

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**

### **DAS PARTES**

De um lado, **PNET SERVIÇOS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º **45.451.049/0001-07**, com sede na Avenida Campo Grande, nº 1021, Andar 01, Jardim Riva, em Primavera do Leste /MT, CEP 78.850-000, neste ato, representada por seu representante legal, doravante denominada simplesmente como **CONTRATADA**.

E do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente **CONTRATANTE, CLIENTE** ou **ASSINANTE**, nomeadas e qualificadas através de **TERMO DE CONTRATAÇÃO** ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento.

### **1. DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DAS DEFINIÇÕES**

#### **1.1. CONSIDERANDO QUE:**

**1.2. TERMO DE CONTRATAÇÃO**, quando aqui referido, designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou online) a este Contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. O **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, assinado ou aderido eletronicamente, obriga o **CLIENTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de aditivos, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

**1.3.** Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), quando aqui referidos, designam os serviços objetos deste Contrato, que compreendem a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros), permitindo, inclusive o provimento de conexão à internet.

**1.4.** Serviços de conexão à internet, ou também intitulados de serviços de acesso à internet, quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam serviços objetos deste Contrato, considerados, por Lei e normas regulamentares da ANATEL e do Ministério das Comunicações, como típicos "Serviços de Valor Adicionado", que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

**1.5.** Registros de Conexão, quando aqui referido, designam o conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à Internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados, dentre outras informações que permitam identificar o terminal de acesso utilizado pelo **CLIENTE**.

**1.6.** Contrato de Permanência, quando aqui referido, designa instrumento autônomo, mas vinculado ao presente Contrato, proposto para formalizar a fidelização do **CLIENTE** por período pré-determinado, tendo como contrapartida a concessão em favor do **CLIENTE** de determinados benefícios na contratação dos serviços (benefícios válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual).

**1.7.** Prestadora de Pequeno Porte (PPP), quando aqui referido, designa a prestadora dos serviços de comunicação multimídia com participação inferior a 5% (cinco por cento) no mercado nacional dos serviços de comunicação multimídia (SCM).

- 1.8. A **CONTRATADA** se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, e ainda, o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), anexo à Resolução ANATEL 717/2019, dentre outros aplicáveis.
- 1.9. A **CONTRATADA**, além de ser uma Prestadora de Pequeno Porte (PPP), possui menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço (assinantes), motivo pelo qual está dispensada do cumprimento de diversas outras obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, dentre outras aplicáveis.
- 1.10. As Partes estabelecem como valor de mercado dos equipamentos, o valor descrito no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.

*As partes acima qualificadas têm entre si justo e contratado o presente “**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**” (“Contrato”), acordando quanto as cláusulas adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.*

## **2. DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS**

- 2.1. Constitui objeto do presente instrumento a prestação dos **Serviços de Comunicação Multimídia (SCM)** pela **CONTRATADA** em favor do **CLIENTE**, a fim de viabilizar a prestação de serviço de conexão à internet (serviço de valor adicionado) de acordo com as especificações, características e condições previstas neste Contrato no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, respectivo **PLANO DE SERVIÇO** e **CONTRATO DE PERMANÊNCIA** (se existente para a contratação), partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento.
- 2.2. A prestação dos **Serviços de Conexão à Internet** será realizada diretamente pela **CONTRATADA**, o que não requer qualquer autorização da ANATEL para sua consecução, haja vista este serviço ser considerado, por Lei e normas regulamentares da própria ANATEL e do Ministério das Comunicações, como típico “Serviço de Valor Adicionado”, que não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.
- 2.3. A prestação dos **Serviços de Comunicação Multimídia (SCM)** será realizada diretamente pela **CONTRATADA**, que se encontra devidamente autorizada para tal, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – **ANATEL**, nos termos do processo nº 53500.038492/2022-55 , Ato Autorizador nº 6512 de 2022.
- 2.4. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) encontra-se sob a égide da Lei nº 9.472/97; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução **ANATEL** nº 73/98; do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução **ANATEL** nº 614/2013; do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução **ANATEL** nº 632/2014 e demais normas aplicáveis.
- 2.5. A qualificação completa do **CLIENTE**, os valores a serem pagos, o tipo, as especificações e características do serviço a ser prestado, a garantia de banda

contratada, instalação, ativação, locação de equipamentos e/ou outros serviços porventura contratados de forma conjunta, bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão descritos no **TERMO DE CONTRATAÇÃO** e respectivo **PLANO DE SERVIÇO**.

- 2.6. O **PLANO DE SERVIÇO** compõe o **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, pelo que são partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento. Uma vez assinado ou aderido eletronicamente o **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, fica automaticamente aperfeiçoada a relação jurídica havida entre o **CLIENTE** e a **CONTRATADA**, bem como fica automaticamente aperfeiçoado o presente instrumento, que passa a constituir juntamente com o **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, nele inserido o **PLANO DE SERVIÇO**, e o **CONTRATO DE PERMANÊNCIA** (se existente para a contratação respectiva), um título executivo extrajudicial que devem ser lidos e interpretados conjuntamente.
- 2.7. O serviço de comunicação multimídia (SCM), assim como os serviços de conexão à internet estarão disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 07 (sete) dias da semana, a partir de sua ativação até o término da relação contratual avençada, ressalvadas as interrupções causadas por caso fortuito ou motivo de força maior, dentre outras hipóteses e limitações de responsabilidades prevista neste instrumento.
- 2.8. Quando da assinatura ou aceite eletrônico do **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o **CLIENTE** declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, velocidade máxima de download e upload, garantia de banda e valores referentes aos planos de conexão à internet e outros serviços eventualmente contratados.

### 3. DAS FORMAS DE ADESÃO

- 3.1. A adesão pelo **CLIENTE** ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:
- 3.2. Assinatura de **TERMO DE CONTRATAÇÃO** impresso;
- 3.3. Aceite *on-line*, inclusive via e-mail, do **TERMO DE CONTRATAÇÃO** eletrônico;
- 3.4. Aceite e contratação efetuada mediante atendimento telefônico, através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela **CONTRATADA**;
- 3.5. Pagamento de boleto bancário ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela **CONTRATADA**, desde que tenha a **CONTRATADA** como beneficiária e desde que esta tenha outorgado a sua anuência para a contratação e;
- 3.6. Percepção, por qualquer outro meio, dos serviços objeto do presente Contrato, desde que com a anuência da **CONTRATADA**.
- 3.7. Com relação à **CONTRATADA**, suas obrigações e responsabilidades iniciam-se efetivamente a partir da ciência comprovada de que o **CLIENTE** aderiu ao presente contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nas cláusulas 3.1.4 e 3.1.5, em que poderá a **CONTRATADA**, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura ou aceite do **TERMO DE CONTRATAÇÃO** impresso ou eletrônico.
- 3.8. As Partes estabelecem que todo e qualquer instrumento referente a contratação da prestação dos serviços poderá ser assinado por assinatura eletrônica ou digital, valendo-se para tanto de certificado digital, de plataforma com login e senha ou

de qualquer outro meio que comprove a autoria e integridade, nos termos do §2º, do artigo 10, da Medida Provisória n.º 2.200-2/2001.

#### 4. DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET

- 4.1. Na prestação dos serviços de conexão à internet, a **CONTRATADA** disponibilizará ao **CLIENTE** um endereço IP (*Internet Protocol*) que poderá ser dinâmico (variável) ou poderá ser fixo (invariável), a exclusivo critério da **CONTRATADA**.
- 4.2. Independente da forma de disponibilização do IP (*Internet Protocol*) ao **CLIENTE**, este endereço sempre será de propriedade da **CONTRATADA**, sendo que a disponibilização do endereço IP (*Internet Protocol*) não constitui, de forma alguma, qualquer espécie de cessão ou transferência desta propriedade.
- 4.3. A **CONTRATADA** se reserva no direito de alterar, a qualquer momento, o IP dinâmico (variável) ou fixo (invariável) cedido ao **CLIENTE**, independentemente de prévia comunicação ou consentimento do **CLIENTE**.
- 4.4. O **PLANO DE SERVIÇO** especificará o tipo de IP (*Internet Protocol*) disponibilizado pela **CONTRATADA** ao **CLIENTE**, se fixo ou dinâmico. Na omissão do **PLANO DE SERVIÇO**, será considerado que o IP disponibilizado é dinâmico (variável).
- 4.5. O **CLIENTE** tem conhecimento que o IP disponibilizado pela **CONTRATADA** poderá ser utilizado, simultaneamente, por outros clientes da **CONTRATADA**, através do emprego da tecnologia NAT (*Network Address Translation*) e/ou CGNAT (*Carrier Grade Network Address Translation*).
- 4.6. O **CLIENTE** declara pleno conhecimento que a **CONTRATADA** poderá cobrar valor mensal adicional em função da disponibilização de IP Fixo válido, devendo o **CLIENTE** se certificar previamente junto a **CONTRATADA** do valor mensal adicional por cada IP Fixo válido disponibilizado.
- 4.7. A prestação de serviços ora contratados é de natureza individual e intransferível, não sendo permitida ao **CLIENTE** a cessão ou venda total ou parcial desses serviços a terceiros, a qualquer título que seja.
- 4.8. O **CLIENTE** receberá da **CONTRATADA**, após a ativação dos serviços objeto do presente Contrato, a identificação e senha necessária à conexão à internet, não podendo em hipótese alguma ser a identificação/senha transferida a terceiros e/ou explorada para quaisquer fins comerciais ou econômicos.
- 4.9. O **CLIENTE** assume integral responsabilidade por si e por terceiros na utilização de sua identificação e respectiva senha, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros e legais daí resultantes. Não serão permitidas conexões simultâneas utilizando o mesmo código do **CLIENTE** e a mesma senha privativa, salvo se o **PLANO DE SERVIÇO** contratado o permitir expressamente, o que será ressalvado no próprio **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.

#### 5. DOS DIREITOS E DEVERES DA PRESTADORA

- 5.1. São deveres da **CONTRATADA**, dentre outros previstos neste Contrato, em lei e nos regulamentos aplicáveis:
- 5.2. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 73/1998), ser a responsável pela prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) perante a **ANATEL** e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos

serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis;

- 5.3. Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia na forma adequada, prevista em regulamentação e normas editadas pela **ANATEL**, e segundo os parâmetros de qualidade previstos no artigo 40 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução **ANATEL** n.º 614/2013, no que for aplicável;
- 5.4. Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento ao Cliente, conforme regras impostas pela **ANATEL** à **CONTRATADA** em decorrência da sua classificação como Prestadora de Pequeno Porte (PPP), atendendo e respondendo às reclamações e solicitações do **CLIENTE**, de acordo com os prazos previstos no presente Contrato;
- 5.5. Cumprir as obrigações previstas no Capítulo III, do Título IV, do Regulamento anexo à Resolução **ANATEL** n.º. 614/2013, em especial o disposto no artigo 47 da referida Resolução;
- 5.6. Solucionar as reclamações do **CLIENTE** sobre problemas e falhas nos serviços prestados, bem como fornecer esclarecimento a reclamações e dúvidas do **CLIENTE**, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidades previstas em lei e neste instrumento;
- 5.7. Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas neste Contrato, entregando ao **CLIENTE**, por qualquer meio, cópias dos instrumentos de contratação e;
- 5.8. Prestar à **ANATEL** os dados e informações que lhe sejam solicitados referentes ao serviço e permitir aos agentes de fiscalização da **ANATEL** livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM.
- 5.9. A **CONTRATADA** deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus **CLIENTES** pelo prazo mínimo de 01 (um) ano ou por outro prazo que venha a ser estipulado nas normas da **ANATEL** e/ou outras normas aplicáveis.
- 5.10. A **CONTRATADA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados cadastrais e informações do **CLIENTE**, sobretudo no que se refere aos registros de conexão armazenados, empregando para tanto todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar o direito do **CLIENTE**.
- 5.11. A **CONTRATADA** apenas tornará disponíveis os dados cadastrais e os registros de conexão, incorrendo em suspensão de sigilo de telecomunicações, quando solicitado formalmente pela autoridade judiciária ou outra legalmente investida, e quando taxativamente determinada a apresentação de informações relativas ao **CLIENTE**, bem como nas demais hipóteses previstas neste Contrato.
- 5.12. É permitido à **CONTRATADA** realizar a oferta ao **CLIENTE** dos serviços objeto deste Contrato conjuntamente com outros serviços de telecomunicações e/ou serviços de valor adicionado. A prestação de serviços de forma conjunta poderá ser feita diretamente pela **CONTRATADA** ou em parceria com outras empresas. Os diversos serviços objeto da oferta conjunta (COMBO) poderão ser contratados conjuntamente através da assinatura ou aceite eletrônico de um único TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato.
- 5.13. Quando realizada a contratação conjunta de serviços de telecomunicações e/ou serviços de valor adicionado (COMBO), independente do formato contratual, a

**CONTRATADA** deverá utilizar a mesma data de reajuste para todos os serviços disponibilizados ao **CLIENTE**.

- 5.14. O **CLIENTE** reconhece como direitos da **CONTRATADA**, além de outros previstos na Lei n.º 9.472/97, neste Contrato, na regulamentação pertinente e no Termo de Autorização para a prestação do serviço de comunicação multimídia: **(i)** empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertença; **(ii)** contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.
- 5.15. A **CONTRATADA** continuará responsável perante a **ANATEL** e o **CLIENTE** pela prestação e execução do serviço contratado.
- 5.16. Para constituição da sua rede de telecomunicações e para viabilizar a prestação dos serviços de comunicação multimídia, a **CONTRATADA** poderá contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra prestadora dos serviços de comunicação multimídia ou de outra prestadora de qualquer outro serviço de telecomunicações de interesse coletivo.
- 5.17. O **CLIENTE** reconhece que a **CONTRATADA**, por ser considerada uma Prestadora de Pequeno Porte (PPP), inclusive com menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço (assinantes), é dispensada das metas de qualidade previstas no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), anexo à Resolução **ANATEL** 717/2019.

## 6. DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

- 6.1. São deveres do **CLIENTE**, dentre outros previstos neste Contrato, em lei ou nos regulamentos aplicáveis:
- 6.2. Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste Contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento;
- 6.3. Comunicar imediatamente à **CONTRATADA**, através de seus Serviços de Atendimento ao Cliente, qualquer problema que identificar nos serviços objeto deste Contrato, registrando sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado;
- 6.4. Fornecer todas as informações necessárias à prestação do serviço objeto deste Contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela **CONTRATADA**;
- 6.5. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento do serviço, garantindo à **CONTRATADA** amplo acesso às suas dependências.
- 6.6. A título de infraestrutura adequada a ser disponibilizada pelo **CLIENTE**, compreende-se, mas não se limita a: **i)** computadores; **ii)** estações de trabalho; **iii)** rede elétrica compatível e aterrada; **iv)** local protegido do calor e umidade; e **v)** outros equipamentos/materiais de informática e rede interna.
- 6.7. É de exclusiva responsabilidade do **CLIENTE** a instalação, manutenção, proteção e aterramento elétrico de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade;
- 6.8. Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos da **CONTRATADA** ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos, avarias, perda, furto, roubo ou extravio ocasionados em tais equipamentos, considerando serem

tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o **CLIENTE**;

- 6.9. Cumprir as obrigações previstas no artigo 4.º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução **ANATEL** 632/2014, quais sejam: **(i)** utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações; **(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 por Prestadora de serviço de telecomunicações; **(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 que possuam certificação expedida ou aceita 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 sua Prestadora: a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso, b) qualquer alteração das informações cadastrais e c) a ocorrência de qualquer ato ou fato que tenha relação com os serviços contratados;
- 6.10. Permitir às pessoas designadas pela **CONTRATADA** o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços e, caso haja utilização de equipamento(s) que não esteja(m) devidamente certificado(s) e homologado(s), permitir a retirada deste(s) equipamento(s) por parte dos funcionários da **CONTRATADA**;
- 6.11. Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado;
- 6.12. Realizar manutenção em seus computadores e estações de trabalho, protegendo-os contra vírus ou qualquer arquivo malicioso que possa prejudicar a rede. Qualquer contribuição nesse sentido efetuada pela **CONTRATADA** não lhe imputará responsabilidade por essa proteção;
- 6.13. Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento;
- 6.14. Zelar pela boa imagem e reputação da **CONTRATADA**, não praticando nenhum ato que possa prejudicar a imagem e credibilidade da **CONTRATADA**.
- 6.15. O Cliente reconhece que a Central de Atendimento disponibilizada pela **CONTRATADA** é o único meio apto para registrar reclamações e solicitar qualquer tipo de providência quanto aos serviços contratados, sendo taxativamente vedada a utilização de quaisquer meios de acesso público, tais como a internet ou redes sociais para registrar reclamações, críticas ou solicitações quanto à **CONTRATADA** ou quanto aos serviços por ela prestados, sendo vedada, ainda, a difusão ou veiculação, por qualquer meio, de qualquer mensagem ou informação inverídica, difamatória, injuriosa ou caluniosa, ou que possa de qualquer maneira denegrir a imagem ou a reputação da **CONTRATADA** ou de quaisquer de seus sócios.
- 6.16. O descumprimento desta cláusula acarretará, a critério da **CONTRATADA**, a rescisão de pleno direito do presente Contrato, sem qualquer ônus à **CONTRATADA**, ficando o **CLIENTE** sujeito às penalidades previstas nas normas e neste instrumento, bem como ao pagamento de danos morais e perdas e danos.

- 6.17. Manter o seu cadastro atualizado junto à **CONTRATADA**, sob pena de ser considerado intimado e/ou notificado dos atos que decorram desta contratação quando do envio da intimação e/ou notificação para o último endereço e/ou telefone constante nas bases de dados cadastrais da **CONTRATADA**.
- 6.18. Considerando as políticas de uso aceitável da internet, constituem ainda obrigações do **CLIENTE**:
- 6.19. Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço, inclusive, mas não se limitando, as leis de segurança, confidencialidade e propriedade intelectual;
- 6.20. Respeitar a privacidade e intimidade de outros clientes e/ou terceiros, não buscando, dentre outras, acesso a senhas e dados privativos, bem como não modificando arquivos ou assumindo, sem autorização, a identidade de outro cliente e/ou terceiros;
- 6.21. Não prejudicar, intencionalmente, usuários da Internet através de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede e utilização de “cookies”, em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas de mercado;
- 6.22. Não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico (“mala direta” ou “spam”), salvo mediante prévia solicitação dos destinatários quanto a este tipo de atividade e;
- 6.23. Não acessar conteúdos impróprios ou ilícitos, ou então, não utilizar a internet para fins impróprios ou ilícitos, segundo a legislação vigente.
- 6.24. A prestação dos serviços contratados é de natureza individual e intransferível, não sendo permitido ao **CLIENTE** a cessão ou venda total ou parcial desses serviços a terceiros, seja a que título for.
- 6.25. São direitos do **CLIENTE**, dentre outros previstos neste Contrato e nas normas aplicáveis:
- 6.26. Liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço;
- 6.27. Inviolabilidade e sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições contratuais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;
- 6.28. Acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação;
- 6.29. Substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;
- 6.30. 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;
- 6.31. Aqueles previstos no artigo 3.º do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução **ANATEL** 632/2014, bem como no artigo 56 do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução **ANATEL** n.º 614/2013.
- 6.32. Em cumprimento à exigência prevista no artigo 3º, inciso XVIII, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo

à Resolução **ANATEL 632/2014**, o **CLIENTE**, neste ato, de maneira prévia, livre e expressa, atesta sua plena concordância quanto ao recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, nada tendo a reclamar a qualquer título.

## **7. DO PLANO DE SERVIÇO**

- 7.1.** Cada plano poderá ser diferenciado pelos seguintes parâmetros: **(i)** velocidade utilizada; **(ii)** volume de tráfego de dados máximo permitido; **(iii)** horário de utilização; **(iv)** tempo de utilização; **(v)** finalidade da utilização; **(vi)** disponibilização de endereço IP (*Internet Protocol*) fixo ou dinâmico; **(vii)** valores a pagar; **(viii)** tipo de tecnologia empregada na prestação dos serviços; **(ix)** quaisquer outros fatores ou parâmetros que venham a ser fixados a critério da **CONTRATADA**.
- 7.2.** A **CONTRATADA** se reserva no direito de criar, modificar e/ou excluir planos de serviço a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, sem prejuízo dos direitos garantidos ao **CLIENTE** pelas normas regulatórias e pela legislação aplicável às relações de consumo.
- 7.3.** Caso o **CLIENTE** tenha interesse em alterar o **PLANO DE SERVIÇO** no decorrer da vigência contratual, o Contrato vigente dar-se-á por rescindido, caso em que será realizada uma nova contratação com a assinatura de novo **TERMO DE CONTRATAÇÃO** e **CONTRATO DE PERMANÊNCIA** (se aplicável à contratação).
- 7.4.** Não serão permitidas alterações ou contratação de **PLANO DE SERVIÇO** solicitadas por **CLIENTE** que não estejam em dia com suas obrigações.
- 7.5.** Em se tratando de **CLIENTE** sujeito a fidelidade contratual, a alteração do **PLANO DE SERVIÇO** resulta na obrigação de pagamento da multa prevista no Contrato de Permanência.
- 7.6.** O **PLANO DE SERVIÇO** constará no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.
- 7.7.** Os Planos de Serviços ofertados pela **CONTRATADA** estarão disponíveis no seu endereço eletrônico: **www.biazitelecom.com.br**.

## **8. DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA**

- 8.1.** Caso seja do interesse do **CLIENTE** se valer de determinados benefícios ofertados pela **CONTRATADA**, a critério exclusivo da **CONTRATADA**, o **CLIENTE** deverá celebrar com a **CONTRATADA**, separadamente, um Contrato de Permanência, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao **CLIENTE** e, em contrapartida, o prazo de permanência contratual que o mesmo deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao **CLIENTE** em caso de rescisão contratual antecipada, que também é caracterizada por qualquer ato que implique em alteração do plano originalmente contratado.
- 8.2.** O **CLIENTE** declara e reconhece lhe ser facultado optar, antes da contratação, pela celebração de um Contrato sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há prazo de permanência (fidelidade) contratual.
- 8.3.** Os benefícios concedidos pela **CONTRATADA** poderão corresponder a descontos nas mensalidades dos serviços de comunicação multimídia (SCM) e/ou de conexão à internet, descontos ou isenção nas mensalidades da locação dos equipamentos utilizados nos serviços, descontos ou isenção

dos valores correspondentes à instalação ou ativação dos serviços, dentre outros, a exclusivo critério da CONTRATADA.

- 8.4. Os benefícios porventura concedidos pela CONTRATADA ao CLIENTE serão válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.
- 8.5. O Contrato de Permanência explicitará a fórmula e os critérios que serão utilizados na apuração do valor da multa a ser paga pelo CLIENTE à CONTRATADA, em caso de rescisão antecipada.
- 8.6. Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o CLIENTE perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela CONTRATADA. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.
- 8.7. Após o decurso do prazo de permanência, se o CLIENTE quiser auferir novos benefícios ou beneficiar-se novamente dos benefícios anteriormente concedidos, deverá firmar com a CONTRATADA, a critério exclusivo desta, novo Contrato de Permanência.
- 8.8. A suspensão dos serviços a pedido do CLIENTE ou por inadimplência ou infração contratual por parte do mesmo, acarreta automaticamente a suspensão da vigência do presente instrumento e do Contrato de Permanência por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do prazo de fidelidade contratual.

## 9. DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS E DO RESTABELECIMENTO

- 9.1. O CLIENTE adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento sem ônus, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço.
- 9.2. Em hipótese alguma haverá atendimento ao pedido de suspensão dos serviços em face de CLIENTE inadimplente ou que não esteja em dia com quaisquer de suas obrigações.
- 9.3. O prazo de suspensão dos serviços de comunicação multimídia (SCM), não utilizado pelo CLIENTE em um ano, não será cumulativo de um ano para outro.
- 9.4. O prazo para atendimento do requerimento de suspensão ou restabelecimento do serviço é de até 24 (vinte e quatro) horas a contar da solicitação do CLIENTE.
- 9.5. Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo CLIENTE, automaticamente, os serviços de comunicação multimídia (SCM) serão reativados, não havendo necessidade de comunicação pela CONTRATADA ao CLIENTE, sendo também reativadas automaticamente as cobranças inerentes à prestação dos serviços, nos termos contratados.
- 9.6. O CLIENTE poderá requerer o restabelecimento dos serviços de comunicação multimídia (SCM) antes do término do prazo de suspensão inicialmente solicitado.
- 9.7. Caso seja feita a solicitação de restabelecimento dos serviços de comunicação multimídia (SCM) em período inferior ao inicialmente solicitado a título de suspensão, não poderá o CLIENTE, posteriormente à reativação, dentro do mesmo período de 12 (doze) meses, requerer novo pedido de suspensão dos

serviços de comunicação multimídia (SCM) em relação ao período de suspensão não utilizado.

- 9.8. Diante da inadimplência do **CLIENTE**, transcorridos 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido e/ou de qualquer outra infração contratual, que poderá ser realizada por escrito através de e-mail ou mensagem de texto, o **CLIENTE** poderá ter suspenso parcialmente o provimento do serviço contratado.
- 9.9. Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, o **CLIENTE** poderá ter suspenso **totalmente** o provimento do serviço.
- 9.10. Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço, o Contrato poderá ser rescindido.
- 9.11. Somente depois de regularizados os pagamentos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora) e/ou regularizada qualquer outra infração contratual, é que os serviços de comunicação multimídia (SCM) serão restabelecidos pela **CONTRATADA**.
- 9.12. O restabelecimento dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contados do conhecimento da efetivação da quitação do débito pendente (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora) e/ou da regularização da infração contratual.
- 9.13. O período de suspensão parcial motivado por descumprimento contratual ou por inadimplência do **CLIENTE** não ensejará qualquer espécie de compensação, reparação ou indenização ao **CLIENTE**, o que este concorda e reconhece.
- 9.14. Rescindido o presente Contrato, o **CLIENTE** fica obrigado a restituir à **CONTRATADA** os equipamentos cedidos ao mesmo a título de comodato ou locação, nos termos deste instrumento.
- 9.15. A rescisão do presente Contrato não isenta o **CLIENTE** da obrigação de pagar à **CONTRATADA** os valores inadimplidos e a multa contratual estabelecida no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, caso se trate de **CLIENTE** sujeito a fidelidade contratual.
- 9.16. Em caso de atraso no pagamento pelo **CLIENTE** de qualquer quantia devida à **CONTRATADA**, ficam automaticamente suspensos os serviços de manutenção prestados pela **CONTRATADA** em decorrência deste Contrato (seja manutenção de equipamentos, seja manutenção dos próprios serviços de internet), bem como suspenso o atendimento a qualquer solicitação do **CLIENTE**, a exemplo de solicitação de mudança de endereço, transferência de titularidade, upgrade (aumento de velocidade), downgrade (redução de velocidade), dentre outras; o que prevalecerá até a efetiva e total regularização pelo **CLIENTE** dos valores devidos à **CONTRATADA**.

## 10. DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

- 10.1. A **CONTRATADA** disponibilizará ao **CLIENTE** um Centro de Atendimento Telefônico gratuito, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no período compreendido entre 08 (oito) e 20 (vinte) horas, exclusivamente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados.
- 10.2. O Centro de Atendimento Telefônico poderá ser acessado pelo **CLIENTE** através do número: (66) 4004-5678

- 10.3.** O **CLIENTE** poderá obter no endereço eletrônico [www.biazitelecom.com.br](http://www.biazitelecom.com.br) todas as informações relativas à **CONTRATADA**, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento. E mais, diante do referido endereço eletrônico, o **CLIENTE** poderá obter todas as informações referentes aos Planos de Serviços ofertados pela **CONTRATADA**.
- 10.4.** As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pelo **CLIENTE** perante a **CONTRATADA** através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela **CONTRATADA**. Sendo que, para cada atendimento do **CLIENTE**, será gerado e disponibilizado ao **CLIENTE** um número sequencial de protocolo, com data e hora.
- 10.5.** No atendimento do **CLIENTE** a **CONTRATADA** se compromete a observar os seguintes prazos, de acordo com o tipo de solicitação efetuada pelo **CLIENTE**, a saber:
- 10.6.** Em se tratando da instalação dos serviços, a **CONTRATADA** se compromete a observar o prazo de instalação previsto no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, ressalvado o disposto na cláusula 9.1 e as exceções e limitações de responsabilidade previstas em normas e neste instrumento.
- 10.7.** Em se tratando de solicitação de rescisão contratual pelo **CLIENTE**, que se dará necessariamente com intervenção de atendente, a **CONTRATADA** se compromete a dar efeitos imediatos à solicitação de rescisão. Sendo que, neste caso, tratando-se de **CLIENTE** sujeito a prazo de permanência contratual, fica o **CLIENTE** obrigado ao pagamento da multa estabelecida no Contrato de Permanência, sem prejuízo de outros encargos e ônus eventualmente aplicáveis.
- 10.8.** Em se tratando de solicitação de reparo dos serviços de comunicação multimídia (SCM) a **CONTRATADA** se compromete a regularizá-lo no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, a contar do seu recebimento, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em normas e neste instrumento;
- 10.9.** Em se tratando de reclamações e pedidos de informações do **CLIENTE**, a **CONTRATADA** se compromete a solucioná-las no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em normas e neste instrumento;
- 10.10.** Outras solicitações de serviços apresentadas pelo **CLIENTE** à **CONTRATADA**, não especificadas nas cláusulas 10.4.1 a 10.4.4, serão atendidas pela **CONTRATADA** no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em normas e neste instrumento.
- 10.11.** Os prazos estipulados nas cláusulas acima poderão sofrer alterações, sem que seja configurado qualquer descumprimento contratual por parte da **CONTRATADA**, nas seguintes hipóteses: **(i)** caso o **CLIENTE** não disponibilize local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a instalação dos serviços; **(ii)** caso o **CLIENTE** não permita o acesso pela **CONTRATADA** ao local de instalação dos equipamentos e/ou prestação dos serviços; **(iii)** na ocorrência de casos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática, chuvas, descargas atmosféricas, greves, dentre outras hipóteses; **(iv)** em caso de atrasos decorrentes da culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários; **(v)** não contratação pelo **CLIENTE** dos serviços complementares; **(vi)** convenção entre as partes e **(vii)** outras hipóteses em que não exista culpabilidade da **CONTRATADA**.

## 11. DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 11.1. Antes de realizar a instalação e ativação dos serviços, a **CONTRATADA** verificará a existência de viabilidade técnica quanto ao endereço de instalação indicado no **TERMO DE CONTRATAÇÃO** ou em outra forma de adesão ao presente Contrato.
- 11.2. Havendo viabilidade técnica, a instalação e ativação ocorrerá no prazo máximo previsto no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas nas normas e neste instrumento.
- 11.3. Não havendo viabilidade técnica, segundo o exclusivo critério e análise da **CONTRATADA**, o presente instrumento será rescindido de pleno direito, sem nenhum ônus ao **CLIENTE** ou à **CONTRATADA**.
- 11.4. Havendo viabilidade técnica, a **CONTRATADA** efetuará a instalação e ativará os serviços contratados para somente um equipamento do **CLIENTE**, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas pelo **CLIENTE**.
- 11.5. Sendo implementada pelo **CLIENTE** uma rede Wi-fi ou caso o equipamento disponibilizado pela **CONTRATADA** permita conexões Wi-fi, esta conexão deverá ser necessariamente criptografada, sendo de responsabilidade do **CLIENTE** a guarda da senha correspondente.
- 11.6. É vedada a cessão, disponibilização ou compartilhamento pelo **CLIENTE** da senha e/ou dos serviços objeto deste Contrato, por qualquer meio, a terceiros estranhos à presente relação contratual.
- 11.7. Se restar constatado, por qualquer meio, que o **CLIENTE** está realizando a cessão, disponibilização e/ou compartilhamento dos serviços em favor de terceiros, mesmo que de forma não onerosa, a **CONTRATADA**:
- 11.8. Cobrará do **CLIENTE** uma mensalidade para cada cessão, disponibilização e/ou compartilhamento constatados, desde a data de seu início até a sua interrupção;
- 11.9. Poderá rescindir de pleno direito este Contrato, ficando o **CLIENTE** sujeito às penalidades previstas nas normas e neste instrumento, bem como no Contrato de Permanência e;
- 11.10. Denunciará o **CLIENTE** à **ANATEL** devido a prática de crime de telecomunicações, nos termos do artigo 183 da Lei 9.472/97.
- 11.11. É de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE** as instalações internas de redes locais ou de rede Wi-fi, caso implementadas pelo **CLIENTE**, assim como quaisquer problemas, danos ou atos ilícitos cometidos através destas redes locais ou da rede Wi-fi.
- 11.12. Em caso de solicitação pelo **CLIENTE** de alteração no endereço de instalação, esta alteração fica condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica para a instalação e ativação dos serviços perante o novo local indicado.
- 11.13. Havendo disponibilidade e viabilidade técnica, o **CLIENTE** fica responsável pelo pagamento da tarifa prevista na cláusula 16.6 deste instrumento, relativa a alteração do endereço de instalação dos serviços.
- 11.14. Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica no novo endereço, e optando o **CLIENTE** pela rescisão antecipada do Contrato, fica o mesmo sujeito à multa contratual estabelecida no Contrato de Permanência, caso se trate de **CLIENTE** sujeito a fidelidade contratual, sem prejuízo dos demais encargos e ônus aplicáveis.

11.15. Para a realização da instalação pela **CONTRATADA** será necessária a perfuração de paredes, escalada de telhado e outros atos necessários. Deste modo, considerando que a **CONTRATADA** desconhece a estrutura do imóvel indicado pelo **CLIENTE** para instalação, os atos necessários à instalação serão realizados nos locais apontados pelo próprio **CLIENTE**, desde que tenham viabilidade técnica, sendo de inteira responsabilidade do **CLIENTE** eventuais avarias que tais atos possam causar ao imóvel, tais como: perfuração de canos, quebras e quedas de rebocos, quebra de telhas, estragos em pinturas de paredes e etc, sendo que o **CLIENTE** isenta a **CONTRATADA** de qualquer responsabilidade quanto a eventuais danos ocasionados ao imóvel em decorrência dos atos necessários à instalação dos equipamentos.

## 12. DA INTERRUPTÃO E DEGRADAÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. A responsabilidade da **CONTRATADA** é limitada ao desconto (ressarcimento), não sendo devida pela **CONTRATADA** nenhuma outra compensação, reparação ou indenização adicional.

12.2. A **CONTRATADA** não será obrigada a efetuar o desconto (ressarcimento) ao **CLIENTE**, caso evidenciada qualquer das seguintes hipóteses:

12.3. Interrupção ou degradação programada;

12.4. Interrupção ou degradação decorrente de fatos atribuídos ao próprio **CLIENTE** ou terceiros, por erros de operação do **CLIENTE**, falhas em qualquer equipamento do **CLIENTE** ou de terceiros, ou outra circunstância que não seja da responsabilidade exclusiva da **CONTRATADA**;

12.5. Falhas nos equipamentos da **CONTRATADA** cuja responsabilidade seja do **CLIENTE** por recebimento a título de comodato ou locação.

12.6. Interrupção ou degradação decorrente de caso fortuito ou força maior;

12.7. Em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a equipamentos ou infraestrutura do **CLIENTE** ou da própria **CONTRATADA**;

12.8. Na hipótese do **CLIENTE** não entrar em contato com o Centro de Atendimento ao Cliente disponibilizado pela **CONTRATADA**, visando a abertura do chamado (ocorrência) relacionado a eventual interrupção ou degradação;

12.9. Outras hipóteses estabelecidas nas normas e/ou no presente instrumento.

## 13. PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

13.1. A contestação de débito encaminhada pelo **CLIENTE** à **CONTRATADA** via notificação ou através da Central de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer cobrança feita pela **CONTRATADA**, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

13.2. O **CLIENTE** terá o prazo máximo de até 03 (três) anos da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a **CONTRATADA**.

13.3. A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo **CLIENTE**, a **CONTRATADA** terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para apresentar a resposta.

13.4. O débito contestado deve ter sua cobrança suspensa e sua nova cobrança fica condicionada à prévia justificativa, junto ao **CLIENTE**, acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela **CONTRATADA**.

- 13.5. Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela **CONTRATADA**, fica o **CLIENTE** obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas neste Contrato.
- 13.6. A **CONTRATADA** cientificará o **CLIENTE** do resultado da contestação do débito.
- 13.7. Sendo a contestação julgada total ou parcialmente procedente, os valores considerados indevidos serão cancelados e a **CONTRATADA** encaminhará ao **CLIENTE** novo documento de cobrança com valor corrigido, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária.
- 13.8. Caso o **CLIENTE** já tenha quitado o documento de cobrança contestado e sendo a contestação julgada procedente, a **CONTRATADA** se compromete a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente.
- 13.9. Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo **CLIENTE**, acrescentando-se os encargos moratórios (multa e juros) e correção monetária.

#### 14. DA ANATEL

- a. Nos termos do Regulamento anexo à Resolução **ANATEL** n.º 614/2013, fica informado neste Contrato que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação de serviço de comunicação multimídia objeto deste instrumento podem ser extraídas no site <<http://www.anatel.gov.br>>, ou na central de atendimento telefônico da **ANATEL** pelo n.º 1331, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:
- b. Sede: End.: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H  
CEP: 70.070-940 - Brasília - DF  
Pabx: (55 61) 2312-2000  
CNPJ: 02.030.715.0001-12
- c. Correspondência Atendimento ao Usuário:  
Assessoria de Relações com o Usuário - ARU  
SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940
- d. Fax Atendimento ao Usuário: (55 61) 2312-2264
- e. Atendimento Documental – Biblioteca:  
SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940, e-mail:  
biblioteca@anatel.gov.br / telefone: (61) 2312-2001.
- f. Sala Cidadão Estado de Mato Grosso:
- g. Avenida Vereador Juliano da Costa Marques, 99, Centro Político Administrativo, CEP: 78.49-937, Cuiabá/MT.

#### 15. DOS EQUIPAMENTOS

- 15.1. A **CONTRATADA** poderá, a seu critério, disponibilizar ao **CLIENTE** equipamentos para recebimento de conexão como: **i)** roteadores, **ii)** modems, **iii)** ONUs, **iv)** repetidores, dentre outros. A disponibilização se dará a título de comodato ou locação, o que será ajustado pelas partes através do **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.
- 15.2. O **CLIENTE** é único responsável pela conservação e guarda dos equipamentos que lhe foram cedidos a título de comodato ou locação, devendo zelar pela integridade dos mesmos como se fossem seu, pelo que deve providenciar todos

os meios de prevenção contra danos e avarias, inclusive o aterramento e proteção elétrica contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados, retirando-os da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, tudo para ao final da contratação devolvê-los à **CONTRATADA** em perfeito estado de uso e conservação.

- 15.3. O **CLIENTE** se compromete a utilizar os equipamentos cedidos única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, seja a que título for, dos equipamentos para terceiros estranhos à presente relação contratual, bem como a alteração ou intervenção nos equipamentos, por quem quer que seja.
  - 15.4. Os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação deverão ser utilizados pelo **CLIENTE** única e exclusivamente no endereço de instalação constante no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, sendo vedado ao **CLIENTE** remover os equipamentos para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito da **CONTRATADA**.
  - 15.5. Ao final do Contrato, independentemente do motivo que ensejou a sua rescisão ou término, fica o **CLIENTE** obrigado a entregar os equipamentos na sede da **CONTRATADA** no prazo de até 05 (cinco) dias, em perfeito estado de uso e conservação.
  - 15.6. Verificado que qualquer equipamento encontra-se avariado ou imprestável para uso ou em caso de furto, roubo, perda, extravio, danos a qualquer dos equipamentos ou;
  - 15.7. Em caso de não devolução pelo **CLIENTE** dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, fica o **CLIENTE** obrigado ao pagamento do valor de mercado do equipamento, acrescido de multa de 20% (vinte por cento).
  - 15.8. Nas hipóteses acima, fica autorizado à **CONTRATADA**, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento para até 05 (cinco) dias, visando a cobrança do valor de mercado dos equipamentos acrescido das penalidades contratuais aplicáveis. Não realizado o pagamento no prazo de vencimento, fica a **CONTRATADA** autorizada a levar os títulos a protesto, bem como proceder a negativação junto aos órgãos de proteção ao crédito, sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.
  - 15.9. A **CONTRATADA** poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou através de representantes devidamente identificados, realizar vistorias nos equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do **CLIENTE**.
- 15.10. DO PREÇO E ENCARGOS MORATÓRIOS**
- 15.11. Pelos serviços de comunicação multimídia (SCM), o **CLIENTE** pagará à **CONTRATADA**, os valores pactuados no **TERMO DE CONTRATAÇÃO** onde constará também a periodicidade de cada pagamento, a forma de pagamento, as condições e as datas de vencimento respectivas.
  - 15.12. No **TERMO DE CONTRATAÇÃO** constará ainda o valor a ser pago pelo **CLIENTE** em decorrência dos serviços de ativação ou instalação, bem como o valor a ser pago em virtude da locação de equipamentos (se for o caso) e/ou pela disponibilização de IP Fixo válido, dentre outros.
  - 15.13. Caso o pagamento seja realizado através de boleto bancário, os mesmos serão entregues ao **CLIENTE** com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento, podendo a entrega ocorrer fisicamente, por e-mail, através de

aplicativo ou mediante disponibilização na Central de Atendimento ao **CLIENTE** na internet, a critério da **CONTRATADA**.

- 15.14. Caso o **CLIENTE** não receba o boleto de cobrança, caberá ao **CLIENTE** solicitar à **CONTRATADA** a segunda via do boleto, respondendo pelos encargos de inadimplência caso o pagamento não seja realizado na data estipulada no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.
- 15.15. Poderá a **CONTRATADA**, independentemente da aquiescência do **CLIENTE**, terceirizar a cobrança dos valores referentes a presente contratação a pessoa ou empresa distinta da relação contratual.
- 15.16. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à **CONTRATADA**, nos termos deste Contrato, o **CLIENTE** será obrigado ao pagamento dos seguintes encargos de inadimplência: **(i)** multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; **(ii)** correção monetária apurada segundo a variação do INPC/IBGE, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; **(iii)** juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação e **(iv)** outras penalidades previstas nas normas e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por perdas e danos suplementares.
- 15.17. Os valores relativos a este Contrato serão reajustados anualmente com base na variação do INPC/IBGE.
- 15.18. O **CLIENTE** ficará obrigado ao pagamento de valor adicional (“tarifa”), que deve ser previamente verificado junto à **CONTRATADA**, para a realização dos seguintes serviços pela **CONTRATADA**:
- 15.19. Mudança de endereço do **CLIENTE**, ficando esta mudança condicionada à análise de viabilidade técnica pela **CONTRATADA**;
- 15.20. Manutenção ou troca de equipamentos;
- 15.21. Mobilização de técnicos ao local de instalação dos equipamentos com a constatação de que não existiam falhas nos serviços objetos deste Contrato, mas sim que as falhas eram decorrentes de erros de operação do **CLIENTE** ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do **CLIENTE** ou de terceiros; ou outras hipóteses de visita improdutivo;
- 15.22. Outros serviços pontuais ou recorrentes que venham a ser executados pela **CONTRATADA** e que não estejam compreendidos no objeto do presente Contrato ou que foram executados em decorrência de ação ou omissão culposa ou dolosa do próprio **CLIENTE** e/ou de terceiros.
- 15.23. É permitido à **CONTRATADA**, independentemente de notificação do **CLIENTE**, emitir boletos, duplicatas e quaisquer outros títulos que possam ser emitidos em razão da presente contratação para viabilizar a cobrança dos valores decorrentes deste Contrato.
- 15.24. Em caso de inadimplemento, a **CONTRATADA** poderá protestar o título e/ou incluir o nome do **CLIENTE** nos órgãos de proteção ao crédito, tais como o SERASA e o SPC, desde que previamente notificado o **CLIENTE**.
- 15.25. A notificação do **CLIENTE** poderá ser feita por mensagem eletrônica ou correspondência, que serão enviadas, conforme o caso, para o último número telefônico, e-mail ou endereço constante como o do **CLIENTE** nas bases cadastrais do **CONTRATADA**, caso em que será considerada como efetivada a notificação para todos os fins.

- 15.26. Na eventualidade de majoração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços contratados, tais valores deverão ser pagos pelo **CLIENTE**, que desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.
- 15.27. Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de 01 (um) ou mais tributos recolhidos pela **CONTRATADA**, o **CLIENTE** desde já autoriza a **CONTRATADA** ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhidos indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.
- 15.28. DA VIGÊNCIA E RESCISÃO**
- 15.29. O presente instrumento vigorará pelo prazo discriminado no **TERMO DE CONTRATAÇÃO** a contar da data de adesão, sendo renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas.
- 15.30. Em caso de rescisão antecipada do Contrato de Permanência, eventualmente celebrado, o **CLIENTE** automaticamente sujeitar-se-á às penalidades previstas naquele instrumento.
- 15.31. Sem prejuízo das demais hipóteses de rescisão contratual, ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, poderá a **CONTRATADA** rescindir de pleno direito o Contrato, aplicando ao **CLIENTE** as penalidades previstas neste instrumento e no Contrato Permanência (se for o caso):
- 15.32. Caso o **CLIENTE** permaneça em situação de inadimplência após 30 (trinta) dias do início da suspensão total dos serviços;
- 15.33. Caso seja identificado que o **CLIENTE** utiliza-se dos serviços para a prática de atos ilegais, prejudiciais a terceiros ou à própria **CONTRATADA**, hipótese em que a **CONTRATADA** poderá levar tal fato ao conhecimento das autoridades competentes e;
- 15.34. Descumprimento pelo **CLIENTE** de quaisquer das cláusulas previstas neste instrumento.
- 15.35. O Contrato poderá ser rescindido, sem que isso implique na aplicação de qualquer penalidade ou obrigação de indenizar, nas seguintes hipóteses:
- 15.36. Em caso de rescisão do Contrato realizada por **CLIENTE** não sujeito a fidelidade contratual.
- 15.37. Mediante determinação legal, decisão judicial ou por determinação da **ANATEL**;
- 15.38. Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço;
- 15.39. Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo escrito;
- 15.40. Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência;
- 15.41. Em virtude do afetamento ou interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias e;
- 15.42. Em caso de inviabilidade técnica do serviço superveniente à contratação, no endereço de instalação.

#### 15.43. DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

- 15.44. Será de responsabilidade do **CLIENTE** eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária, de sua propriedade, para a ativação dos serviços contratados.
- 15.45. A **CONTRATADA** não possui qualquer responsabilidade pelos danos e/ou prejuízos causados pelo **CLIENTE** a quem quer que seja, em razão da utilização dos serviços objetos do presente Contrato, sendo isenta de responsabilidade, em especial no caso de uso indevido e/ou ilícito dos serviços pelo **CLIENTE**.
- 15.46. As partes estabelecem neste ato cláusula limitativa de responsabilidade quanto a prestação de serviços. Desta forma, nenhuma das partes será responsável perante a outra parte por danos indiretos, consequenciais, incidentais, especiais ou exemplares decorrentes de ou relacionados a transações contempladas sob este Contrato, incluindo, mas sem limitação, lucros cessantes ou perda de negócios. Assim, as partes concordam e aceitam que a responsabilidade quanto a prestação de serviços restringe-se ao preço do mesmo.
- 15.47. Os serviços objetos deste Contrato prestados pela **CONTRATADA** não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do **CLIENTE** ou de qualquer computador ou máquina utilizada pelo **CLIENTE**, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede.
- 15.48. A **CONTRATADA** não se responsabilizará por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, falha de operação por pessoas não autorizadas, ataque de hackers, crackers, ataque de negação dos serviços, falhas na internet, falhas na infraestrutura do **CLIENTE**, nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou aqueles em que não tenha culpa exclusiva.
- 15.49. A **CONTRATADA** não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pelo **CLIENTE**, nem mesmo pela impossibilidade do **CLIENTE** acessar páginas na rede internet que estejam fora do ar, e/ou inoperantes e/ou sobrecarregadas por volume excessivo de usuários e/ou conexões simultâneas.
- 15.50. A **CONTRATADA** não se responsabiliza e não garante o funcionamento de equipamentos, serviços, sistemas ou conteúdos ilegais, imorais ou "piratas", assim considerados como aqueles produzidos e comercializados sem a homologação da **ANATEL** e dos demais órgãos competentes, e/ou que sejam responsáveis por veicular conteúdo autoral sem autorização dos respectivos autores/titulares e/ou que violem, direta ou indiretamente, qualquer norma brasileira ou internacional.
- 15.51. O **CLIENTE** se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objeto do presente instrumento, bem como dos equipamentos cedidos em locação ou comodato. É vedado, inclusive, o repasse para pessoas jurídicas dos serviços contratados em nome de pessoas físicas e vice-versa, independentemente de haver vinculação entre elas. Sendo também vedado dar destinação aos serviços distinta daquela inicialmente contratada, conforme previsto no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.
- 15.52. As Partes reconhecem e aceitam que a extinção ou a limitação de responsabilidade prevista neste instrumento constitui fator determinante para a contratação dos serviços e foram devidamente consideradas por ambas as partes na fixação e quantificação da remuneração cobrada pelos serviços.

- 15.53.** O **CLIENTE** reconhece que a velocidade de conexão à internet depende de fatores alheios ao controle da **CONTRATADA**, que não possui nenhuma responsabilidade, a exemplo: **(i)** da capacidade de processamento do equipamento do próprio **CLIENTE**, bem como dos softwares e aplicativos nele instalados; **(ii)** da velocidade disponível aos demais equipamentos que integram a rede mundial (internet); **(iii)** do número de conexões simultâneas no domicílio/sede do **CLIENTE**; **(iv)** do número de acessos simultâneos a determinado site, servidor ou recurso na internet; **(v)** condições climáticas, ou outras hipóteses de caso fortuito ou força maior; **(vi)** da forma de conexão do **CLIENTE** à ONU/Modem disponibilizado pela **CONTRATADA**, mormente se via conexão física (cabo de rede) ou Wireless e **(vii)** dentre outros fatores.
- 15.54.** O **CLIENTE** reconhece que, na aferição ou medição da velocidade de conexão à Internet, deverá observar as seguintes exigências: **(i)** possuir um navegador de web atualizado; **(ii)** instalar e ativar o Javascript em seu computador; **(iii)** ativar os Cookies do seu navegador; **(iv)** não executar, durante o teste, outros softwares, rotinas, processos, programas e/ou aplicativos; **(v)** realizar os testes em equipamento diretamente conectado ao cabo de rede (e cabo de rede ligado diretamente ao modem/ONU), devendo também desconectar todos os outros equipamentos que estejam acessando a rede, física ou remotamente (Wi-Fi) e **(vi)** não acessar, simultaneamente ao teste, outros sites ou quaisquer recursos da internet.
- 15.55.** O **CLIENTE** reconhece também que os testes de velocidade de conexão à Internet podem sofrer interferências de diversos fatores alheios à qualidade dos serviços prestados pela **CONTRATADA**, a exemplo, mas não se limitando a problemas na rede local, servidores de destino, problemas na configuração do computador ou equipamento do **CLIENTE** (uso da memória RAM, Firewall, configurações do Protocolo TCP, processamento da CPU, etc), características internas e particulares de cada equipamento do usuário, existência de conexão remota (Wi-fi) e outras conexões simultâneas.
- 15.56.** A **CONTRATADA** empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter os serviços de comunicação multimídia permanentemente ativos, mas, considerando-se as características funcionais, físicas e tecnológicas utilizadas para a conexão, não garante a continuidade dos serviços que poderão ser interrompidos ou degradados por diversos motivos, sem que tais interrupções ou degradações constituam infração contratual ou motivo para a rescisão contratual, tais como: **(i)** interrupção ou falha no fornecimento de energia pela concessionária pública em qualquer ponto de suas instalações e da rede; **(ii)** falhas em equipamentos e instalações; **(iii)** rompimento parcial ou total dos meios de rede; **(iv)** casos fortuitos ou de força maior; **(v)** mau uso da conexão pelo **CLIENTE** ou ainda pelo mau funcionamento ou erro de configuração do equipamento que recebe a conexão; **(vi)** bloqueio de visada limpa; **(vii)** interrupção por ordem da Agência Nacional de Telecomunicações, ordem judicial ou outra ordem decorrente de pessoa, órgão, entidade ou agência investida com poderes para tal; **(viii)** outros fatores alheios a vontade das partes e **(ix)** quaisquer circunstâncias previamente comunicadas ao **CONTRATANTE** pela **CONTRATADA**.
- 15.57. DAS PENALIDADES**
- 15.58.** No caso de descumprimento pelo **CLIENTE** de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, fica o **CLIENTE** automaticamente sujeito ao pagamento de multa penal compensatória no importe equivalente a 30% (trinta por cento) da soma de todas as mensalidades previstas no **TERMO DE CONTRATAÇÃO** e no **PLANO DE SERVIÇO** (considerando todo o período de vigência contratual), sem prejuízo ao pagamento de indenização complementar por perdas e danos,

facultando-se ainda à **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, a rescisão de pleno direito do Contrato.

#### **15.59. DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE, TRATAMENTO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE**

**15.60.** A **CONTRATADA** por si, seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, obriga-se a manter a privacidade e confidencialidade sobre quaisquer dados pessoais do **CLIENTE** informados no ato de celebração do presente Contrato, bem como de demais informações confidenciais coletadas em decorrência dos serviços objeto do presente instrumento, salvo se a utilização e/ou divulgação dos dados pessoais do **CLIENTE** e das demais informações confidenciais for expressamente autorizada por pelas normas, pelo presente instrumento ou já for de conhecimento público.

**15.61.** Para fins do presente Contrato, a expressão "Informações Confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pela **CONTRATADA** em função do presente Contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado.

**15.62.** Para fins do presente Contrato, a expressão "Dados Pessoais" significa todos os dados de identificação pessoal informados pelo **CLIENTE** no ato de celebração do presente contrato, bem como dados coletados em decorrência dos serviços objeto do presente contrato, que tornam possível identificar o **CLIENTE**, incluindo mas não se limitando a nome completo, nacionalidade, estado civil, profissão, data de nascimento, e-mail, CPF, endereço, endereço IP, dentre outros, nos termos da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

**15.63.** O **CLIENTE** reconhece, para todos os fins de direito, que além dos dados pessoais do **CLIENTE** informados no ato de celebração do Contrato, a **CONTRATADA** coletará uma série de informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, a saber: **(i)** endereço IP disponibilizado pela **CONTRATADA** ao **CLIENTE**; **(ii)** registros de conexão; **(iii)** informações de conexão, incluindo mas não se limitando a tags, cookies, pixels e memória cachê dos servidores; **(iv)** comunicações havidas entre o **CLIENTE** e a **CONTRATADA** através do Centro de Atendimento ao Cliente.

**15.64.** A **CONTRATADA** se compromete a utilizar os dados pessoais do **CLIENTE** e demais informações coletadas nos termos da cláusula 20.2, para as seguintes finalidades, que o **CLIENTE** expressamente declara ter conhecimento e neste ato manifesta concordância: **(i)** para cumprimento de obrigação legal ou regulatória, incluindo mas não se limitando à manutenção dos dados cadastrais e os Registros de Conexão do **CLIENTE** pelo prazo mínimo de 01 (um) ano, nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia (anexo à Resolução **ANATEL** 614/2013) e da Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet); **(ii)** para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos do Poder Público, **ANATEL**, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC) ou qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal; **(iii)** para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente Contrato ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente Contrato; **(iv)** para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; **(v)** para a proteção do crédito (incluindo medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais); **(vi)** para garantir o cumprimento do presente Contrato, incluindo o combate à fraude ou a prática de quaisquer ilícitos e **(vii)** para enviar ao **CLIENTE** qualquer comunicação ou notificação prevista no presente Contrato.

- 15.65.** Aderindo ao Contrato, o **CLIENTE** expressa e livremente consente com a realização pela **CONTRATADA** da coleta de informações relacionadas ao endereço IP utilizado pelo **CLIENTE**, bem como dos dados relativos a conexão e outras informações, incluindo mas não se limitando a tags, cookies, pixels e memória cachê dos servidores, para fins de produção de relatórios estatísticos acerca dos acessos realizados pelo **CLIENTE** a diversos links e sites, ou ainda, para fins de otimizar a velocidade de tráfego das informações nos diversos links e sites acessados pelo **CLIENTE**, bem como para outras finalidades voltadas para levantamento, análise, tratamento e melhoria dos serviços prestados ao **CLIENTE**.
- 15.66.** A **CONTRATADA** não compartilhará, nem tampouco fornecerá a terceiros os dados pessoais do **CLIENTE** e demais informações coletadas pela **CONTRATADA**, salvo nas hipóteses previstas a seguir: **(i)** para seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, bem como para parceiros comerciais e terceiros que prestem serviços ou trabalhem em nome da **CONTRATADA**; **(ii)** para cumprimento de obrigação legal ou regulatória; **(iii)** para a disponibilização em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal disponibilização; **(iv)** para o exercício e defesa de quaisquer direitos da **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, incluindo no âmbito de processos judiciais, administrativos ou arbitrais; **(v)** para o compartilhamento de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em normas do Poder Público, **ANATEL**, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC) ou qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal; **(vi)** para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente Contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente Contrato, ou de medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais e **(vii)** para atender a solicitação de qualquer autoridade competente.
- 15.67.** Em quaisquer dos casos acima a **CONTRATADA** **NÃO** estará obrigada a comunicar ao **CLIENTE** sobre o compartilhamento e/ou disponibilização realizada.
- 15.68.** O **CLIENTE** declara ter pleno conhecimento e concordância quanto à coleta, armazenamento, utilização e/ou compartilhamento de seus dados pessoais e demais informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, para as finalidades previstas neste Contrato, sendo tal anuência condição indispensável para a prestação dos serviços objeto do presente instrumento, nos termos previstos no artigo 9º, §3º, da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).
- 15.69.** Fica assegurado ao **CLIENTE**, a qualquer momento, solicitar perante a **CONTRATADA** informações sobre seus dados pessoais e demais informações coletadas por força dos serviços contratados, a alteração e correção de seus dados pessoais e a exclusão dos seus dados pessoais dos servidores da **CONTRATADA**, ressalvada as hipóteses em que a **CONTRATADA** for obrigada a manter os dados do **CLIENTE** por força de previsão contratual, legal ou regulatória.
- 15.70.** A **CONTRATADA** manterá os dados pessoais do **CLIENTE** e demais informações coletadas em servidores de seu *data center* pelo prazo estipulado em lei, regulamento, decreto e/ou qualquer outro ato normativo que regulamente a matéria objeto do Contrato, observando-se sempre o prazo mínimo de 01 (um) ano.
- 15.71.** A privacidade e confidencialidade dos dados e informações coletadas deixam de ser obrigatórias se comprovado que: **(i)** Estavam no domínio público na data

celebração do presente Contrato; **(ii)** Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente Contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão da **CONTRATADA**; **(iii)** Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação. **(iv)** Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – **ANATEL**, ou de qualquer outra autoridade investida em poderes para tal.

#### **15.72. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 15.73.** As disposições deste Contrato, **TERMO DE CONTRATAÇÃO** e respectivo **PLANO DE SERVIÇO** refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.
- 15.74.** As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a **CONTRATADA** entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente Contrato, bem como adequar-se a futuras disposições legais ou regulamentares.
- 15.75.** 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 **CLIENTE** ou da **CONTRATADA**, conforme o caso.
- 15.76.** O não exercício pela **CONTRATADA** de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente Contrato, ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte do **CLIENTE**, 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.
- 15.77.** Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexecutável, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal previsão inválida, ilegal, nula ou inexecutável nunca tivesse existido.
- 15.78.** As cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à confidencialidade e responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independente da razão de encerramento deste Contrato.
- 15.79.** As partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.
- 15.80.** É facultado à **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, a cessão total ou parcial do presente instrumento a terceiros, independentemente do consentimento do **CLIENTE**, podendo terceiros assumir total ou parcialmente os direitos e deveres atribuídos à **CONTRATADA**.
- 15.81.** Dada a individualidade e intransferibilidade dos serviços prestados, não é permitido ao **CLIENTE** a cessão, total ou parcial, seja a que título for, dos serviços objeto deste Contrato a terceiros, salvo prévia, expressa e escrita autorização da **CONTRATADA**.
- 15.82.** Qualquer alteração do presente Contrato ou das condições previstas no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, por interesse ou solicitação do **CLIENTE**, dependerá necessariamente da concordância prévia e por escrito da **CONTRATADA**.

**15.83. DO FORO**

**15.84.** Para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes da interpretação ou cumprimento deste Contrato, ou casos omissos do presente Contrato, fica eleito o foro da Comarca de Primavera do Leste /MT, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Primavera do Leste/MT, 16, Maio de 2022.

---

**PNET SERVIÇOS LTDA**  
**CNPJ: 45.451.049/0001-07**