

CONTRATO DE ACESSO À INTERNET PELO PLANO NA MODALIDADE ACESSO COMPARTILHADO

De um lado, **SUMICITY TELECOMUNICACOES S.A.**, sociedade empresária, inscrita no CNPJ sob o nº 07.714.104/0074-62 (sucessora por incorporação de WOC TELECOMUNICAÇÕES LTDA, CNPJ 38.093.257/0001-08 e ALOHA NEGÓCIOS E PARTICIPAÇÕES LTDA, CNPJ 28.818.265/0001-10), doravante designada apenas como “**GIGA+FIBRA**” ou “**PRESTADORA**”; e de outro

O **ASSINANTE**, a pessoa natural ou jurídica, identificada perante a GIGA+FIBRA, contratante dos serviços prestados pela PRESTADORA, mediante adesão às cláusulas e condições estabelecidas neste contrato, conforme adiante descrito:

DEFINIÇÕES:

- a) “**ANATEL**”: Agência Nacional de Telecomunicações;
- b) “**Central do Assinante**”: Área disponível no site www.gigamaisfibra.com.br, acessada através de *login* e senha do ASSINANTE onde estará disponível todos os documentos relacionados ao Plano de Acesso, inclusive faturas e seus detalhamentos;
- c) “**Central de Atendimento**”: Canal de atendimento ao ASSINANTE disponível das 08:00 às 22:00 através dos telefones (12)3042-0060, 0800-303-0100 ou WhatsApp (+5512) 99753-0395. Em horário comercial também é disponível atendimento ao cliente através do site www.gigamaisfibra.com.br.
- d) “**Comodato**”: Cessão gratuita dos equipamentos de propriedade da GIGA+FIBRA ao ASSINANTE, durante o período de vigência do presente contrato, regido pelos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro e disposições previstas neste CONTRATO que permitem acesso aos serviços;
- e) “**Compartilhamento do Acesso**”: Utilização de uma conexão à Internet ao mesmo tempo através de computadores distintos, independentemente da tecnologia utilizada.
- f) “**Conexão Simultânea**”: Utilização de uma mesma Conta de Acesso para a realização de mais de uma conexão à Internet, ao mesmo tempo, através de computadores distintos, independentemente da tecnologia utilizada.
- g) “**Conta de Acesso**”: Conta aberta no momento da contratação dos serviços, vinculada ao Plano de Acesso, acessada mediante informação de *login* e a senha pessoais do ASSINANTE.
- h) “**Equipamentos**”: São os equipamentos, de propriedade da GIGA+FIBRA, cedidos em regime de comodato ao ASSINANTE e necessários à prestação do **Serviço**;
- i) “**Franquia de Tráfego (Bits) e/ou Horas**”: É o máximo de transferência de dados em bits (1/8 de byte) ou horas permitidos em um período determinado de 30 (trinta) dias.

Uma vez esgotada a franquia o ASSINANTE ficará sujeito a uma política diferenciada restritiva ou uma cobrança adicional proporcional ao consumo adicional incorrido ou mesmo à indisponibilidade do serviço até o início do próximo período, de acordo com as regras e valores estabelecidos no plano contratado.

- j) **“IP”**: É o endereço na Internet, podendo ser Público ou Privado (Público compartilhado), o qual sendo privado, utiliza o CGNAT(Carrier Grade NAT) não tendo a funcionalidade de conexão fim a fim, de forma "Fixa" ou "Variável" a cada conexão, de acordo com o plano contratado. A disponibilização de IPs fixos ou dinâmicos e de blocos de IPs, públicos, somente é feita mediante acordo com PROVEDOR e está sujeito a uma consulta prévia de disponibilidade;
- k) **“Modalidade de Acesso Compartilhado”**: Plano de acesso contratado pelo ASSINANTE que pressupõe o compartilhamento dos meios de transmissão e distribuição com outros ASSINANTES. **Desta forma, as características do serviço poderão sofrer flutuações de acordo com o uso geral.** Este serviço é, então, **DESTINADO ÀS APLICAÇÕES NÃO-CRÍTICAS.** O serviço prestado nesta modalidade não suporta conexões TCP (Transmission Control Protocol) e UDP (User Datagram Protocol) entrantes, impossibilitando seu uso para a disponibilização de servidores. O acesso às redes externas pode ser feito através de servidores Proxy-Cache. O número de conexões simultâneas TCPP/UDP (sockets) é limitado a 40 (quarenta) e é reservado à GIGA+FIBRA o direito de efetuar bloqueios a seu exclusivo critério de qualquer tipo de tráfego que atrapalhe o bom funcionamento da rede.
- l) **“Plano de Acesso”**: serviço de comunicação multimídia - SCM oferecido pela GIGA+FIBRA, dentre os quais o ASSINANTE optará pela contratação que melhor lhe atender. Os Planos de Acesso conterão características várias, entre outras coisas, a (i) velocidade máxima, tanto de *download* quanto de *upload*, disponível, respeitados os critérios estabelecidos em regulamentação específica; (ii) franquia de consumo/tráfego; e (iii) valor da mensalidade e critérios de cobrança.
- m) **“Ponto de Acesso Adicional”**: Disponibilização de um ponto de acesso para nova conexão com a internet em um local remoto ao equipamento da GIGA+FIBRA, onde uma extremidade do cabo é conectada ao equipamento local da GIGA+FIBRA e a outra extremidade a um computador ou dispositivo de rede do cliente a fim de atender às suas necessidades de fruição do serviço dentro de sua residência ou estabelecimento, conforme especificações e padrões da tecnologia.
- n) **“Suporte Técnico”**: Prestação de serviço de suporte técnico por telefone, e-mail ou chat, relativo exclusivamente aos serviços de acesso à Internet.
- o) **“Serviço de Telecomunicações”**: É o conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicação, que é a transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza.

- p) **“Serviço de Valor Adicionado”**: É a atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.
- q) **“Taxa de Adesão”**: Valor estabelecido no Plano de Acesso, pago pelo ASSINANTE à GIGA+FIBRA, pela adesão ao Plano de Acesso de sua escolha.
- r) **“Termo de Adesão”**: documento no qual o ASSINANTE é identificado e é definido qual o Plano de Acesso contratado, as suas características, data de vencimento das mensalidades, endereço eletrônico que será utilizado para a comunicação entre a GIGA+FIBRA e o ASSINANTE, assim como contém a declaração do ASSINANTE de que leu, conhece e aceita todos os seus direitos e deveres, todas as restrições e condições previstas neste CONTRATO e inerentes aos serviços que lhe serão prestados.
- s) **“Velocidade de Conexão”**: Velocidade de conexão disponibilizada ao cliente através de contato físico, que pode variar de acordo com as características do Plano de Acesso contratado. A velocidade aferida através de meio sem fio não é idônea para demonstração de entrega dos serviços.

1. OBJETO

1.1. O presente CONTRATO tem como objeto a prestação de serviços de comunicação multimídia – SCM, pela GIGA+FIBRA, por meio do Plano de Acesso escolhido pelo ASSINANTE. O presente CONTRATO compreende os seguintes serviços:

1.1.1. Disponibilização de capacidade de tráfego de dados na rede de telecomunicações pela GIGA+FIBRA, compatível com o plano contratado;

1.1.2. Serviços de Comunicação Multimídia a serem prestados pela GIGA+FIBRA, nas formas definidas pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, incluindo a operação e manutenção de rede de telecomunicações.

2. SERVIÇOS

2.1. O Assinante, mediante adesão ao Contrato, pagará à GIGA+FIBRA, pela prestação dos serviços ora contratados, o valor correspondente ao Plano de Acesso.

2.2. Dependendo do Plano de Acesso contratado, o ASSINANTE poderá, ainda: a) estabelecer Conexões Simultâneas, observado o limite de 40 (quarenta); b) possuir Ponto de Acesso Adicional; c) acessar a Internet através de tecnologia(s) distinta(s) da(s) já incluída(s) no seu plano; d) acessar a Internet fora dos horários de conexão pré-definidos pelo seu plano; e) acessar a Internet após ultrapassar a franquia de bits e/ou horas; f) receber IP válido e/ou fixo ou blocos de IPs.

2.3. O uso de um, ou mais, dos recursos descritos no item acima poderá ser objeto de cobrança adicional, quando não estiverem dentro do pacote do Plano de Acesso Contratado. Os valores e forma de cobrança serão informados antecipadamente ao

ASSINANTE e somente serão cobrados e disponibilizados mediante prévio aceite do ASSINANTE.

2.4. A cobrança a que se referem as Cláusulas 2.2 e 2.3 serão realizadas juntamente com os pagamentos periódicos de seu Plano de Acesso, com base no número de ocorrências e/ou cálculo efetuado pelo sistema de bilhetagem (aferição e contagem de horas).

2.5. É facultado ao ASSINANTE o compartilhamento do seu Plano de Acesso, desde que seja feito dentro de suas dependências e destinado a pessoas que estejam na sua residência, sendo proibido nas demais hipóteses, como por exemplo, compartilhar com vizinhos que consigam acesso ao sinal de wi-fi; revender ou repassar o serviço ora contratado etc.

2.5.1. A prática de compartilhamento ilegal do link de internet a terceiros, de forma gratuita ou onerosa, ou a utilização dos serviços contratados em desacordo com o disposto neste CONTRATO, poderá ser objeto de aplicação de multa e demais penalidades previstas na legislação.

2.6. É facultado ao ASSINANTE alterar o Plano de Acesso contratado mediante solicitação à GIGA+FIBRA. Sobre a alteração poderá incidir custos adicionais de implantação e/ou ativação vigentes na oportunidade.

2.6.1. A GIGA+FIBRA poderá alterar, modificar ou excluir os Planos de Acesso do ASSINANTE quando este tornar-se incompatível com a tecnologia empregada na prestação do serviço ou com a política comercial empregada, de acordo com as normas regulatórias e legislação aplicável sendo que, em qualquer hipótese, o ASSINANTE será devida e previamente comunicado.

2.7. Caso o ASSINANTE tenha interesse em alterar o seu Plano de Serviço no decorrer da vigência contratual, será formalizada outra contratação entre as partes, com a especificação do novo Plano de acesso escolhido pelo ASSINANTE.

2.7.1. Não serão permitidas alterações do Plano de acesso solicitadas por ASSINANTES que não estejam em dia com suas obrigações.

2.8. O ASSINANTE que estiver vinculado ao Termo de Permanência Mínima e solicitar alteração, na forma de *downgrade*, do Plano de Acesso deverá efetuar o pagamento de multa pela rescisão antecipada, conforme disposto no Contrato, da Taxa de Adesão e do Termo de Compromisso de Permanência Mínima, quando aplicáveis.

2.9. Nos planos de acesso, a velocidade de conexão poderá ser expressa em Mbps (Megabits por segundo) ou Gbps (Gigabits por segundo) a fim de caracterizar o máximo possível a ser obtido. A GIGA+FIBRA utilizará todos os meios para entregar a velocidade contratada, respeitados os limites mínimos estabelecidos pelas normas regulatórias e pela legislação vigente.

2.9.1. A GIGA+FIBRA garante a oferta de velocidade de acordo com o Plano de Acesso contratado pelo ASSINANTE, até o ponto de acesso à rede disponibilizado ou adquirido

pelo ASSINANTE, em total conformidade com o estabelecido no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia, exceto na ocorrência de caso fortuito ou de força maior, bem como fatos externos causados por terceiros ou culpa exclusiva do ASSINANTE, tais como, exemplificativamente, falta de energia elétrica, atos de vandalismo, atos de terrorismo, interferência solar, vendaval, ciclones, funcionamento inadequado dos equipamentos utilizados pelo ASSINANTE, páginas de destino na Internet, acesso à redes de terceiros congestionadas ou que apresentem lentidão e/ou a quantidade de pessoas conectadas simultaneamente ao provedor de conteúdo acessado pelo ASSINANTE.

2.9.2. A velocidade dos serviços será aferida unicamente por conexão via cabo, em hipóteses alguma será considerada a velocidade aferida via conexão sem fio;

2.9.3. O ASSINANTE fica devidamente cientificado de que a conexão via wi-fi é, devido à sua tecnologia, mais instável, sofrendo influências variadas, sejam elas ambientais, como localização do equipamento, espessura das paredes internas e/ou existência de revestimentos cerâmicos, ou oriundas de outros aparelhos emissores de ondas eletromagnéticas, como telefones sem fio, fornos micro-ondas etc., além de toda sorte de mudanças climáticas que podem interferir, não podendo ser imputado à GIGA+FIBRA este ônus.

2.9.4. Fica ciente, o ASSINANTE, que a utilização de repetidores, embora não proibida, também implica em redução da velocidade de conexão, além de estar ainda mais sujeita à instabilidade, não sendo isso uma falha do serviço, mas sim uma característica da tecnologia wi-fi, sendo de sua responsabilidade a instalação desse tipo de aparelho.

2.10. A prestação do serviço de banda larga tem como objetivo o acesso à internet, não sendo recomendado para hospedagens de serviços ou aplicações que tenham a necessidade de IP público com conexão fim a fim (técnicas popularmente chamadas de *port forwarding* ou desbloqueio de portas), tais como hospedagens de servidores, hospedagens de partidas de games/jogos e câmeras de monitoramento, devido ao fim dos endereçamentos ipv4 globais públicos e limitações técnicas do protocolo ipv4 oriundas da utilização do CGNAT (*carrier grade nat*).

3. CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO, CADASTRO DO ASSINANTE, INSTALAÇÃO E MUDANÇA DE ENDEREÇO

3.1. A contratação do Plano de Acesso pelo ASSINANTE, efetiva-se por meio de quaisquer dos seguintes eventos, considerando o que ocorrer primeiro:

- a) assinatura do Contrato impresso;
- b) assinatura do Termo de Adesão;
- c) aceitação eletrônica via aceite online e/ou confirmação por e-mail do CONTRATO ou do Termo de Adesão;
- d) aceitação expressa através do sistema de televendas (aceitação oral por telefone); ou

e) pagamento parcial ou total de qualquer valor relativo ao Plano de Acesso contratado.

3.1.1. A GIGA+FIBRA terá o prazo máximo de até 15 (quinze) dias para concluir a análise de viabilidade técnica para a prestação do serviço, exceto na ocorrência de caso fortuito ou força maior, quando o prazo poderá ser prorrogado.

3.2. O endereço de instalação será exatamente aquele informado pelo ASSINANTE no momento da contratação, não sendo permitido ativar o serviço em um ponto de conexão situado em endereço diverso do informado, salvo se expressamente solicitado e formalmente permitido pela GIGA+FIBRA ou assim desde logo contratado por meio de Plano de Acesso específico.

3.2.1. A solicitação de mudança de endereço feita pelo ASSINANTE deverá ser atendida em até 10 (dez) dias úteis contados da solicitação, estando sujeita às condições de viabilidade técnica e área de cobertura para a prestação do serviço no local informado. Para fins desse CONTRATO, considera-se mudança de endereço a alteração do ponto de conexão do ASSINANTE localizado no mesmo logradouro. Alterações de endereço que impliquem em mudança de bairro ou de cidade serão consideradas como nova instalação.

3.3. Depois de aprovada a contratação, a entrega do(s) Equipamento(s) para a fruição do Serviço será feita em até 10 (dez) dias úteis ou no prazo agendado junto à GIGA+FIBRA. A ativação do(s) mesmo(s) será realizada no momento da instalação com a ciência do ASSINANTE. Os Equipamentos serão entregues em regime de Comodato, devendo ser observadas as regras relacionadas a guarda e conservação previstas em lei e neste CONTRATO.

3.4. A GIGA+FIBRA poderá, ao seu critério, conceder ao ASSINANTE condição promocional para assinatura de seus serviços, incluindo, mas não se limitando, a descontos nas mensalidades, bonificações de horas, períodos de testes, cujas regras para fruição estarão na Central do Assinante e que deverão ser observadas e respeitadas pelo USUARIO a partir da contratação dos serviços. A GIGA+FIBRA reserva-se o direito de alterar e retirar, a qualquer momento, quaisquer condições promocionais eventualmente disponibilizadas ao ASSINANTE, porque delas não se originam direito adquirido, sem prejuízo das já concedidas até a sua cessação.

3.5. No ato de seu cadastramento, o ASSINANTE deverá fornecer informações verdadeiras, atualizadas e completas a seu respeito, sendo o único responsável pelas mesmas. A GIGA+FIBRA poderá, a qualquer tempo, verificar a veracidade das informações prestadas, e, sendo constatada qualquer irregularidade nos dados fornecidos, o ASSINANTE será notificado, por e-mail, para que providencie as devidas correções de suas informações prestadas anteriormente. A GIGA+FIBRA poderá suspender o fornecimento do Serviço até que o cadastro seja devidamente corrigido pelo ASSINANTE.

3.6. A GIGA+FIBRA cobrará uma Taxa de Adesão pela habilitação e ativação dos Serviços, cujo valor poderá ser conferido no site www.gigamaisfibra.com.br e/ou através da Central do ASSINANTE.

3.6.1. A GIGA+FIBRA, por mera liberalidade, poderá deixar de cobrar o valor da Taxa de Adesão ou ainda cobrá-la posteriormente, desde que o valor seja definido e divulgado antes da contratação, com ciência expressa do ASSINANTE.

3.6.2. Caso seja necessária a utilização de material ou serviços excedentes à instalação básica, o ASSINANTE será informado sobre tais condições e, estando de acordo, haverá a cobrança desses valores pela GIGA+FIBRA.

3.7. O ASSINANTE autoriza a manutenção de seus dados cadastrais nos arquivos da GIGA+FIBRA.

3.8. O ASSINANTE autoriza a GIGA+FIBRA a (i) compartilhar as informações fornecidas pelo ASSINANTE relativas a seus dados cadastrais com sites parceiros ou empresas que com eles mantenham relação comercial, desde que tais parceiros aceitem integralmente um termo compromisso de sigilo e confidencialidade; (ii) utilizar arquivos temporários ("cookies") para a identificação dos ASSINANTES; e (iii) enviar e-mails para o endereço eletrônico informado pelo ASSINANTE no ato de cadastramento no Serviço, exceto se houver expressa manifestação de sua parte, contrária ao recebimento dos referidos e-mails. Os e-mails que tenham caráter técnico ou informativo não estarão sujeitos à recusa do ASSINANTE. A GIGA+FIBRA poderão também entrar em contato com o ASSINANTE por telefone.

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

3.10. O serviço somente será prestado ao ASSINANTE após análise prévia e positiva de viabilidade técnica e disponibilidade da GIGA+FIBRA.

3.11. As Redes de Telecomunicações estão sujeitas a descargas elétricas e atmosféricas, dependendo da tecnologia empregada. É de inteira responsabilidade do ASSINANTE providenciar a instalação dos equipamentos necessários à proteção de seus eletroeletrônicos ou eletrodomésticos conectados à rede de telecomunicações. A GIGA+FIBRA não será, em hipótese alguma, responsabilizada por quaisquer danos causados ao ASSINANTE decorrentes de descargas elétricas e atmosféricas, quaisquer que sejam as causas, se oriundos da não utilização ou da má utilização dos equipamentos ora exigidos.

3.12. No ato da formalização da contratação, o ASSINANTE receberá *login* e senha para acessar a Central do ASSINANTE, onde constarão todas as comunicações e notificações inerentes à prestação do serviço, inclusive a disponibilização de boletos de cobrança de

mensalidades, sendo de inteira responsabilidade do ASSINANTE a verificação periódica de seu acesso. A comunicação, adicionalmente, poderá ser realizada, também, através do e-mail informado pelo ASSINANTE no ato da contratação, não dispensando a verificação referida.

3.12.1. As comunicações e notificações por e-mail ou disponibilizadas na Central do Assinante presumir-se-ão entregues, para todos os efeitos de fato e de direito, 03 (três) dias após a data da sua disponibilização ou seu envio pela GIGA+FIBRA, devendo o ASSINANTE consultar os canais de comunicação no mínimo uma vez a cada três dias.

3.13. É imprescindível a presença do ASSINANTE, ou representante qualificado, durante a instalação dos serviços contratados e/ou visita técnica no endereço indicado no Termo de Adesão. O mesmo deverá indicar os locais de passagem dos cabos, de instalação dos equipamentos e indicação de dutos elétricos e/ou hidráulicos para evitar acidentes no momento da instalação. A GIGA+FIBRA não se responsabiliza se, por indicação errônea, forem afetadas as instalações elétricas, hidráulicas, de telefonia ou outras que se encontrem instaladas no endereço indicado pelo ASSINANTE, ficando o mesmo responsável por toda a despesa de recuperação das instalações próprias ou de terceiros porventura danificadas, inclusive dos equipamentos da GIGA+FIBRA que tenham sido danificados. Caso haja necessidade de passagem de cabos e/ou equipamentos por telhados, lajes ou outras coberturas, fica desde já a GIGA+FIBRA isenta de responsabilidade por quebras, avarias ou outros danos causados aos mesmos.

4. FORNECIMENTO DE ACESSO À INTERNET

4.1. O Serviço será prestado mediante à adesão, pelo ASSINANTE, ao Contrato e a um dos Planos de Acesso da GIGA+FIBRA, estando ambos disponíveis em sua integralidade no site www.gigamaisfibra.com.br e na Central do Assinante, conforme detalhado no Termo de Adesão.

4.2. Após a instalação da infraestrutura contratada pelo ASSINANTE e a efetivação da adesão ou cadastro com a aceitação do Contrato, o Serviço estará a sua disposição no seu local de conexão, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, guardadas as características do Plano de Acesso contratado, salvo interrupções necessárias por ocasião de serviços de manutenção no sistema, falhas decorrentes da operação das empresas fornecedoras de energia elétrica e/ou das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações, direta ou indiretamente envolvidas na prestação do Serviço objeto deste Contrato, caso fortuito e de força maior, ou ainda, ações ou omissões de terceiros.

4.2.1. Quaisquer das hipóteses de interrupção da prestação de serviço descritas no item 4.2. não gera direito ao ASSINANTE de reclamar indenizações ou compensações, exceto quando decorrentes diretamente da conduta da GIGA+FIBRA quando, então, será feito o desconto proporcional no valor do Plano de Acesso contratado na fatura do mês seguinte, calculados pelo equivalente ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos

de serviço interrompido em relação ao total médio de horas da capacidade contratada, conforme seguinte fórmula:

$$Vd = (Vm/1440) \times N$$

Onde:

Vd = Valor do desconto

Vm = Valor da mensalidade

1440 = Quantidade de unidades de períodos de 30 minutos em 01 mês (30 dias)

N = Quantidade de unidades de períodos de 30 minutos de paralisação.

4.2.2. O ASSINANTE fica ciente de que a GIGA+FIBRA poderá limitar o seu número de acessos simultâneos para o mesmo Plano de Acesso, segundo as suas necessidades, e, ultrapassado este limite, poderá ter problemas com a conexão das páginas excedentes.

4.3. A GIGA+FIBRA poderá efetuar bloqueios para acesso a determinados protocolos de internet com o objetivo de resguardar a segurança da rede, o que em caso algum interferirá na utilização do serviço.

5. DA FRANQUIA DE TRÁFEGO

5.1. O ASSINANTE estará sujeito a limites para transmissão e recepção de dados que serão contabilizados mensalmente, de acordo com as características da modalidade e plano de acesso escolhido, nas quantidades especificadas no Termo de Adesão.

- a) Cada faixa de velocidade disponibilizada pelo serviço da GIGA+FIBRA possuirá valores máximos para a transferência de dados, ora denominados “FRANQUIA”.
- b) A critério da GIGA+FIBRA, poderá ser aplicada uma contabilização de transferência de dados por dia, horário e destino do tráfego de dados.
- c) O limite de consumo de tráfego de dados não é cumulativo, ou seja, os bits não utilizados em seu respectivo mês não poderão ser aproveitados nos meses subsequentes, uma vez que a capacidade ficou disponibilizada ao ASSINANTE, durante todo o mês.
- d) A utilização do serviço, pelo ASSINANTE, que extrapole o limite da FRANQUIA contratada, implicará, automaticamente, em alteração da faixa de velocidade de transferência de dados para a menor faixa disponível pela GIGA+FIBRA para comercialização, e a aplicação de restrições adicionais como, mas não se limitando a, redução da velocidade contratada, bloqueio de tráfego e limite de conexões simultâneas, até o final do respectivo mês, quando sua velocidade contratada e características originais de seu plano de acesso serão restauradas, sendo facultativo ao ASSINANTE adquirir, se disponível, através da Central do Assinante no site da GIGA+FIBRA, uma franquia complementar, também não cumulativa, para utilização imediata, até o final do respectivo mês, que seja suficiente para atender a sua necessidade.

6. DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO

6.1. A contratação do Serviço inclui a prestação de serviço de suporte técnico das 08:00 às 22:00 através dos telefones (12)3042-0060, 0800-303-0100, WhatsApp (+5512) 99753-0395 ou pelo chat disponível no site www.gigamaisfibra.com.br, no horário comercial.

6.1.1. O ASSINANTE, antes de solicitar o reparo, deve certificar-se de que a dificuldade na conexão à internet é devida a problemas na infraestrutura da rede. Efetuada a visita pelos técnicos da GIGA+FIBRA, e constatado que o problema se encontra na rede do ASSINANTE (computador, rede interna, cabeamento interno etc...), será cobrada a Taxa de Visita, em valor informado ao ASSINANTE quando da solicitação do reparo. Tal Taxa de Visita será cobrada, ainda, quando o ASSINANTE se recusar a efetuar o procedimento de reparo orientado pelo suporte via telefone ou quando não estiver no local no período agendado para a visita.

6.1.2. No momento do contato, será fornecido um número de protocolo de atendimento ao ASSINANTE, que deverá ser mantido para posteriores consultas sobre o andamento da sua reclamação.

6.2. A GIGA+FIBRA terá o prazo máximo previsto na regulamentação própria, contado da reclamação feita pelo ASSINANTE, para efetuar o reparo na rede ou nos equipamentos de conexão.

6.3. A GIGA+FIBRA não se responsabiliza pelos serviços de instalação, manutenção, suporte técnico e outros serviços eventuais no que se refere aos equipamentos do ASSINANTE ou que forem direta ou indiretamente utilizados por terceiros fornecedores de meios.

6.4. A GIGA+FIBRA não garante prestação de suporte quando os equipamentos do ASSINANTE não forem compatíveis ou homologados pelos órgãos governamentais competentes, ou não possuírem os requisitos mínimos necessários para garantir o padrão de qualidade e o desempenho adequado do serviço prestado, tais como, mas não limitado à velocidade e à disponibilidade. O ASSINANTE poderá solicitar uma lista dos hardwares, softwares, sistemas operacionais e protocolos de comunicação compatíveis com o serviço prestado pela GIGA+FIBRA.

7. SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS A PEDIDO DO ASSINANTE

7.1. O ASSINANTE adimplente poderá requerer a suspensão dos serviços prestados, sem ônus, uma única vez a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo as mesmas condições de fornecimento em igual endereço, para o caso de seu restabelecimento. Os prazos previstos neste *caput* poderão ser modificados na hipótese de alteração das regras emanadas pela ANATEL.

7.1.1. Requerida a suspensão, o ASSINANTE deverá entrar em contato com a GIGA+FIBRA antes do encerramento do respectivo prazo para solicitar a reativação do

serviço. Não havendo tal comunicação dentro do prazo de suspensão, considerar-se-á rescindido o contrato independentemente de qualquer notificação.

7.1.2. Caso o cliente não solicite a reativação dentro do prazo de suspensão, e tenha interesse em continuar usufruindo dos serviços prestados pela GIGA+FIBRA, será considerado um novo ASSINANTE para todos os efeitos, devendo observar toda a política comercial da GIGA+FIBRA vigente na época da nova contratação, estando sujeito, ainda, à análise de viabilidade técnica para a prestação do serviço, dada a limitação física dos equipamentos utilizados na rede de telecomunicações.

8. PRAZO, REAJUSTES E DEMAIS CONDIÇÕES DO CONTRATO

8.1. O presente Contrato entrará em vigor conforme estipulado na Cláusula 2.1, tendo vigência até que qualquer das Partes motive a rescisão contratual nas formas definidas neste contrato.

8.2. Os preços serão reajustados anualmente, de acordo com a legislação vigente, ou ainda, no menor prazo permitido por lei, pela variação do IGP-M/FGV, ou outro índice oficial que venha substituí-lo.

8.3. O aumento excessivo dos custos de insumos, a majoração ou a criação de tributos incidentes sobre os serviços prestados implicarão em automática revisão dos preços, de maneira a manter o equilíbrio econômico do Contrato.

8.4. A GIGA+FIBRA reserva-se o direito de alterar quaisquer condições do presente Contrato, devendo para tanto informar previamente ao ASSINANTE por e-mail. Caso o ASSINANTE não concorde com as alterações promovidas pela GIGA+FIBRA, deverá manifestar-se, expressamente, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da notificação encaminhada.

8.5. O silêncio do ASSINANTE no prazo ora estipulado será entendido como aceitação dos novos termos e condições contratuais vigentes.

8.6. O ASSINANTE declara expressamente estar ciente de que a não aceitação dos novos termos do Contrato facultará à GIGA+FIBRA a rescisão imediata do presente Contrato.

9. DO VALOR DO SERVIÇO, PAGAMENTO, INADIMPLÊNCIA E SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

9.1. O valor a ser pago pelo ASSINANTE pela utilização do Serviço está discriminado no Termo de Adesão, que é parte integrante do presente CONTRATO, e que juntamente com as disposições desta Cláusula disciplinarão as responsabilidades ora assumidas, inclusive aquelas relativas às obrigações pecuniárias previstas neste contrato, em especial a multa em caso de rescisão quando existente contrato de permanência mínima.

9.2. A mensalidade decorrente da prestação do serviço na modalidade contratada será incluída na fatura emitida mensalmente pelo PROVEDOR, sempre referente ao serviço prestado no mês imediatamente anterior, considerado o período de faturamento

estipulado de acordo com a data de vencimento escolhida pelo cliente. O valor da primeira mensalidade será cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da habilitação do serviço.

9.2.1. O ASSINANTE está ciente de que os créditos decorrentes dos serviços prestados pela GIGA+FIBRA poderão ser objeto de cessão a terceiros, podendo ser cobrados diretamente por estes, sem que isso importe em qualquer transferência de responsabilidade pela prestação dos serviços que são objeto deste CONTRATO.

9.2.2. De acordo com o Capítulo VI da Resolução 632/2014 da ANATEL, transcorridos 15 (quinze) dias do envio, pela GIGA+FIBRA ao ASSINANTE, de notificação de existência de débito vencido, e permanecendo a situação de inadimplência, a GIGA+FIBRA poderá suspender parcialmente o Serviço. Permanecendo a inadimplência por mais 30 (trinta) dias contados a partir da suspensão parcial, a GIGA+FIBRA poderá efetuar a suspensão total do Serviço. Poderá, ainda, a GIGA+FIBRA rescindir o CONTRATO caso a inadimplência permaneça por 30 (trinta) dias após a suspensão total.

9.2.3. O ASSINANTE concorda e tem ciência que deverá consultar os boletos bancários para pagamento na Central do Assinante.

9.2.4. Os boletos ficarão disponíveis na Central do Assinante 05 (cinco) dias antes do vencimento, conforme Resolução 632/2014 da ANATEL.

9.2.5. Caso o ASSINANTE não concorde com o valor cobrado no boleto, mesmo depois de pago poderá contestar o seu débito no prazo de até 03 (três) anos contados do seu recebimento. Na hipótese de não realizar o pagamento, para que mantenha o serviço ativo, deverá contestar o débito no prazo de até 15 dias, não se obrigando ao pagamento do montante em discussão enquanto a análise estiver pendente. Nesse período, é facultado à GIGA+FIBRA o envio de nova fatura no valor já aceito pelo ASSINANTE, que deverá realizar o pagamento no prazo de 5 (cinco) dias.

9.2.5.1 A análise do pedido será efetuada no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados do seu registro no sistema. Sendo procedente o pedido, e tendo o ASSINANTE realizado um pagamento verificado como excessivo, será concedido um crédito em favor do ASSINANTE que estará disponível na primeira mensalidade subsequente à sua concessão; Não tendo realizado o pagamento, o ASSINANTE receberá, então, uma nova fatura, já no valor corrigido, e com prazo de 5 (cinco) dias para pagamento. Em todo caso, o ASSINANTE será comunicado através da Área do Cliente ou pelo e-mail cadastrado.

9.2.5.2. No caso de, ao final da análise, se identificar que o débito contestado era devido e o pagamento ainda não tiver ocorrido, será gerado um novo documento de cobrança com a incidência das penalidades de atraso previstas na Cláusula 9.5. deste CONTRATO.

9.2.5.3. Em todo caso, o ASSINANTE será comunicado através da Área do Cliente ou pelo e-mail cadastrado.

9.3. A não-disponibilização do documento de cobrança mensal até seu vencimento não isenta o ASSINANTE de realizar o pagamento dos valores por ele devidos até o prazo de vencimento. Neste caso, deverá entrar em contato a GIGA+FIBRA, que informará o procedimento a ser adotado para efetivação do pagamento devido.

9.4. O Serviço deverá ser pago por meio, exclusivamente, de boleto bancário, devendo o ASSINANTE acessar as faturas na Central do Assinante.

9.5. Em caso de atraso no pagamento, serão acrescidos ao débito do ASSINANTE com a GIGA+FIBRA juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, correção monetária pela variação do IGPM/FGV, mais multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da mensalidade, sem prejuízo da inserção do nome do ASSINANTE nos órgãos de proteção ao crédito.

9.6. O ASSINANTE que optar pelo pagamento das parcelas mensais por cartão de crédito ou débito em conta bancária (desde que estas formas de pagamento sejam admitidas pela GIGA+FIBRA) estará sujeito aos prazos, multas, juros e taxas previstas no contrato celebrado entre o ASSINANTE e a empresa administradora ou instituição financeira.

9.7. A eventual tolerância da GIGA+FIBRA com relação à dilação do prazo para pagamento não será interpretada como alteração contratual.

9.8. O ASSINANTE autoriza a GIGA+FIBRA a lançar no documento de cobrança, de forma clara e explícita, além dos valores devidos referentes às chamadas realizadas, os valores de serviços de valor adicionado ("SVA"), bem como de serviços suplementares e facilidades adicionais por ele contratadas.

9.9. O ASSINANTE autoriza o faturamento conjunto dos serviços de telecomunicações, distintos daqueles prestados pela GIGA+FIBRA, executados por outras Prestadoras de Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo utilizados pelo ASSINANTE, como, por exemplo, as chamadas do STFC ou a TV por assinatura, prestado por prestadoras escolhidas pelo ASSINANTE, desde que haja acordo entre a prestadora escolhida e a GIGA+FIBRA.

10. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

10.1. Sem prejuízo do disposto nos artigos 56 a 58 da Resolução n. 614, de 28 de maio de 2013, da ANATEL, são direitos do ASSINANTE:

- a)** Acesso ao Serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e ora contratadas;
- b)** Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do Serviço;
- c)** Informação adequada sobre condições de prestação do Serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;
- d)** Inviolabilidade e sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

- e) Conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do Serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
- f) A suspensão do Serviço prestado ou a rescisão do Contrato, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência;
- g) Não suspensão do Serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do Art. 4º da LGT;
- h) Prévio conhecimento das condições de suspensão do Serviço;
- i) Resposta eficiente e pronta às suas reclamações;
- j) Reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos, desde que comprovada culpa da GIGA+FIBRA;
- k) A substituição do seu código de acesso, se aplicável, nos termos da regulamentação;
- l) Não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem com 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;
- m) Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação do Serviço, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a GIGA+FIBRA, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
- n) Bloquear, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas salvo em caso de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do Art. 4º da LGT;
- o) A continuidade do Serviço pelo prazo contratual; e
- p) Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

10.2. São obrigações do ASSINANTE:

- a) O ASSINANTE obriga-se a manter seus dados cadastrais, tais como, endereço de instalação e cobrança, conta corrente, cartão de crédito, telefones de contato, e-mail, devidamente atualizados e completos, comunicando à GIGA+FIBRA por e-mail ou telefone sempre que houver qualquer alteração, sob pena de perda de benefícios e descontos, imposição de multa e/ou rescisão contratual.
- b) Utilizar adequadamente o serviço, os Equipamentos e as redes de telecomunicações. O ASSINANTE que permitir o compartilhamento do acesso com terceiros será integralmente responsável pelas ações e omissões praticadas pelos mesmos por meio da internet, devendo responder inclusive pelas consequências que estas ações ou omissões vierem a gerar judicial ou extrajudicialmente, em especial nas esferas cível e criminal.

- c)** Efetuar o pagamento referente à prestação do Serviço de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados na avença e conforme o Regulamento do SCM.
- d)** Somente conectar à rede da GIGA+FIBRA terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL e pela GIGA+FIBRA;
- e)** Indenizar a GIGA+FIBRA por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;
- f)** Manter as características e configurações dos equipamentos, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão automática do Contrato, independentemente de qualquer formalização de notificação;
- g)** Responsabilizar-se pela configuração, manutenção e segurança de sua “rede interna” (refere-se ao conjunto de equipamentos do ASSINANTE após a instalação dos equipamentos ou meios de conexão da GIGA+FIBRA) de seu computador e dos demais equipamentos utilizados no acesso. O ASSINANTE é o único responsável pela manutenção e atualização do sistema operacional, navegadores, antivírus, firewall, não cabendo à GIGA+FIBRA nenhuma providência ou participação nos procedimentos de instalação, atualização ou licenciamento; ou mesmo nos custos que porventura incidirem;
- h)** Quando necessária a realização de manutenção nos equipamentos ou alteração de seu local de instalação, contatar e solicitar previamente a aprovação da GIGA+FIBRA;
- i)** Utilizar os Equipamentos somente para os fins contratados;
- j)** Atender a todos os requisitos e configurações mínimas necessárias definidos pela GIGA+FIBRA de acordo com o tipo de serviço prestado para proporcionar o recebimento com o padrão de qualidade adequado do serviço contratado;
- k)** Enviar (i) cópia de documento oficial de identificação pessoal com foto do ASSINANTE; e (ii) comprovante de endereço do ASSINANTE com o prazo máximo de 90 (noventa) dias; quando da contratação por meio remoto ou quando não for possível a entrega quando da assinatura do termo de adesão;
- l)** Manter-se no Plano de Serviço contratado durante o período de permanência mínima, quando aplicável;
- m)** Devolver os equipamentos recebidos em comodato ao término ou rescisão do Contrato, bem como por necessidade de substituição, nos termos previstos na legislação vigente. Os equipamentos poderão ser retirados pela GIGA+FIBRA ou o ASSINANTE poderá efetuar a entrega em local indicado;
- n)** Informar à GIGA+FIBRA o extravio, furto ou roubo de qualquer Equipamento que lhe for cedido, imediatamente após a ocorrência, respondendo até o momento da comunicação

por eventual uso indevido;

- o)** Comunicar imediatamente à GIGA+FIBRA a transferência de titularidade dos Equipamentos, quando aplicável;
- p)** Comunicar imediatamente à GIGA+FIBRA qualquer alteração das suas informações cadastrais;
- q)** Permitir que a GIGA+FIBRA realize vistorias no endereço de instalação.

10.3. O ASSINANTE é o único responsável pela obtenção e disponibilização de computadores, equipamentos e infraestrutura que possibilitem a prestação do Serviço.

11. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA GIGA+FIBRA

11.1. Sem prejuízo do disposto nos artigos 42 a 55 da Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, da ANATEL, são direitos da GIGA+FIBRA:

- a)** Empregar equipamentos de infraestrutura que não lhe pertençam;
- b)** Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao Serviço;
- c)** Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos;
- d)** Suspender a prestação do Serviço e rescindir o Contrato, de acordo com as hipóteses elencadas na Cláusula 13, abaixo.

11.2. A GIGA+FIBRA compromete-se a:

- a)** Prestar Serviço adequado na forma prevista na regulamentação e no contrato;
- b)** Cumprir e fazer cumprir o Regulamento do SCM e as demais normas editadas pela ANATEL;
- c)** Face a reclamações e dúvidas relativas à fruição do Serviço, fornecer ao ASSINANTE imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível e livre de ônus;
- d)** Disponibilizar para o ASSINANTE, por qualquer meio, cópia do Contrato e do Plano de Serviço contratado, estando permanente acessível em www.gigamaisfibra.com.br;
- e)** Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas dentro da área de cobertura da GIGA+FIBRA, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede ou em razão de inviabilidade técnica, incompatibilidade ou impossibilidade de garantia de qualidade mínima. É ressalvado à GIGA+FIBRA o direito à análise de crédito e risco para o oferecimento de Equipamentos em regime de comodato ou outro meio que não seja compra e venda à vista;

- f) Tornar disponíveis ao ASSINANTE, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do Serviço, bem como suas alterações;
- g) Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no Contrato pertinentes à prestação do Serviço e à operação da rede;
- h) Descontar do valor da mensalidade o equivalente ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos de serviço interrompido ou degradado em relação ao total médio de horas da capacidade contratada, conforme especificado em Contrato;
- i) Manter à disposição da ANATEL e do ASSINANTE, livre de ônus, os registros das reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão pelo período exigido pela legislação;
- j) Manter central de atendimento, conforme exigido pela legislação vigente;
- k) Manter a gravação das chamadas efetuadas pelo ASSINANTE à Central do Assinante pelo prazo estabelecido pela ANATEL;
- l) Tornar disponíveis ao ASSINANTE informações sobre características e especificações técnicas dos equipamentos necessários para conexão à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa;
- m) Zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do ASSINANTE, empregando todos os meios e tecnologia necessárias para assegurar este direito dos ASSINANTES;
- n) Manter os dados cadastrais e os registros de conexão do ASSINANTE pelo prazo exigido pela legislação.

12. RESPONSABILIDADE LIMITADA DA GIGA+FIBRA

12.1. A responsabilidade da GIGA+FIBRA limita-se à prestação de serviços de comunicação multimídia. Em nenhuma hipótese será responsável pela utilização dos equipamentos necessários ao acesso do ASSINANTE à internet.

12.2. A GIGA+FIBRA exime-se, ainda, de qualquer responsabilidade por custos, prejuízos e/ou danos causados ao ASSINANTE ou a terceiros por:

- a) Conteúdo, propaganda, produtos, serviços contidos ou oferecidos em sites visitados por meio do serviço objeto deste contrato, nem mesmo quando houver, no seu próprio portal, "links" ou publicidade relativa a tais sites;
- b) Negociações de qualquer natureza envolvendo ASSINANTES e anunciantes ou titulares de sites apontados, incluindo participação em promoções e sorteios, contratação de serviços ou fornecimento de mercadorias;
- c) Falhas no sistema de acesso, desde que por motivo que não lhe seja atribuível, ficando estabelecido que o acesso será fornecido tal como quando estiver disponível;
- d) Atos de qualquer natureza praticados pelo ASSINANTE no âmbito da internet;

- e) Aconselhamento, escolha dos equipamentos ou do serviço de infraestrutura, segurança de dados;
- f) Não funcionamento de programas ou sistemas, mesmo que parcialmente, que existam ou venham a ser criados para uso na internet.
- g) Danos e prejuízos de toda e qualquer natureza que possam derivar da divulgação a terceiros das condições, características e circunstâncias do uso de Internet conforme as condições estabelecidas no presente contrato ou que se devam ao acesso e, se for o caso, à interceptação, eliminação, alteração, modificação ou manipulação, de qualquer modo, dos conteúdos e comunicações de toda classe que os ASSINANTES transmitam, difundam, armazenem, ponham à disposição, recebam, obtenham ou tenham acesso através da utilização dos serviços objeto do presente contrato.
- h) Existência de vírus nos conteúdos transmitidos, difundidos, armazenados, recebidos, obtidos, postos à disposição, ou acessíveis por meio da utilização dos serviços, nem a ausência de outros elementos que possam produzir alterações no equipamento informático do ASSINANTE ou nos documentos eletrônicos e arquivos armazenados ou transmitidos desde o equipamento informático do ASSINANTE.
- i) Tendo em vista o disposto no item anterior, a GIGA+FIBRA se exime de qualquer responsabilidade pelos danos e prejuízos de qualquer natureza que possam decorrer da presença de vírus ou de outros elementos nocivos nos conteúdos que, desta forma, possam produzir alterações e/ou danos no sistema físico e/ou eletrônico dos equipamentos do ASSINANTE.

13. DO TERMO DE USO DO SERVIÇO

13.1. O ASSINANTE não utilizará o serviço para:

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

possam prejudicar os programas e/ou os equipamentos de terceiros;

- g) Obter software ou informação de qualquer natureza amparados por lei de proteção à privacidade ou à propriedade intelectual, salvo se detiver as respectivas licenças e/ou autorizações;
- h) Tentar violar sistemas de segurança de informação de órgãos governamentais ou de terceiros, ou tentar obter acesso não autorizado a redes de computador conectadas à Internet;
- i) Enviar publicidade ou comunicados de qualquer classe com finalidade de vendas, ou outra de natureza comercial, a uma pluralidade de pessoas, sem a prévia solicitação ou o consentimento destas;
- j) Enviar cadeias de mensagens eletrônicas não previamente consentidas nem autorizadas pelos receptores;
- k) Utilizar o resultado de buscas, a que se pode ter acesso através do serviço, com finalidade de vendas, ou outra de natureza comercial, a uma pluralidade de pessoas, sem a prévia solicitação ou o consentimento destas;
- l) Colocar à disposição de terceiros, com qualquer finalidade, dados captados a partir de listas de distribuição.
- m) Fins ilegais mediante transmissão ou obtenção de material em desacordo com a legislação brasileira, materiais que atentem contra a ordem pública, ou ainda, que caracterizem prática tipificada como crime, ou material relacionado ao tráfico de drogas, pirataria e pedofilia;
- n) A divulgação de imagens e ideias cujo conteúdo seja considerado socialmente condenável ou atente contra valores éticos, morais e religiosos, assim como aqueles que ponham em risco a saúde ou a integridade física do ASSINANTE ou de terceiros;
- o) Compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado, ficando a GIGA+FIBRA autorizada a inspecionar periodicamente as instalações do ASSINANTE, sem prévio aviso, a fim de manter o bom funcionamento do sistema.

13.2. O ASSINANTE responderá criminal e civilmente por quaisquer danos causados a terceiros ou a própria GIGA+FIBRA, pelo descumprimento de suas obrigações e responsabilidades, sejam elas positivas ou negativas.

14. PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

14.1. Os parâmetros são os definidos pela ANATEL no artigo 40 da Resolução n. 614, de 28 de maio de 2013, ou por outros que venham a substituí-los.

15. RESCISÃO

15.1. O ASSINANTE poderá solicitar o cancelamento imediato do Serviço, sem prejuízo de obrigações relativas a eventual contratação com compromisso de permanência mínima, pela Central do Assinante ou por outro meio definido em norma ou lei específica.

15.2. Nas hipóteses em que o ASSINANTE der causa à rescisão e a Taxa de Adesão estiver parcelada, as parcelas em aberto na data da rescisão terão o vencimento antecipado e o saldo será pago integralmente juntamente com a conta final, independentemente da existência de prazo de permanência mínima.

15.3. A GIGA+FIBRA também poderá rescindir o Contrato, motivadamente, sendo que necessariamente comunicará tal fato ao ASSINANTE com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, nos termos da legislação vigente.

15.4. Constitui situação de rescisão, imediata, por justa causa, a utilização de práticas que afrontem a lei, os usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet, à Propriedade Intelectual ou ao Direito Autoral, à invasão de privacidade ou ofensa à honra ou qualquer outro direito de terceiros, a tentativa ou acesso de banco de dados ou sistema informatizado das partes ou de terceiros, a tentativa ou efetiva violação de senhas de terceiros, o envio de mensagens coletivas de e-mail (spam) a grupos de usuários ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso destes, bem como a disseminação de vírus, *malwares*, *spywares* ou similares de qualquer natureza.

15.5. A GIGA+FIBRA poderá rescindir imediatamente o Contrato, sem qualquer ônus ou penalidade, caso não existam, ou deixem de existir, condições técnicas para a prestação do Serviço, bem como na impossibilidade da sua prestação com a qualidade mínima.

15.6. Caso o ASSINANTE tenha obrigações financeiras pendentes junto à GIGA+FIBRA, será necessário entendimento entre as partes para obtenção da plena quitação. O cancelamento do Plano de Serviço não isenta o ASSINANTE do cumprimento de suas obrigações contratuais pendentes e nem lhe confere plena quitação.

15.7. Fica desde já acordado entre as partes que, caso surja qualquer impedimento legal, judicial e/ou regulamentar ou técnico que proíba e/ou inviabilize, de alguma forma, a prestação do Serviço pela GIGA+FIBRA, o presente Contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, sem qualquer ônus.

15.8. Após a rescisão do Contrato, o ASSINANTE que desejar contratar novamente os serviços prestados pela GIGA+FIBRA deverá firmar nova contratação, sujeitando-se às condições vigentes à época.

15.9. A partir da extinção do Contrato, o ASSINANTE está ciente de que deverá devolver os equipamentos de propriedade da GIGA+FIBRA, quando em sua posse estiver, bem como efetuar o pagamento de todos os valores referentes aos Serviços prestados até o

seu efetivo cancelamento, que serão encaminhados ao ASSINANTE na fatura final que será gerada em até 40 (quarenta) dias da data da rescisão.

15.10. A ausência da quitação de quaisquer débitos do ASSINANTE, inclusive a não devolução dos equipamentos cedidos em regime de comodato, depois de transcorridos os prazos para pagamento e após comunicação prévia pela GIGA+FIBRA ao ASSINANTE, de acordo com as disposições legais, poderá levar à inscrição do ASSINANTE em órgãos de proteção ao crédito (SPC e SERASA) ou protesto em cartório de registro de títulos e documentos.

15.11. A GIGA+FIBRA se reserva o direito de rescindir o Contrato caso seja identificada qualquer prática do ASSINANTE vedada pelo Contrato ou por Lei, seja ela voluntária ou involuntária, podendo, nesse caso, disponibilizar a qualquer autoridade solicitante toda e qualquer informação relacionada ao ASSINANTE.

16. PERÍODO DE PERMANÊNCIA MÍNIMA

16.1. Caso o ASSINANTE opte pela contratação com período de permanência mínima, tal relação será regida por contrato específico, disponibilizado ao cliente, devendo permanecer vinculado ao Plano de Serviço contratado por um período mínimo de 12 (doze) meses.

16.2. Havendo desistência do ASSINANTE em permanecer vinculado à GIGA+FIBRA pelo período de permanência mínima, este estará sujeito ao pagamento de multa rescisória, proporcional ao tempo restante para o término deste período e ao benefício auferido, nos termos da regulamentação e legislação vigentes.

17. COMODATO

17.1. A regular prestação do Serviço pela GIGA+FIBRA ao ASSINANTE, conforme determinado por Lei, está garantida a todos, desde que existam condições técnicas para a prestação do Serviço. No entanto, a GIGA+FIBRA se reserva o direito de, para ceder os Equipamentos de sua propriedade para o ASSINANTE, efetuar prévia análise de crédito e risco.

17.2. Os Equipamentos deverão permanecer no endereço de ativação informado pelo ASSINANTE, assumindo este a inteira responsabilidade pela guarda e conservação dos mesmos, não podendo utilizá-los para fim diverso do contratado. Na hipótese de os Equipamentos virem a ser danificados, ou de qualquer forma extraviados, o ASSINANTE deverá arcar com o custo de substituição ou reparo, nos termos dos artigos 582 e 583 do Código Civil.

17.3. Os Equipamentos cedidos em comodato observarão as características técnicas utilizadas na prestação do Serviço, podendo haver substituição em caso de necessidade decorrente de alteração ou evolução tecnológica.

17.4. Sendo necessária a habilitação de um novo Equipamento em substituição ao inicialmente recebido em comodato pelo ASSINANTE, o ASSINANTE deverá primeiramente fazer a devolução do antigo Equipamento à GIGA+FIBRA.

17.5. Ocorrendo a rescisão do Contrato, por qualquer motivo, o ASSINANTE devolverá ou disponibilizará os equipamentos para retirada pela GIGA+FIBRA, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, cabendo à GIGA+FIBRA agendar a devolução, através da Central do Assinante, com o ASSINANTE.

17.6. Caso o ASSINANTE não devolva os equipamentos no prazo mencionado na Cláusula 17.5., ou não esteja disponível no dia e hora agendados, será devido indenização à GIGA+FIBRA equivalente ao valor do equipamento em questão, conforme descrito na nota.

17.7. Em qualquer hipótese de retenção prevista acima, fica autorizado à GIGA+FIBRA, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do equipamento. Caso o ASSINANTE não efetue o pagamento no prazo de vigência, fica a GIGA+FIBRA automaticamente autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome aos órgãos de proteção ao crédito.

18. DISPOSIÇÕES GERAIS

18.1. As disposições deste Contrato refletem a íntegra dos entendimentos e acordos havidos entre as partes com relação ao objeto deste, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

18.2 As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a GIGA+FIBRA entender necessárias para atualizar os serviços objeto do Contrato, bem como adequar-se às futuras disposições legais exaradas pela ANATEL.

18.3. Se uma ou mais disposições deste contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexequível, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do Contrato, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexequível nunca houvesse existido.

18.4. A GIGA+FIBRA poderá exigir do ASSINANTE a apresentação de documentação válida para comprovar que este é efetivamente quem diz ser.

18.5 A tolerância da GIGA+FIBRA no recebimento de pagamentos em atraso, a ocorrência de infrações ao Contrato, ou a renúncia, expressa ou tácita, a quaisquer direitos oriundos deste Contrato, não será considerada novação e não se estenderá às demais disposições contratuais, devendo ser interpretado restritivamente.

18.6. O ASSINANTE será o único e exclusivo responsável pela utilização dos Equipamentos e pelo acesso para transmissão e recepção de sinais digitais de comunicação multimídia em banda larga.

18.7. A comunicação entre as partes a respeito de produtos, cobrança, serviços, solicitações, reclamações e outras informações, poderá ser feita através da Central do Assinante, ou por e-mail e descritivo na fatura. Dúvidas serão preferencialmente dirigidas ao site www.gigamaisfibra.com.br, na Central do Assinante e poderão ainda ser dirigidas aos pontos de vendas da GIGA+FIBRA.

18.8. O Serviço é prestado sob outorga de SCM, sendo a GIGA+FIBRA devidamente autorizada pela ANATEL, através do Termo de Autorização de Uso de Blocos de Radiofrequência nº 36/2012/SPV-ANATEL, de 16/10/2012, D.O.U de 18/10/2012.

18.9. Em cumprimento ao Regulamento do SCM, a GIGA+FIBRA disponibiliza abaixo os dados da ANATEL:

- Acesso ao site ANATEL: www.anatel.gov.br
- Acesso à biblioteca da ANATEL: www.anatel.gov.br – opção “Documentos e Publicações”
- Endereço da ANATEL: SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940
- Central de Atendimento ANATEL: 1331 ou 1332 para pessoas com deficiência auditiva

18.10 O ASSINANTE cede gratuitamente seus dados cadastrais à GIGA+FIBRA e demais empresas pertencentes a seu grupo econômico, para utilização em material destinado a publicidade e formação de seu cadastro de ASSINANTES, respeitando o sigilo garantido pela legislação.

19. DISPOSIÇÕES FINAIS

19.1. A GIGA+FIBRA poderá, a qualquer tempo, e a seu exclusivo critério, ceder ou transferir, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes do presente contrato.

19.2. O Contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil e as partes elegem, para dirimir quaisquer controvérsias dele decorrentes, o Foro da Comarca do domicílio do ASSINANTE.

Em, 01 de dezembro de 2021.

SUMICITY TELECOMUNICAÇÕES S.A.