, instabilidades, limitações técnicas, indisponibilidades temporárias ou descontinuidade de funcionalidades, sem que tal fato caracterize falha no provimento de acesso.

13.7.8. O armazenamento de imagens, vídeos ou dados não integra o escopo do serviço contratado, somente podendo existir mediante contratação específica e independente. Nessa hipótese, o armazenamento ficará sujeito a limitações técnicas, temporais, de capacidade ou às políticas do fornecedor da plataforma, não sendo garantida a guarda permanente, a recuperação integral ou a preservação histórica das informações.

13.7.9. A PROVEDORA não se responsabiliza por perdas de dados, exclusões automáticas, falhas de sincronização, indisponibilidades da nuvem, ataques cibernéticos ou atos de terceiros, exceto se comprovadamente decorrentes de falha direta e exclusiva da conexão à internet por ela fornecida.

13.7.10. O acesso à plataforma SaaS poderá exigir cadastro, autenticação, criação de contas, credenciais de acesso e utilização de dispositivos compatíveis, sendo o CONTRATANTE integralmente responsável pela guarda, sigilo e uso adequado de senhas e credenciais, bem como por quaisquer acessos realizados em sua conta.

13.7.11. A utilização da plataforma SaaS não gera qualquer garantia de resultado, não se equipara a serviços profissionais de segurança, vigilância ou monitoramento, e não transfere à PROVIDORA qualquer dever de custódia, fiscalização ou controle das imagens ou dados gerados.

| 18

### 13.8. Serviços de Terceiros e Limitação de Responsabilidade

13.8.1. Quando os serviços agregados forem operados, total ou parcialmente, por terceiros, a PROVIDORA atuará exclusivamente como integradora, intermediadora técnica ou fornecedora de conectividade, não respondendo por:

- a) funcionamento, continuidade, desempenho ou resultados do serviço final;
- b) falhas sistêmicas, indisponibilidades, interrupções ou atualizações das plataformas;
- c) conteúdos, diagnósticos, decisões, dados, informações ou orientações fornecidas ao CONTRATANTE.

13.8.2. A fruição dos serviços agregados depende de requisitos técnicos mínimos, tais como dispositivos compatíveis, aplicativos atualizados, sistemas operacionais suportados, fornecimento de energia elétrica e configurações adequadas, os quais são de responsabilidade exclusiva do CONTRATANTE.

## CLÁUSULA 14ª. DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

14.1. O CONTRATANTE poderá, mediante notificação à Central de Atendimento, no prazo de 3 (três) anos, contestar junto à PRESTADORA valores contra ele lançados, contado o prazo para a contestação a partir da data da cobrança considerada indevida, sendo objeto de verificação e apuração acerca da sua procedência. Em relação aos valores não contestados, a PRESTADORA permitirá o pagamento através da emissão, sem ônus, de novo documento de cobrança.

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

14.3. A contestação de débito suspende a fluência dos prazos previstos nos casos de suspensão e rescisão contratual até que o CONTRATANTE seja notificado da resposta da PRESTADORA a sua contestação.

14.4. A ausência de resposta à contestação de débito no prazo de 30 (trinta) dias a contar da contestação obriga a PRESTADORA à devolução automática do valor questionado.

14.4.1. Se após o prazo supracitado a PRESTADORA constatar que a contestação é improcedente, a nova cobrança fica condicionada à prévia justificativa, junto ao CONTRATANTE, acerca das razões da improcedência e ao acordo para o pagamento dos valores indevidamente devolvidos.

14.4.2. O atendimento de contestação de débitos e a devolução de valores indevidos devem ser realizados na forma de pagamento pós-paga ou pré-paga pela PRESTADORA que emitiu o documento de cobrança ou que disponibilizou o crédito.



**CLÁUSULA 15ª. DA DEVOLUÇÃO DE VALORES**

15.1. O **CONTRATANTE** que efetuar o pagamento de quantia cobrada indevidamente terá direito à devolução de valor correspondente ao dobro do que foi pago em excesso, acrescido de correção monetária e juros de 1% (um por cento) ao mês, proporcional ao dia.

15.1.1. O índice de correção monetária aplicável para o cálculo da quantia a ser devolvida será o mesmo utilizado pela **PRESTADORA** para a cobrança de valores pagos em atraso pelo **CONTRATANTE**.

15.1.2. O **CONTRATANTE** poderá optar por uma das seguintes formas de restituição dos valores cobrados indevidamente:

- I. para a Forma de Pagamento Pós-Paga: abatimento no documento de cobrança seguinte à data da identificação da cobrança indevida ou do decurso do prazo para resposta à contestação, respeitado o ciclo de faturamento;
- II. para a Forma de Pagamento Pré-Paga: concessão de créditos com validade mínima de 90 (noventa) dias ou com a validade do crédito contestado, o que for maior, considerando o prazo máximo de 10 (dez) dias para devolução, contado da data da identificação da cobrança indevida ou do decurso do prazo para resposta à contestação, ou;
- III. pagamento via sistema bancário, considerando o prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis para devolução, contado da data da identificação da cobrança indevida ou do decurso do prazo para resposta à contestação, independentemente da modalidade de pagamento pelo serviço.

15.2. Os créditos a que se referem o inciso que trata sobre a forma de pagamento Pré-Paga permitirão a fruição de quaisquer serviços e facilidades oferecidos pela **PRESTADORA**.

15.3. A **PRESTADORA** promoverá automaticamente o ressarcimento ao **CONTRATANTE** prejudicado por indisponibilidade do serviço, seja por interrupção ou por reparo, cuja responsabilidade pelo fato recaia exclusivamente à **PRESTADORA**, que ocorrerá de forma proporcional ao valor da Oferta contratada e ao período de indisponibilidade do serviço; e, até o segundo mês subsequente ao evento, respeitado o ciclo de faturamento.

15.3.1. No caso de solicitação de reparo, o cálculo do valor a ser ressarcido ao **CONTRATANTE** deverá considerar o tempo decorrido entre a solicitação do reparo e o restabelecimento do serviço, se de fato identificado alguma falha técnica atribuível à **PRESTADORA**.

15.3.2. Em caso de pagamento em duplicidade pelo **CONTRATANTE**, a **PRESTADORA** deverá devolver o valor pago em excesso por meio de abatimento no documento de cobrança seguinte à identificação do fato, respeitado o ciclo de faturamento, e caso o **CONTRATANTE** solicitar a devolução via sistema bancário, a **PRESTADORA** poderá efetuar-lo em até 30 (trinta) dias úteis, contados da solicitação.

15.3.3. O **CONTRATANTE** não mais pertencente à base de clientes da **PRESTADORA** será informado sobre a existência e o valor de crédito em seu nome, bem como a forma e o prazo para sua solicitação, cujo mecanismo de consulta estará disponível na página inicial da **PRESTADORA** na internet.

15.4. A **PRESTADORA** notificará o **CONTRATANTE** quanto à existência do crédito em seu nome, que permanecerá disponível para consulta e solicitação pelo período de 1 (um) ano, a contar de sua notificação.

15.5. Não sendo possível a notificação do **CONTRATANTE**, o prazo de 1 (um) ano terá início a partir da disponibilização da informação sobre a existência do crédito na página inicial da **PRESTADORA** na internet.

**CLÁUSULA 16ª. DO PRAZO DE PERMANÊNCIA MÍNIMA**

16.1. Prazo de Permanência é a condição da oferta que define o período predeterminado durante o qual o **CONTRATANTE** se compromete a permanecer vinculado à oferta, em contrapartida a um benefício concedido pela **PRESTADORA**, que é oferecido a critério desta quando da contratação dos serviços prestados.



16.2. O **CONTRATANTE** declara e reconhece ser facultado optar, antes da contratação, pela celebração de contrato sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não haverá prazo de permanência estabelecido.

16.3. O **CONTRATANTE** fará jus ao benefício descrito e aceito no **TERMO DE ADESÃO** conforme a oferta que tenha aderido.

16.4. O prazo máximo da permanência para pessoas físicas será de 12 (doze) meses), entretanto, o prazo poderá ser superior a 12 (doze) meses quando se tratar de pessoa jurídica, a critério das Partes, observadas as regras da oferta.

| 20

16.4.1. É facultado ao **CONTRATANTE** autorizar a **PRESTADORA**, no **TERMO DE ADESÃO**, a renovar automaticamente o prazo da permanência mínima contratada, por sucessivas e indeterminadas vezes, observado o mesmo período e as condições de manutenção dos benefícios anteriormente ofertados, de acordo com interpretação dada pelo "item f.2", do Acórdão ANATEL n. 389, de 24 de dezembro de 2024<sup>2</sup>.

16.4.2. A **PROVEDORA** poderá encaminhar notificação prévia ao **CONTRATANTE**, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, a fim de que este manifeste, de forma expressa: (i) sua recusa quanto à renovação das condições da permanência mínima; ou (ii) sua autorização para referida renovação, caso ainda não a tenha concedido previamente.

16.5. Na hipótese de rescisão contratual antes de findo o prazo de permanência, inclusive, caso tal rescisão decorra do fato do **CONTRANTE** ter descumprido alguma disposição legal ou contratual, este pagará à **PRESTADORA**, a título de multa compensatória, a importância correspondente ao benefício concedido proporcionalmente ao tempo remanescente de permanência, cujo cálculo do valor correspondente observará a seguinte fórmula<sup>3</sup>:  $M = (Vb / Mf) \times Mr$

16.6. O **CONTRATANTE** não estará sujeito ao pagamento de multa apenas nas seguintes situações de cancelamento:

- I. Se o cancelamento for realizado devido ao descumprimento de obrigações contratuais ou legais pela **PRESTADORA**;
- II. Se resultar da descontinuação da tecnologia empregada ou do encerramento das atividades comerciais da **PRESTADORA**;
- III. Em decorrência de eventos da natureza ou de força maior, que impeçam ou tomem economicamente inviável a continuidade da prestação dos serviços, excetuado a hipótese de mudança de endereço pelo **CONTRATANTE** para um local fora da área de cobertura da **PRESTADORA**.

16.7. A adesão do **CONTRATANTE** a outra oferta da **PRESTADORA** (promocional ou não), antes de decorridos a vigência da permanência, implicará em descumprimento contratual, ensejando, também, a incidência da multa prevista nesta cláusula.

16.8. Caso o **CONTRATANTE** solicite a mudança de endereço, eventual inviabilidade técnica detectada pela **PRESTADORA** no novo endereço de instalação do serviço contratado não isentará o **CONTRATANTE** da aplicação da multa prevista nesta cláusula.

16.9. Na hipótese de eventual suspensão dos serviços contratados, por solicitação do **CONTRATANTE**, as obrigações contratuais das partes ficam prorrogadas pelo período da suspensão, assim como a fluência do prazo de permanência fica igualmente suspensa, voltando a transcorrer após o retorno da referida prestação.

<sup>2</sup> Acórdão ANATEL n. 389, de 24 de dezembro de 2024.

<sup>3</sup> M: multa; Vb: Valor do(s) Benefício(s); Mf: total de meses de permanência; Mr: Meses remanescente de permanência

**CLÁUSULA 17ª. SERVIÇOS COMPLEMENTARES À CONEXÃO À INTERNET**

**17.1.** A **PRESTADORA**, a seu exclusivo critério comercial e observada a viabilidade técnica, poderá ofertar ao **CONTRATANTE**, de forma individual ou em formato de "combos", serviços complementares que dependam da conexão à internet para sua fruição, tais como, exemplificativamente, serviços de *streaming* de vídeo e áudio, leitura digital (e-books e audiobooks), aplicativos de música, monitoramento remoto, telemedicina, comunicação via protocolo de voz sobre IP (VoIP), jogos on-line, plataformas de ensino à distância, armazenamento em nuvem, dentre outros.

| 21

**17.2.** Os serviços complementares eventualmente ofertados serão providos pela própria **PRESTADORA**, quando possível, ou por empresas parceiras independentes, devidamente identificadas nas respectivas ofertas comerciais, não integrando a atividade-fim da prestação dos serviços realizada pela **PRESTADORA**.

**17.2.1.** O **CONTRATANTE** reconhece que a manutenção e qualidade desses serviços dependem exclusivamente da atuação dessas empresas parceiras, ficando a **PRESTADORA** responsável apenas por viabilizar o acesso técnico à conexão de internet que permita a fruição dos referidos serviços, exceto quando esses serviços adicionais forem prestados pela própria **PRESTADORA**.

**17.3.** A **PRESTADORA** não será responsável por falhas, indisponibilidade, interrupções, defeitos técnicos, limitações de funcionalidades, alterações de conteúdo ou descontinuidade dos serviços complementares prestados por terceiros, bem como por quaisquer danos diretos ou indiretos decorrentes do uso ou impossibilidade de uso desses serviços, cabendo ao **CONTRATANTE** dirigir-se diretamente ao fornecedor parceiro para solução de demandas relacionadas ao conteúdo, funcionalidades e atendimento.

**17.4.** A contratação de serviços complementares poderá estar vinculada a condições comerciais específicas, incluindo preço, forma de cobrança, prazos de vigência e regras de rescisão próprias, as quais serão informadas ao **CONTRATANTE** no momento da adesão. A eventual rescisão, modificação ou substituição de tais serviços por iniciativa da empresa parceira não implicará, por si só, alteração das condições do contrato principal de conexão à internet.

**17.5.** A **PRESTADORA** poderá, a qualquer tempo, incluir, modificar ou descontinuar a oferta de serviços complementares, desde que assegure comunicação prévia ao **CONTRATANTE** com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, quando aplicável, em conformidade com a regulamentação vigente e com o Código de Defesa do Consumidor.

**17.6.** O aceite pelo **CONTRATANTE** de um ou mais serviços complementares não altera, substitui ou modifica as obrigações e direitos relativos ao contrato de prestação de serviços, mantendo-se ambos juridicamente independentes, exceto quando expressamente acordado pelas partes e autorizado pela legislação aplicável.

**CLÁUSULA 18ª. MUDANÇA DE ENDEREÇO**

**18.1.** O **CONTRATANTE** poderá solicitar formalmente a alteração de endereço de instalação ou serviços adicionais e, nestas hipóteses de solicitação, o atendimento do requerimento ficará condicionado à disponibilidade de cobertura da rede e equipamentos da **PRESTADORA**. As despesas decorrentes da mudança de endereço corresponderão a uma nova taxa de instalação, os valores dos serviços adicionais deverão ser consultados na Central de Atendimento e serão de responsabilidade do **CONTRATANTE**.

**18.2.** O **CONTRATANTE** reconhece e aceita que a **PRESTADORA** não oferece cobertura de rede em todo o município, nem em todos os Estados brasileiros. O **CONTRATANTE** concorda que não poderá exigir o cumprimento da oferta contratada caso decida mudar, por sua própria vontade ou devido a circunstâncias fora de seu controle ou da **PRESTADORA**, o local de instalação dos serviços conforme especificado no **TERMO DE ADESÃO**.

**18.2.1.** Caso seja tecnicamente viável, a **PRESTADORA** compromete-se a envidar todos os esforços razoáveis para atender à solicitação de alteração do local de instalação dos serviços, respeitando os limites de sua área



de cobertura e capacidade operacional. O atendimento a tal solicitação pode estar sujeito a condições adicionais ou custos, que serão previamente informados ao **CONTRATANTE**.

**18.2.2.** Caso o novo endereço indicado pelo **CONTRATANTE** esteja localizado fora da área de cobertura da **PRESTADORA** ou, estando dentro da área de cobertura e sendo tecnicamente viável a transferência, o **CONTRATANTE** se recuse a arcar com os custos decorrentes da solicitação, tal situação não será caracterizada como falha na prestação dos serviços. Nessa hipótese, se o **CONTRATANTE** optar pela rescisão contratual em razão da mudança para endereço não coberto, referida rescisão não poderá ser imputada à **PRESTADORA**.

| 22

**18.2.3.** Na hipótese de a rescisão contratual ocorrer devido à solicitação de alteração de endereço para uma área não coberta, e havendo cláusula de Permanência Mínima no contrato, o **CONTRATANTE** estará sujeito ao pagamento de multa rescisória proporcional ao período restante da obrigação contratual. O cálculo da multa será realizado conforme os critérios detalhados no presente contrato, e sua aplicação não prejudica eventuais outras penalidades previstas.

**18.3.** O **CONTRATANTE** reconhece que a multa estabelecida nesta cláusula tem a finalidade de compensar proporcionalmente a **PRESTADORA** pelo(s) benefício(s) concedido(s) em razão da permanência mínima acordada, que não foi integralmente cumprida pelo **CONTRATANTE**. Esta multa busca equilibrar as condições contratuais em virtude do rompimento antecipado do contrato, garantindo à **PRESTADORA** a justa recuperação dos investimentos ou condições especiais oferecidas no âmbito da relação contratual.

#### CLÁUSULA 19ª. DA EXTINÇÃO E RESCISÃO CONTRATUAL

**19.1.** O presente contrato poderá ser extinto, sem imposição de qualquer multa ou encargo, nas seguintes hipóteses:

- I. Por acordo mútuo entre as partes, formalizado por escrito;
- II. Em virtude de exigência legal ou determinação judicial que torne inviável a continuidade do contrato;
- III. Pela descontinuação dos serviços ou do encerramento das atividades comerciais da **PRESTADORA**, com notificação prévia ao **CONTRATANTE** conforme estipulado neste contrato;
- IV. Em caso de morte ou incapacidade superveniente do **CONTRATANTE**, mediante inequívoca comprovação.

**19.2.** O **CONTRATANTE** poderá apresentar pedido de rescisão do contrato a qualquer tempo e por todos os canais de atendimento disponíveis para a Oferta contratada, independentemente do adimplemento contratual, ocasião em que será informado sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão, débitos remanescentes e multas incidentes por descumprimento do Prazo de Permanência.

**19.3.** A partir do processamento do pedido de rescisão com intervenção de atendente os efeitos poderão ser imediatos, ainda que seu processamento técnico necessite de prazo. Os pedidos de rescisão processados sem a intervenção de um atendente serão automaticamente processados e entrarão em vigor após 2 (dois) dias úteis a partir da data de solicitação.

**19.4.** O **CONTRATANTE** é responsável pelo pagamento proporcional dos serviços usufruídos durante o período de processamento do pedido de rescisão, inclusive quando este é efetuado sem a intervenção de um atendente.

**19.4.1.** Em todos os casos, um comprovante e/ou confirmação do pedido de rescisão será disponibilizado ao **CONTRATANTE**, seja por correspondência ou por meio eletrônico.

**19.5.** A **PRESTADORA** se reserva no direito de rescindir o contrato por sua própria iniciativa, caso identifique o descumprimento de obrigações contratuais ou regulamentares por parte do **CONTRATANTE**, em especial, nas seguintes hipóteses:

- I. Pela inobservância de disposições legais ou pelo descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas neste contrato, incluindo-se, mas não se limitando, a comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros sem a anuência prévia da **PRESTADORA** e qualquer forma de uso fraudulento ou ilegal dos serviços pelo **CONTRATANTE**, com ou sem a intenção de prejudicar terceiros ou a própria **PRESTADORA**;
- II. Caso o **CONTRATANTE** tratar os atendentes, técnicos e outros profissionais da **PRESTADORA** com desrespeito ou falta de cordialidade, comprometendo o ambiente de interação profissional durante os atendimentos e procedimentos dos serviços contratados;
- III. Se o **CONTRATANTE** realizar postagens ou divulgações públicas que sejam falsas, enganosas ou difamatórias contra a **PRESTADORA**, suas marcas, produtos, serviços, prepostos, colaboradores ou prestadores, prejudicando sua integridade e reputação. Da mesma forma, o **CONTRATANTE** incorrerá em violação contratual ao expor ou promover produtos ou serviços de terceiros nas mídias sociais da **PRESTADORA**, independentemente das consequências dessas ações;
- IV. Se for constatado que o **CONTRATANTE** está utilizando os serviços para acessar, disseminar, armazenar ou distribuir conteúdo proibido pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) e pela legislação vigente, incluindo, mas não se limitando a, atividades de pirataria, violação de direitos autorais e transmissão ilegal de conteúdo;
- V. Disseminação de conteúdos ilegais ou que violem a legislação nacional, inclusive materiais pornográficos envolvendo menores, discursos de ódio e qualquer forma de conteúdo que promova a violência ou discriminação.

**19.6.** A rescisão contratual nos termos desta cláusula não exime o **CONTRATANTE** da imposição de multa pela interrupção antecipada da Permanência Mínima, nem dos demais encargos contratuais e obrigações financeiras devidas até a data de efetivação da rescisão, não gerando, também, direito à restituição de valores pagos antecipadamente pelo serviço.

**19.7.** Rescindido o contrato na forma de pagamento pós-paga, a cobrança será proporcional ao período durante o qual o serviço foi usufruído até o momento da rescisão.

**19.8.** A **PRESTADORA** reserva-se o direito de adotar todas as medidas legais necessárias para proteger seus direitos e interesses, incluindo a comunicação às autoridades competentes sobre a prática de quaisquer atividades ilícitas detectadas, visando à responsabilização civil e criminal do **CONTRATANTE**, assim como o apontamento de débito nos órgãos de proteção ao crédito.

## **CLÁUSULA 20ª. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

**20.1.** Os dados coletados com base no legítimo interesse do **CONTRATANTE**, bem como para garantir a fiel execução do contrato por parte da **PRESTADORA**, fundamentam-se no artigo 7º e 11 da LGPD, razão pela qual as finalidades descritas nas cláusulas seguintes não são exaustivas.

**20.2.** A **PRESTADORA** informa que todos os dados pessoais solicitados e coletados são os estritamente necessários para os fins almejados neste contrato e as cláusulas que tratam sobre a proteção de dados pessoais encontram-se sublinhadas, destacadas das demais em obediência ao parágrafo 1º do artigo 8º e inciso I do artigo 11.

20.3. A **PRESTADORA** não disponibilizará Dados Pessoais advindos da relação com o **CONTRATANTE** a quaisquer terceiros, exceto se expressamente autorizado por escrito pelo **CONTRATANTE** ou por meio de solicitação por autoridade competente (Lei nº 12.965/2014 e Decreto Nº 8.771/2016) ou determinação legal.

20.4. A **PRESTADORA** responsabilizará colaboradores por violações a este Contrato, bem como não aferirá lucro por meio do compartilhamento não autorizado pelo **CONTRATANTE** dos Dados Pessoais advindos da presente relação contratual para quaisquer propósitos.

20.5. A **PRESTADORA** deverá notificar prontamente o **CONTRATANTE** sobre a ocorrência de violação de sua segurança interna, comprometimento ou vazamento de Dados Pessoais e as medidas para mitigação ou remediação tomadas ou planejadas pela **PRESTADORA** em resposta ao incidente.

20.6. O **CONTRATANTE** autoriza o compartilhamento de seus dados, para os fins descritos neste **TERMO DE ADESÃO**, com terceiros legalmente legítimos para defender os interesses da **PRESTADORA** bem como do **CONTRATANTE**.

20.7. O **CONTRATANTE** autoriza a coleta de dados pessoais imprescindíveis à execução deste contrato, tendo sido informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela **PRESTADORA**, nos termos da Lei nº 13.709/2018, especificamente quanto a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração dos seguintes dados:

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

20.8. 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 **PRESTADORA**.

20.9. 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 **PRESTADORA** a fim de que ela cumpra com o determinado nas demais normas que regulam o presente contrato, bem como para o cumprimento da obrigação legal nos termos do artigo 16, inciso I, da Lei Geral de Proteção de Dados.

20.10. Rescindido o contrato os dados pessoais coletados serão armazenados por até 5 (cinco) anos. Passado o termo de guarda pertinente a **PRESTADORA** se compromete a efetuar o descarte dos dados adequadamente.

20.11. A exclusão de dados será efetuada sem que haja prejuízo por parte da **PRESTADORA**, tendo em vista a necessidade de guarda de documentos por prazo indeterminado, 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.

#### CLÁUSULA 21ª. DA PUBLICIDADE

21.1. Para a devida publicidade, este contrato encontra-se disponível no endereço eletrônico da **PRESTADORA** além de ter sido disponibilizado integralmente ao **CONTRATANTE**.



21.2. 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 disponibilizado no endereço eletrônico.

21.3. Qualquer alteração que porventura ocorrer, será comunicada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada preferencialmente por meios digitais (e-mail, Aplicativo, SMS, WhatsApp etc.).

| 25

## CLÁUSULA 22ª. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

22.1. Na hipótese da PRESTADORA vir a ser considerada "Prestadora de Pequeno Porte (PPP)" ou de "até 5.000 acessos", o CONTRATANTE reconhece que ela, nos termos da regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, está dispensada do cumprimento de determinadas obrigações previstas no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 632/2014 e alterado pela Resolução nº 765/2023, dentre as quais se destacam:

- I. disponibilização de ouvidoria obrigatória e observância de seus prazos de resposta;
- II. atendimento presencial obrigatório;
- III. obrigação de disponibilizar atendimento telefônico ativo durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana;
- IV. manutenção de gravações das chamadas de atendimento telefônico por prazo mínimo de 90 (noventa) dias;
- V. disponibilização de cópia de gravação de chamadas de atendimento ao consumidor;
- VI. envio de mensagens periódicas de confirmação de contratação ou de alterações contratuais;
- VII. manutenção de histórico detalhado de atendimento por período superior ao exigido para PPP;
- VIII. aplicação integral dos indicadores de qualidade operacional e de atendimento previstos para prestadoras de grande porte;
- IX. disponibilização de comparadores públicos de ofertas e manutenção de sistemas de gestão de assinantes nos moldes exigidos das prestadoras de grande porte;
- X. obrigação de disponibilizar etiqueta padronizada de oferta no formato exigido para prestadoras de grande porte, observando-se, para PPP, as regras simplificadas.

22.2. 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 CONTRATANTE ou da PRESTADORA, mediante a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro para ambos, conforme o caso.

22.3. 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.

22.4. 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 CONTRATANTE, 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.

22.5. Além dos serviços objeto desse contrato, a **PRESTADORA** poderá ofertar ao **CONTRATANTE** serviços adicionais individuais ou mediante conjugação de planos de serviços, com preços e condições diferenciadas dos demais.

22.6. O **CONTRATANTE** concorda que o presente contrato pode ser modificado no todo ou em parte, por meio de Termo Aditivo, que poderá ter sua aceitação por meio de *checkbox*, confirmação por aplicativos de mensagens ou qualquer outro meio legítimo que reproduza o consentimento do **CONTRATANTE**.

| 26

### CLÁUSULA 23ª. DA ASSINATURA VIRTUAL E ELETRÔNICA

23.1. As Partes envolvidas neste instrumento afirmam e declaram que esse poderá ser assinado eletronicamente através de plataforma com certificação disponibilizado pela ICP-Brasil, ou outro meio de comprovação da autoria e integridade de documentos em forma eletrônica, que desde já fica admitido pelas partes como válido e aceito, com fundamento no artigo 10, §2º da MP 2200-2/2001, e do artigo 6º do Decreto 10.278/2020, sendo as assinaturas consideradas válidas, vinculantes e executáveis.

23.2. Em caso de assinatura digital as Partes dispensam a assinatura de duas testemunhas para validação do ato jurídico aqui celebrado, bem como para constituição, plena e eficaz, do título executivo extrajudicial na forma do art. 784, §4º, do Código de Processo Civil, para todos os fins em direito admitido.

### CLÁUSULA 24ª. SUCESSÃO E DO FORO

24.1. O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro estabelecido no **TERMO DE ADESÃO** como 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.

Campo Grande/MS, 30 de março de 2026.

  
**I9 TELECOM MS LTDA**  
CNPJ nº 11.849.397/0001-07


**CARTÓRIO PANTANEIRO**  
RODRIGO PAULUCCI SANTOS - TABELIA  
(67) 3022-4400 | contato@cartorio.org.com.br | @cartoriopantaneiro  
Rua Marechal Rondon, nº 1616, Centro, Campo Grande - MS, CEP: 79002-700

Documento apresentado para REGISTRO. Protocolo n.479390 no Livro A-80 em 20/05/2026. Reg. n. 351046 no Livro B de Registro Titulos e Documentos em 27/05/2026.

SELO DIGITAL: AMD05439-311-NOR  
Consultar o Selo no site: <http://www.tjms.jus.br>

Emolumentos: R\$ 110,35 - Funjecc 10% 11,04 - Funadep 6% 6,62 - Funde-PGE 4% 4,41 - FEADMP 10% 11,04  
ISS 5%: 5,51 - Selo: 2,18.

Em Test.. da verdade.  
JUAREZ CARRILHO DE ARANTES JUNIOR ESCRIVENTE  
SUBSTITUTO



  
Juarez Carrilho de Arantes Junior  
Escrivente Substituto