

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)

De um lado, **GIGA MAIS FIBRA TELECOMUNICAÇÕES S.A.**, detentora da marca “**GIGA+FIBRA**”, sociedade empresária, inscrita no CNPJ sob o nº 07.714.104/0001-07, doravante designada apenas como “**PRESTADORA**”; e de outro

O **ASSINANTE**, a pessoa natural ou jurídica, identificada perante a **PRESTADORA**, 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 e/ou Aplicativo, acessada através de *login* e senha do **ASSINANTE** onde estará disponível todos os documentos relacionados à sua oferta, inclusive faturas e seus detalhamentos;
- c) “**Central de Atendimento**”: Canal de atendimento ao **ASSINANTE** disponível através de contato telefônico, site e WhatsApp.
- d) “**Comodato**”: Cessão gratuita dos equipamentos de propriedade da **PRESTADORA** 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 à oferta, acessada mediante informação de *login* e a senha pessoais do **ASSINANTE**.
- h) “**Equipamentos**”: São os equipamentos, de propriedade da **PRESTADORA**, 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 na oferta contratada.

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 a oferta contratada. A disponibilização de IPs fixos ou dinâmicos e de blocos de IPs, públicos, somente é feita mediante acordo com a **PRESTADORA** e está sujeito a uma consulta prévia de disponibilidade;

k) **"Modalidade de Acesso Compartilhado"**: Nesta oferta, há o compartilhamento de meios de transmissão e distribuição com outros clientes, por isso a velocidade pode oscilar conforme o uso geral. Você poderá navegar normalmente, mas não poderá hospedar servidores nem acessar diretamente sua rede a partir de dispositivos externos. Para melhorar sua experiência, utilizamos servidores intermediários, que guardam temporariamente conteúdos mais acessados. Há um limite de 40 conexões simultâneas, e poderemos bloquear atividades que prejudiquem a rede.

l) **Oferta**: condições que definem as características de preço, acesso e fruição do(s) serviço(s) de telecomunicações, prestado(s) de forma individual ou conjunta no mercado de varejo. As ofertas conterão características variadas de acordo com a contratação do **ASSINANTE**, a:

(i) Velocidade máxima, tanto de *download* (refere-se à rapidez com que um arquivo pode ser transferido de uma máquina remota/sítio para o equipamento local do usuário) quanto de *upload* (refere-se à rapidez com que um arquivo pode ser transferido do equipamento local do usuário para uma máquina remota/sítio), disponível, respeitados os critérios estabelecidos em regulamentação específica;

(ii) franquia de consumo/tráfego;

(iii) valor da mensalidade e critérios de cobrança;

(iv) abrangência geográfica da oferta;

(v) quaisquer outros fatores que venham a ser utilizados pela **PRESTADORA**.

m) **Oferta Principal**: é aquela voltada à comercialização, por um preço determinado, de serviço de telecomunicações prestado de forma individual ou em conjunto com outros serviços de telecomunicações, com eventuais funcionalidades, serviços de valor adicionado e/ou com facilidades adicionais que não são inerentes ao serviço.

n) **Oferta Acessória**: quaisquer outras funcionalidades, serviços de valor adicionado e facilidades adicionais que não são inerentes ao serviço comercializados de forma individualizada pelas prestadoras de serviços de telecomunicações.

- o) **Prazo de Comercialização:** intervalo de tempo em que a **PRESTADORA** disponibiliza uma Oferta para contratação pelo **ASSINANTE**.
- p) **Prazo de Permanência:** condição da oferta que define o período de tempo predeterminado durante o qual o **ASSINANTE** se compromete a permanecer vinculado à oferta, em contrapartida a um benefício concedido pela **PRESTADORA**.
- q) **Prazo de Vigência:** condição da oferta que define o período de tempo durante o qual a oferta produzirá seus efeitos, a partir da contratação pelo **ASSINANTE**.
- r) **“Ponto de Acesso Adicional”:** Disponibilização de um ponto de acesso para nova conexão com a internet em um local remoto ao equipamento da **PRESTADORA**, onde uma extremidade do cabo é conectada ao equipamento local da **PRESTADORA** 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.
- s) **“Suporte Técnico”:** Prestação de serviço de suporte técnico por telefone, e-mail ou chat, relativo exclusivamente aos serviços de acesso à Internet.
- t) **“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.
- u) **“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.
- (i) Serviço de valor adicionado não constitui serviço de telecomunicações, classificando-se seu provedor como usuário do serviço de telecomunicações que lhe dá suporte, com os direitos e deveres inerentes a essa condição.
- v) **“Taxa de instalação”:** Valor estabelecido na oferta, pago pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA**, pelo custo da instalação da oferta de sua escolha.
- w) **“Termo de Adesão”:** documento no qual o **ASSINANTE** é identificado e é definido qual a oferta contratada, as suas características, data de vencimento das mensalidades, endereço eletrônico que será utilizado para a comunicação entre a **PRESTADORA** 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.
- x) **“Velocidade de Conexão”:** A capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em

bits por segundo (bps), medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica.

y) Velocidade de conexão disponibilizada ao cliente pode variar de acordo com as características da Oferta contratada e de acordo com a taxa de utilização da rede, em conformidade com os parâmetros estabelecidos pela regulamentação aplicável, assim como com quaisquer outros parâmetros eminentemente técnicos. A velocidade aferida através de meio sem fio não é idônea para demonstração de entrega dos serviços.

z) As velocidades de conexão de download e upload ofertadas não se confundem com a capacidade de transmissão de dados disponibilizada no acesso do usuário.

1. OBJETO

1.1. O presente **CONTRATO** tem como objeto a prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM, pela **PRESTADORA**, por meio da oferta escolhida pelo **ASSINANTE**, incluindo a capacidade de tráfego de dados da rede de telecomunicações e a operação e manutenção de rede de telecomunicações.

2. SERVIÇOS

2.1. O Assinante, mediante adesão ao Contrato, pagará à **PRESTADORA**, pela prestação dos serviços ora contratados, o valor correspondente a oferta.

2.2. Dependendo da oferta contratada, 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) na sua oferta; d) acessar a Internet após ultrapassar a franquia de bits e/ou horas; e) 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 da oferta contratada. 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 da sua oferta, 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 da sua oferta, 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.

2.6. 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, sem prejuízo da rescisão do **CONTRATO**.

2.7. É facultado ao **ASSINANTE** alterar a Oferta contratada mediante solicitação à **PRESTADORA**. Sobre a alteração poderá incidir custos adicionais de implantação e/ou ativação vigentes na oportunidade.

2.8. Caso o **ASSINANTE** tenha interesse em alterar a sua oferta no decorrer da vigência contratual, será formalizada outra contratação entre as partes, com a especificação da nova oferta escolhida pelo **ASSINANTE**.

2.8.1. Não serão permitidas alterações da oferta solicitadas por **ASSINANTES** que não estejam em dia com suas obrigações.

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

2.10. Nas ofertas, 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 **PRESTADORA** utilizará todos os meios para entregar a velocidade contratada, respeitados os limites mínimos estabelecidos pelas normas regulatórias e pela legislação vigente.

2.10.1. A **PRESTADORA** garante a oferta de velocidade de acordo com a oferta contratada pelo **ASSINANTE**, até o ponto de acesso à rede disponibilizado ou adquirido pelo **ASSINANTE**, em total conformidade com o estabelecido na regulamentação vigente, 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**.

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

2.10.3. O **ASSINANTE** fica devidamente cientificado de que a conexão via wi-fi é, devido à sua tecnologia, mais sensível, 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 outras mudanças climáticas que podem interferir, não podendo ser imputado à **PRESTADORA** este ônus.

2.10.4. 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.

2.11. A prestação do serviço de banda larga tem como objetivo o acesso à internet, não sendo recomendada 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 endereços ipv4 globais públicos e limitações técnicas do protocolo ipv4 oriundas da utilização do CGNAT (*carrier gradenat*).

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

3.1. A contratação da oferta 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 a oferta contratada.

3.1.1. Após a contratação, a **PRESTADORA** 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 **PRESTADORA** ou assim desde logo contratado por meio de oferta específica.

3.2.1. A solicitação de mudança de endereço feita pelo **ASSINANTE** deverá ser atendida em até 10 (dez) dias corridos contados da solicitação, estando sujeita às condições de viabilidade técnica e área

de cobertura para a prestação do serviço no local informado.

3.2.2. A mudança de endereço poderá ser solicitada pelos canais de atendimento: 10353, WhatsApp ou na Central do assinante (Aplicativo ou espaço logado do Site), de forma gratuita, e deverá:

- Ser solicitada pelo ASSINANTE (titular do contrato).
- Ter todos os dados do novo endereço.
- Ser agendada no momento da solicitação, resguardado o prazo de 10 dias da cláusula 3.2.1.

3.2.3. É de responsabilidade do **ASSINANTE** levar o equipamento/ONU para o novo endereço.

3.3. Depois de aprovada a contratação, a instalação dos serviços será feita em até 10 (dez) dias ou no prazo agendado junto à **PRESTADORA**, momento que ocorrerá a entrega do(s) equipamento(s) para a fruição do Serviço. Os equipamentos serão entregues em regime de Comodato, sendo o **ASSINANTE** fiel depositário dos mesmos, devendo ser observadas as regras relacionadas a guarda e conservação previstas em lei e neste **CONTRATO**.

3.4. A **PRESTADORA** 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 **ASSINANTE** a partir da contratação das novas condições de prestação dos serviços. A **PRESTADORA** reserva-se o direito de extinguir a oferta, mediante comunicação prévia, nos termos da regulamentação vigente.

3.5. A **PRESTADORA** poderá realizar a migração do **ASSINANTE** para outra oferta em caso de ausência de sua manifestação sobre o fim do prazo de vigência da oferta anteriormente contratada, conforme disposto na regulamentação vigente.

3.6. No ato da sua contratação, o **ASSINANTE** deverá fornecer informações verdadeiras, atualizadas e completas a seu respeito, sendo o único responsável pelas mesmas. A **PRESTADORA** 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 **PRESTADORA** poderá suspender o fornecimento do Serviço até que o cadastro seja devidamente corrigido pelo **ASSINANTE**, nos termos da regulamentação vigente.

3.7. A **PRESTADORA** poderá cobrar uma Taxa de Instalação pela habilitação e ativação dos Serviços, cujo valor poderá ser conferido no site e/ou através da Central do **ASSINANTE**.

3.7.1. A **PRESTADORA**, por mera liberalidade, poderá deixar de cobrar o valor da Taxa de Instalação ou ainda cobrá-la posteriormente, desde que o valor seja definido e divulgado antes da contratação,

com ciência expressa do **ASSINANTE**.

3.7.2. 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 **PRESTADORA**.

3.8. O **ASSINANTE** autoriza a manutenção de seus dados cadastrais nos arquivos da **PRESTADORA**.

3.9. A **PRESTADORA** poderá (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. A **PRESTADORA** poderá também entrar em contato com o **ASSINANTE** por telefone.

3.10. Toda e qualquer mudança nas instalações, configurações estabelecidas ou ofertas, 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.

3.11. O serviço somente será prestado ao **ASSINANTE** após análise prévia e positiva de viabilidade técnica e disponibilidade da **PRESTADORA**.

3.12. 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 **PRESTADORA** 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.

3.13. 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 documentos de cobrança, 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.

3.13.1. 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 **PRESTADORA**, devendo o **ASSINANTE**, preferencialmente, consultar os canais de comunicação no mínimo uma vez a cada três dias.

3.14. 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 **PRESTADORA** 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 **PRESTADORA** que tenham sido danificados. Caso haja necessidade de passagem de cabos e/ou equipamentos por telhados, lajes ou outras coberturas, fica desde já a **PRESTADORA** isenta de responsabilidade por quebras, avarias ou outros danos causados aos mesmos.

4. FORNECIMENTO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTMÍDIA

4.1. O Serviço será prestado mediante adesão, pelo **ASSINANTE**, ao Contrato e a uma das Ofertas da **PRESTADORA**, em conformidade com as características da contratação, estando ambos os documentos disponíveis em sua integralidade no site e na Central do Assinante, conforme detalhado no regulamento da oferta e/ou no termo de adesão.

4.2. O **ASSINANTE** fica ciente de que a **PRESTADORA** poderá limitar o seu número de acessos simultâneos para a mesma oferta, segundo as suas necessidades, e, ultrapassado este limite, poderá ter problemas com a conexão das páginas excedentes.

4.3. A **PRESTADORA** 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.

4.4. No caso de indisponibilidade do serviço, a **PRESTADORA** não será obrigada a realizar o ressarcimento quando por culpa exclusiva do **ASSINANTE**, em situações de manutenções programadas ou outras condições específicas de acordo com a regulamentação e/ou legislações vigentes.

4.5. O **ASSINANTE** estará sujeito a limites para transmissão e recepção de dados que serão contabilizados mensalmente, de acordo com as características da modalidade e Oferta escolhida, nas quantidades especificadas no Termo de Adesão.

5. DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO

5.1. A contratação do Serviço inclui a prestação de serviço de suporte técnico através da Central de Atendimento da **PRESTADORA** pelo número 103 53 ou os demais contatos divulgados na página da **PRESTADORA**, www.gigamaisfibra.com.br.

5.1.1. O **ASSINANTE**, antes de solicitar o reparo, deve certificar-se de que a dificuldade na conexão à internet não está relacionada a problemas na infraestrutura da própria rede. Efetuada a visita pelos técnicos da **PRESTADORA**, 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.

5.1.2. 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.

5.2. A **PRESTADORA** terá o prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados da reclamação feita pelo **ASSINANTE**, para efetuar o reparo na rede ou nos equipamentos de conexão.

5.3. A **PRESTADORA** 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.

5.4. A **PRESTADORA** 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 **PRESTADORA**.

6. SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DO SERVIÇO A PEDIDO DO ASSINANTE

6.1. 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, conforme regulamentação vigente. Os prazos previstos neste *caput* poderão ser modificados na hipótese de alteração das regras emanadas pela ANATEL.

6.2. Requerida a suspensão, o **ASSINANTE** deverá entrar em contato com a **PRESTADORA** antes do encerramento do respectivo prazo para solicitar a reativação do serviço. Não havendo tal comunicação dentro do prazo de suspensão, ocorrerá de forma automática a reativação do serviço e a retomada da cobrança de acordo com a oferta contratada.

6.3. Durante o período de suspensão do serviço ficará suspensa à fluência do prazo de permanência.

7. PRAZO, REAJUSTES E DEMAIS CONDIÇÕES DO CONTRATO

7.1. 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.

7.2. Os preços serão reajustados anualmente, após 12 (doze) meses de contratação, de acordo com a legislação vigente, pela variação do IPCA.

7.2.1. Difere-se do reajuste anual a atualização dos valores promocionais dos Serviços praticados pela **PRESTADORA** nas ofertas de qualquer natureza.

7.3. A **PRESTADORA** reserva-se o direito de alterar quaisquer condições do presente Contrato, devendo para tanto informar previamente ao **ASSINANTE** por meios a escolha da **PRESTADORA**, nos moldes da regulamentação vigente. Caso o **ASSINANTE** não concorde com as alterações promovidas pela **PRESTADORA**, deverá manifestar-se, expressamente, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da notificação encaminhada.

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

7.5. O **ASSINANTE** declara expressamente estar ciente de que a não aceitação dos novos termos do Contrato facultará à **PRESTADORA** a rescisão imediata do presente Contrato.

8. O VALOR DO SERVIÇO, PAGAMENTO, INADIMPLÊNCIA E SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

8.1. O valor a ser pago pelo **ASSINANTE** pela utilização do Serviço está discriminado no Termo de Adesão e nos documentos da oferta correspondentes, que são parte integrante do presente CONTRATO, e que juntamente com as disposições desta Cláusula e das Cláusulas 5.1 a 5.4 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.

8.2. A mensalidade decorrente da prestação do serviço na modalidade contratada será incluída no documento de cobrança que será emitido mensalmente pela **PRESTADORA**, 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.

8.3. Em qualquer hipótese de contratação ou rescisão contratual, alteração da oferta ou suspensão do serviço por solicitação do **ASSINANTE**, a cobrança será proporcional ao período em que o serviço esteve efetivamente disponível.

8.4. O **ASSINANTE** está ciente de que os créditos decorrentes dos serviços prestados pela **PRESTADORA** 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**, sendo observada a legislação aplicável.

8.5. De acordo com a regulamentação vigente, transcorridos 15 (quinze) dias, da notificação, pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, da existência de débito vencido, a **PRESTADORA** poderá suspender integralmente o provimento do serviço contrato. Após transcorridos 60 (sessenta) dias da suspensão, será possível a rescisão contratual, com a notificação prévia do **ASSINANTE**.

8.6. O **ASSINANTE** concorda e tem ciência que deverá consultar os documentos de cobrança para pagamento na Central do Assinante.

8.7. Os documentos de cobrança ficarão disponíveis na Central do Assinante 05 (cinco) dias antes do vencimento, conforme regulamentação vigente.

8.7.1. 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 da data da cobrança considerada indevida. Na hipótese de não realizar o pagamento, para que mantenha o serviço ativo, deverá contestar o débito no prazo de até 15 (quinze) dias do recebimento da notificação de débito vencido, não se obrigando ao pagamento do montante em discussão, enquanto a análise estiver pendente. Nesse período, é facultado à **PRESTADORA** o envio de nova fatura no valor já aceito pelo **ASSINANTE**, que deverá realizar o pagamento no prazo de 5 (cinco) dias.

8.7.2. A análise do pedido de contestação será efetuada no prazo máximo de 30 (trinta) dias contado do seu registro no sistema. Sendo procedente o pedido, e tendo o **ASSINANTE** realizado um pagamento verificado como indevido, será realizada a devolução em dobro do valor pago em excesso, na forma de crédito em favor do **ASSINANTE** que estará disponível na primeira mensalidade subsequente à sua concessão;

8.7.3. Não tendo realizado o pagamento, o **ASSINANTE** receberá, então, uma nova fatura, já no valor corrigido, com a incidência das penalidades de atraso previstas na Cláusula 8.10. deste **CONTRATO**, e com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento. Em todo caso, o **ASSINANTE** será comunicado através da Área do Cliente ou pelo e-mail cadastrado.

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

8.8. 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 **PRESTADORA**, que informará o procedimento a ser adotado para

efetivação do pagamento devido.

8.8.1. O Serviço deverá ser pago por meio, preferencialmente, digital, devendo o ASSINANTE acessar as faturas na Central do Assinante.

8.8.2. Em caso de atraso no pagamento, serão acrescidos ao débito do ASSINANTE com a PRESTADORA juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, correção monetária, 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.

8.9. 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 **PRESTADORA**) estará sujeito aos prazos, multas, juros e taxas previstas no contrato celebrado entre o **ASSINANTE** e a empresa administradora ou instituição financeira.

8.10. A eventual tolerância da **PRESTADORA** com relação à dilação do prazo para pagamento não será interpretada como alteração contratual.

8.11. O **ASSINANTE** autoriza a **PRESTADORA** a incluir no documento de cobrança — de forma avulsa, em combos e/ou em ofertas conjuntas de serviços de telecomunicações, quando aplicável — os valores referentes a Serviços de Valor Adicionado, aplicativos, conteúdos digitais, serviços suplementares, facilidades adicionais e/ou outros serviços contratados, fornecidos pela **PRESTADORA** e/ou por terceiros.

8.12. O **ASSINANTE** autoriza o faturamento conjunto dos serviços de telecomunicações, distintos daqueles prestados pela **PRESTADORA**, 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 **PRESTADORA**.

9. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

9.1. Sem prejuízo do disposto no artigo 56 da Resolução n.º 614, de 2013, e na Resolução n. 765, de 2023, da ANATEL, são direitos do **ASSINANTE**:

- a)** ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;
- b)** à liberdade de escolha da Prestadora e das Ofertas;
- c)** ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;
- d)** ao acesso às informações claras, objetivas, suficientes, redigidas com linguagem simples e apresentadas de maneira a assegurar um processo decisório adequado aos seus próprios interesses;

- e)** ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, canais de atendimento e suporte, formas de pagamento, Prazo de Permanência, Prazo de Vigência e extinção da Oferta, eventuais Serviços de Valor Adicionado, especialmente os preços cobrados, bem como a data e o índice aplicável, em caso de reajuste;
- f)** ao conhecimento sobre medidas para o uso eficiente e adequado do serviço, especialmente em relação à gestão do uso dos dados contratados;
- g)** à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;
- h)** à não suspensão do serviço sem sua solicitação, salvo na hipótese de descumprimento de deveres constantes do art. 6º da Resolução 765 de 6 novembro de 2023, sempre após notificação prévia pela Prestadora;
- i)** à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;
- j)** à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento;
- k)** à resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- l)** ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- m)** à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos, na forma da regulamentação vigente;
- n)** a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou do acordo celebrado com a Prestadora;
- o)** a não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição para recebimento do serviço, salvo diante de questão de ordem técnica, nos termos da regulamentação;
- p)** a obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;
- q)** à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;
- r)** Ao recebimento de documentos da oferta contratada, sem qualquer ônus e

independentemente de solicitação;

- s) à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial das Ofertas;
- t) ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário ou com o objetivo de vender serviços ou produtos das Prestadoras de serviços de telecomunicações, salvo consentimento prévio, livre e expresso;
- u) a optar pelo não recebimento de chamadas publicitárias ou com o objetivo de vender serviços ou produtos das Prestadoras de serviços de telecomunicações;
- v) a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total
- w) a não ser cobrado qualquer valor alheio à Oferta contratada sem sua autorização prévia e expressa;
- x) a receber orientação quanto à correta destinação dos equipamentos necessários à utilização dos serviços de telecomunicações ao fim de sua vida útil e quanto aos riscos ambientais que representam;

9.2. 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 **PRESTADORA** pelos canais oficiais sempre que houver qualquer alteração, sob pena de perda de benefícios e descontos, imposição de multa e/ou rescisão contratual.
- b) Utilizar adequadamente os serviços, os equipamentos e as redes de telecomunicações, zelando pela integridade dos equipamentos da **PRESTADORA** sob sua posse. 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) Devolver os equipamentos recebidos em comodato ao término ou rescisão do Contrato de Prestação do Serviço, bem como por necessidade de substituição, nos termos previstos na legislação vigente e sob pena de multa sobre o valor do equipamento. Os equipamentos poderão ser retirados pela **PRESTADORA** ou o **ASSINANTE** poderá efetuar a entrega em local indicado;
- d) Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial, efetuar o pagamento referente à prestação do Serviço de acordo com os valores, periodicidade, forma,

condições e vencimentos indicados na avença e conforme Regulamentação vigente.

- e) 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;
- f) 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;
- g) 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;
- h) 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 **PRESTADORA**) 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 **PRESTADORA** nenhuma providência ou participação nos procedimentos de instalação, atualização ou licenciamento; ou mesmo nos custos que porventura incidirem;
- i) Quando necessária a realização de manutenção nos equipamentos ou alteração de seu local de instalação, contatar e solicitar previamente a aprovação da **PRESTADORA**;
- j) Utilizar os equipamentos cedidos pela **PRESTADORA** somente para os fins contratados;
- k) Atender a todos os requisitos e configurações mínimas necessárias definidos pela **PRESTADORA** de acordo com o tipo de serviço prestado para proporcionar o recebimento com o padrão de qualidade adequado da oferta contratada;
- l) 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;
- m) Comunicar imediatamente à **PRESTADORA** 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;
- n) Comunicar imediatamente à **PRESTADORA** a transferência de titularidade dos equipamentos, quando aplicável;

- o)** Comunicar imediatamente à **PRESTADORA** qualquer alteração das suas informações cadastrais;
- p)** Permitir que a **PRESTADORA** realize vistorias no endereço de instalação. O **ASSINANTE** é o único responsável pela obtenção e disponibilização de computadores, equipamentos e infraestrutura que possibilitem a prestação do Serviço, e deve providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **PRESTADORA**, quando for o caso.
- q)** Respeitar os bens públicos e aqueles voltados para a utilização do público em geral;
- r)** No caso do STFC e do SCM, providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso.

10. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

10.1. Sem prejuízo do disposto nos artigos 41 a 55 da Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, da ANATEL, são direitos da **PRESTADORA**:

- a)** Empregar equipamentos e 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 previstas nesse Contrato e na regulamentação vigente.

10.2. A **PRESTADORA** 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 dos documentos da oferta contratada, estando permanente acessível no site;
- e)** Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas dentro da área de cobertura da **PRESTADORA**, 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 **PRESTADORA** 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) Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no Contrato celebrado com o **ASSINANTE**, pertinentes à prestação do Serviço e à operação da rede;
- g) 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;
- h) Manter a gravação das chamadas efetuadas pelo **ASSINANTE** à Central do Assinante pelo prazo estabelecido pela **ANATEL**;
- i) Tornar disponíveis ao **ASSINANTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais necessários para conexão à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnico comprovado;
- j) As prestadoras devem zelar pelo sigilo das comunicações e pela confidencialidade dos dados dos usuários de seus serviços, inclusive registros de conexão, nos termos da legislação e regulamentação.
- k) Manter os dados cadastrais e os registros de conexão do **ASSINANTE** pelo prazo exigido pela legislação e regulamentação vigentes;
- l) Utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela **ANATEL**.

11. RESPONSABILIDADE LIMITADA DA PRESTADORA

11.1. A responsabilidade da **PRESTADORA** 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.

11.2. A **PRESTADORA** 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 a sites, 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 de **TERCEIROS** 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 **PRESTADORA** 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**;
- j) A **PRESTADORA** não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pelo **ASSINANTE** quando do acesso à internet, a exemplo daqueles que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros, tais como: redes sociais, aplicativos, streamings, mensageiros, VOIP, jogos online, Programas P2P, dentre outros.

11.3. A guarda dos Registros de Conexão do **ASSINANTE** é uma obrigação imposta à **PRESTADORA**, nos termos do Regulamento dos Serviços de telecomunicações, anexo à Resolução 73 de 25 de novembro de 1998, bem como nos termos da Lei n.º 12.965/2014. Portanto, a guarda dos registros de conexão, em hipótese alguma, poderá ser considerada como ato ilícito ou infração contratual por parte da **PRESTADORA**.

11.3.1. Quando solicitada a disponibilização pela PRESTADORA dos dados e Registros de Conexão do ASSINANTE, formalmente requerido pela autoridade judiciária, esta disponibilização será cumprida pela PRESTADORA independentemente da aquiescência do ASSINANTE, não será considerada quebra de sigilo, e a PRESTADORA não poderá ser responsabilizada por cumprir um dever legal.

11.4. A responsabilidade da **PRESTADORA** relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos, desde que devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes, causados por uma Parte à outra. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da **PRESTADORA** está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, **TERMO DE ADESÃO** e respectiva **OFERTA**.

12. DO TERMO DE USO DO SERVIÇO

12.1. O **ASSINANTE** não poderá utilizar o serviço para:

- a)** Transmitir ou divulgar material ilegal, difamatório, ameaçador, obsceno, prejudicial, injurioso ou praticar atos que possam ser considerados discriminatórios em relação a qualquer raça, cor, credo ou nacionalidade;
- b)** Atentar contra o direito de personalidade e intimidade de terceiros divulgando informações, sons ou imagens que causem, ou possam causar, qualquer espécie de constrangimento ou danos à reputação de referidas pessoas;
- c)** Armazenar, compartilhar, difundir, transmitir ou colocar à disposição de terceiros quaisquer informações, imagens, desenhos, fotografias, gráficos, gravações de imagem ou de som que violem segredo industrial ou de comunicação;
- d)** Transmitir arquivos, mensagens ou qualquer outro material cujo conteúdo viole direitos de propriedade intelectual da **PRESTADORA** 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 **PRESTADORA** autorizada a inspecionar periodicamente as instalações do **ASSINANTE**, sem prévio aviso, a fim de manter o bom funcionamento do sistema.

12.1.1. O **ASSINANTE** responderá criminal e civilmente por quaisquer danos causados a terceiros ou a própria **PRESTADORA**, pelo descumprimento de suas obrigações e responsabilidades, sejam elas positivas ou negativas.

13. PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

13.1. 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.

14. RESCISÃO

14.1. O **ASSINANTE** poderá solicitar o cancelamento imediato do Serviço, independentemente do adimplemento contratual, sem prejuízo de obrigações relativas a eventual contratação com compromisso de permanência mínima, pelos canais de atendimento da **PRESTADORA** ou por outro meio definido em norma ou lei específica.

14.2. Nas hipóteses em que o **ASSINANTE** der causa à rescisão e a Taxa de Instalação 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.

14.3. A **PRESTADORA** também poderá rescindir o Contrato, motivadamente, sendo que necessariamente comunicará tal fato ao **ASSINANTE**, nos termos da legislação vigente e 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;

14.4. 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. Podendo, nesses casos, disponibilizar a qualquer autoridade solicitante toda e qualquer informação relacionada ao **ASSINANTE**.

14.5. Caso o **ASSINANTE** tenha obrigações financeiras pendentes junto à **PRESTADORA**, será necessário entendimento entre as partes para obtenção da plena quitação. O cancelamento da Oferta não isenta o **ASSINANTE** do cumprimento de suas obrigações contratuais pendentes e nem lhe confere plena quitação.

14.6. 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 **PRESTADORA**, o presente Contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, sem qualquer ônus.

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

14.8. A partir da efetivação da rescisão, o **ASSINANTE** está ciente de que, além de devolver os equipamentos de propriedade da **PRESTADORA** quando em sua posse, deverá efetuar o pagamento de todos os valores referentes aos Serviços prestados até o seu efetivo cancelamento, os quais serão encaminhados ao **ASSINANTE** na fatura final, a ser gerada em até 40 (quarenta) dias da data da rescisão; caso não haja a quitação de quaisquer débitos, incluindo a não devolução dos equipamentos cedidos em regime de comodato, e transcorridos os prazos para pagamento após

comunicação prévia pela **PRESTADORA**, conforme as disposições legais, o **ASSINANTE** poderá ter seu nome inscrito em órgãos de proteção ao crédito (SPC e SERASA) ou ser alvo de protesto em cartório de registro de títulos e documentos.

15. PERÍODO DE PERMANÊNCIA MÍNIMA

15.1. Caso o **ASSINANTE** opte pela contratação com período de permanência mínima, tal relação será regida por contrato específico, disponibilizado ao cliente, devendo permanecer vinculado a oferta contratada por um período máximo de 12 (doze) meses.

15.2. Caso o **ASSINANTE** seja pessoa jurídica, poderá permanecer vinculado à oferta contratada por um período de livre negociação entre as partes.

15.3. Havendo desistência do **ASSINANTE** em permanecer vinculado à **PRESTADORA** pelo período de permanência mínima, este estará sujeito ao pagamento de multa rescisória, discriminada no contrato de fidelidade, proporcional ao tempo restante para o término deste período e ao benefício auferido, nos termos da regulamentação e legislação vigentes.

15.4. A multa que trata o artigo anterior não será aplicada caso haja má prestação do serviço contratado por parte da **PRESTADORA** e o **ASSINANTE** solicite a desistência.

16. COMODATO E DEVOLUÇÃO DE EQUIPAMENTOS

16.1. Os equipamentos necessários a prestação dos serviços, serão cedidos temporária e gratuitamente, durante a vigência da prestação dos serviços, ao **ASSINANTE**, no formato de comodato, sendo o **ASSINANTE** fiel depositário dos mesmos, aplicando-se as previsões contidas na legislação vigente.

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

16.3. Sendo a **PRESTADORA** a legítima proprietária dos equipamentos cedidos em comodato, em casos de eventual rescisão contratual, o **ASSINANTE** **deverá** devolvê-los à **PRESTADORA**, no mesmo estado em que o recebeu quando da contratação, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contados da rescisão (cancelamento dos serviços), sob pena de ser obrigado ao ressarcimento do valor do equipamento vigente à época do pagamento.

16.4. 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, por culpa do ASSINANTE, o mesmo deverá arcar com o custo de substituição ou reparo, nos moldes do artigo 4º do Regulamento Geral dos Consumidores, Resolução N° 765 de 6 novembro de 2023, nos termos dos artigos 582 e 583 do Código Civil.

16.5. 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.

16.6. 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 **PRESTADORA**.

16.7. Ocorrendo a rescisão do Contrato, por qualquer motivo, o **ASSINANTE** deve devolver os equipamentos em local indicado pela **PRESTADORA** ou disponibilizará sua retirada, sem ônus para o consumidor, no prazo estipulado na cláusula 16.3, para a correta destinação dos equipamentos necessários à utilização dos serviços de telecomunicações ao fim de sua vida útil.

16.8. O descarte incorreto de lixo eletrônico pode trazer graves consequências para o meio ambiente e para a saúde humana. Os equipamentos eletrônicos contêm substâncias tóxicas, como chumbo, mercúrio, cádmio e berílio, que podem contaminar o solo, a água e o ar, causando danos ao meio ambiente e aos seres vivos.

16.9. Na hipótese de ausência do **ASSINANTE** no local e na data agendada para a retirada e devolução do equipamento, impossibilitando tal retirada pela **PRESTADORA**, no mesmo prazo disposto no item 16.3, ou de recusa na devolução, fica facultado à **PRESTADORA** emitir documento de cobrança dos referidos equipamentos, conforme preço vigente dos mesmos à época em que se operar a cobrança.

16.10. Em qualquer hipótese de retenção prevista acima, fica autorizado à **PRESTADORA**, 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 **PRESTADORA** automaticamente autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome aos órgãos de proteção ao crédito.

17. DA PROTEÇÃO DE DADOS

17.1. A **PRESTADORA** utiliza parâmetros para proteger os direitos fundamentais relacionados ao tratamento dos dados pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº

13.709/2018), por meio das seguintes garantias mínimas:

17.1.1. Tratamento de dados pessoais envolvidos no presente contrato, quando houver, ocorrerá de acordo com o previsto nos art. 7º e 11 da LGPD.

17.1.2. A **PRESTADORA** poderá coletar informações para a formação de perfil de crédito e por parceiros que desempenham atividades relacionadas à proteção ao crédito e prevenção à fraude, relativas ao perfil de consumo e ao relacionamento com a **PRESTADORA**, que incluem informações relativas ao consumo de dados, histórico de pagamentos e recargas, eventuais contestações e atrasos de conta, frequências de acesso aos serviços, trocas de serviços e contatos realizados com a central do assinante.

17.1.3. Os dados pessoais serão coletados mediante consentimento dos titulares e serão utilizados na execução da atividade fim da **PRESTADORA**, conforme finalidade pré-estabelecida em mapeamento de dados e, neste caso, previamente informada ao consumidor por meio deste contrato de adesão e na política de privacidade da **PRESTADORA**.

17.2. Para prestação dos serviços objeto do presente contrato, a **PRESTADORA** necessita coletar dados do **ASSINANTE**, quais sejam:

- a) dados pessoais de qualificação do **ASSINANTE**, com o objetivo de identificação perante a **PRESTADORA** e consecução do objeto contratual;
- b) informações relativas à utilização dos serviços, visando aferir a qualidade dos serviços e cumprir as determinações legais e regulatórias;
- c) dados bancários e financeiros, com objetivo de efetuar a cobrança pelos serviços prestados;
- d) informações sobre navegação e dispositivo, com intuito de atender a legislação e regulamentação vigente;
- e) informações de crédito como subsídios de perfil de crédito pela **PRESTADORA** e por parceiros que desempenham atividades relacionadas à proteção ao crédito e prevenção à fraude;

17.3. Os dados coletados serão armazenados em um banco de dados seguro, com garantia de registro das transações nas aplicações de acesso e adequado controle, com a transparente identificação do perfil dos credenciados, a fim de assegurar a rastreabilidade, a qualquer momento, vedado compartilhamento desses dados com terceiros, salvo por força de determinação legal, contratual ou judicial.

17.4. Após a vigência do presente Contrato, os dados pessoais coletados, originais e cópias, físicas ou digitais, serão eliminados em, no máximo, 30 (trinta) dias, salvo cumprimento de obrigação legal ou contratual, conforme autorizado pela LGPD.

17.5. No caso de vazamento de dados, a **PRESTADORA** deverá obedecer aos prazos de comunicação sobre o incidente, definidos pela Lei nº 13.709/2018 ou pela ANPD.

17.6. As partes assumem, entre si, dever de cooperação no que diz respeito ao cumprimento da LGPD e demais disposições legais inerentes à proteção de dados.

17.7. Aos dados pessoais aplicam-se as obrigações de confidencialidade e sigilo.

17.8. De acordo com a Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, Art. 31, § 3º, os dados podem ser compartilhados, com ou sem consentimento do cliente, em caso de cumprimento de ordem judicial, à defesa de direitos humanos ou, ainda, à proteção do interesse público e geral preponderante.

17.9. O **ASSINANTE** autoriza, de forma gratuita, a cessão de seus dados cadastrais e pessoais à **PRESTADORA**, às empresas pertencentes ao mesmo grupo econômico e/ou a terceiros, para fins de formação e atualização de cadastro, proteção das operações da **PRESTADORA**, análise e proteção ao crédito, bem como para viabilizar eventual contrato de cessão de crédito, conforme à legislação vigente, com garantia do sigilo e da segurança das informações.

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 **PRESTADORA** 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 inexecutável, 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 inexecutável nunca houvesse existido.

18.4. A **PRESTADORA** poderá exigir do **ASSINANTE** a apresentação de documentação válida para comprovar que este é efetivamente quem diz ser. A tolerância da **PRESTADORA** 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.

18.5. 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.

18.6. A comunicação entre as partes a respeito de produtos, cobrança, serviços, solicitações, reclamações e outras informações, poderá ser feita através da Central do Assinante, Central de atendimento, ou por outras formas descritas na fatura. Dúvidas serão preferencialmente dirigidas ao site, na Central do Assinante e poderão ainda ser dirigidas aos pontos de vendas da **PRESTADORA**.

18.7. Os canais oficiais de atendimento da **PRESTADORA** são:

Telefônico: 10353

WhatsApp: (22) 2041-0353

Site: www.gigamaisfibra.com.br

18.8. O Serviço é prestado sob outorga de SCM, sendo a **PRESTADORA** devidamente autorizada pela ANATEL.

18.9. Em cumprimento ao Regulamento do SCM, a **PRESTADORA** 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

19. DISPOSIÇÕES FINAIS

19.1. A **PRESTADORA** 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, em especial pelo Código Civil, Código de Defesa do Consumidor e regulamentação aplicável da Anatel, e as partes elegem, para dirimir quaisquer controvérsias dele decorrentes, o Foro da Comarca do domicílio do **ASSINANTE**.

XX de XX de 2025.

GIGA MAIS FIBRA TELECOMUNICAÇÕES S.A.