



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

CLÁUSULAS GERAIS

Pelo presente instrumento, de um lado, doravante denominada **PRESTADORA**, a empresa **NEX TELECOM LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, regularmente inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) sob o nº 20.274.381/0001-04, com sede à Rua Professor Plínio Garcez de Sena, nº 53, Loja 01, bairro Mussurunga I, na cidade de Salvador, Estado da Bahia, CEP 41.490-340, detentora de autorização para a prestação de Serviço de Comunicação Multimídia, conforme Ato de Autorização nº 9824/2014, e a empresa **NEX TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA**, também pessoa jurídica de direito privado, regularmente inscrita no CNPJ sob o nº 44.569.057/0001-81, com sede na Avenida Aliomar Baleeiro, nº 1103, Sala 204, bairro São Cristóvão, na cidade de Salvador, Estado da Bahia, CEP 41.500-660, prestarão o Serviço de Comunicação Multimídia e Serviço de Valor Adicionado, doravante denominado neste contrato como SCM e SVA, ao **CONTRATANTE, CLIENTE** ou **ASSINANTE**.

O **ASSINANTE** declara, mediante assinatura do respectivo **TERMO DE ADESÃO**, ter sido devidamente informado a respeito do tratamento de dados que será realizado pela **PRESTADORA**, nos termos estabelecidos na Lei nº 13.709/2018. O **ASSINANTE** declara, ainda, que a autorização para o tratamento de seus dados pessoais constitui uma manifestação livre, informada e inequívoca.

As partes acordam e firmam o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES**, que se regerá pelas cláusulas subsequentes e pelas condições estabelecidas no presente instrumento, de acordo com a regulamentação aplicável ao Serviço de Comunicação Multimídia, emitida pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS DEFINIÇÕES

1.1 Aplicam-se ao presente **CONTRATO** as seguintes definições:

1.2 ANATEL: significa a Agência Nacional de Telecomunicações.

1.3 ASSINANTE: pessoa natural ou jurídica que firma o presente contrato de prestação do SCM e SVA com a **PRESTADORA**.

1.4 CENTRAL DE ATENDIMENTO: órgão de atendimento ao **ASSINANTE**, através do telefone (71) 3252 6676, responsável pelo recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços.

1.5 ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO: refere-se à delimitação geográfica nacional na qual o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e Serviço de Valor Adicionado (SVA) podem ser explorados, de acordo com as condições preestabelecidas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

1.6 SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM): serviço de telecomunicações de interesse coletivo, prestado tanto em âmbito nacional quanto internacional, dentro do regime privado. Este serviço viabiliza a

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

disponibilização de capacidade para a transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando-se de quaisquer meios disponíveis. Destina-se aos assinantes localizados em uma determinada área de prestação de serviço, conforme estabelecido pelas disposições contidas no Regulamento do SCM.

1.7 LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD): dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

1.8 LEI GERAL DE TELECOMUNICAÇÕES (LGT): dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações.

1.9 CONTRATO DE PERMANÊNCIA: refere-se a um instrumento jurídico separado, porém vinculado ao presente Contrato, que tem como finalidade formalizar a fidelização do **ASSINANTE** por um período previamente estabelecido. Em contrapartida, o **ASSINANTE** recebe certos benefícios na contratação dos serviços (benefícios válidos apenas durante o período de fidelidade contratual).

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

2.1 O objeto deste **CONTRATO** será a prestação de **SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA** e **SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO** de âmbito nacional e internacional, que possibilitam a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, para tráfego de voz, dados e imagens, utilizando a rede de telecomunicações do **ASSINANTE**.

2.2 O **ASSINANTE** não concede à **PRESTADORA** nenhuma exclusividade, reservando-se o direito de utilizar outro fornecedor para a prestação, total ou parcial, de serviço de telecomunicações, inclusive àquele objeto deste **CONTRATO**.

2.3 O período estabelecido para o início da prestação dos serviços pela **PRESTADORA** é de até 15 (quinze) dias úteis, a contar da data em que o **ASSINANTE** assina o **TERMO DE ADESÃO**. Ressalta-se que tal prazo está sujeito à análise prévia da viabilidade técnica, levando-se em consideração também as condições climáticas locais, bem como as condições físicas e técnicas do local onde a instalação será realizada.

2.4 Qualquer alteração nas instalações, configurações ou planos solicitados pelo **ASSINANTE**, incluindo a posterior mudança de local para a prestação do serviço, fica desde já condicionada à existência de disponibilidade e viabilidade técnica no local de instalação do serviço.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

2.5 Os serviços serão prestados ao **ASSINANTE** de maneira contínua, sem interrupção, durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, todos os 07 (sete) dias da semana, abrangendo sábados, domingos e feriados, a partir da data de ativação até a finalização deste contrato, exceto nos casos de interrupções decorrentes de falhas alheias à vontade da **PRESTADORA**.

2.6 O presente Contrato está sujeito à aplicação das seguintes legislações, sem prejuízo das demais em vigor:

2.6.1 Código de Defesa do Consumidor (CDC) - Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990;

2.6.2 Lei Geral de Telecomunicações (LGT) - Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997;

2.6.3 Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) - Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013;

2.6.4 Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) - Resolução nº 632, de 07 de março de 2014;

2.6.5 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Lei nº 13.709 de 14 agosto de 2018.

2.7 A **PRESTADORA** enquadra-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte, estando assim, **ISENTA** de determinadas obrigações previstas nas Resoluções nº 614/2013, nº 632/2014, nº 574/2011 e nº 717/2019.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA ADESÃO

3.1 A adesão do **ASSINANTE** a este Contrato poderá ocorrer de forma alternativa mediante os eventos a seguir elencados:

3.1.1 Através da assinatura física do **TERMO DE ADESÃO** em formato impresso;

3.1.2 Por meio do aceite eletrônico do **TERMO DE ADESÃO**;

3.2 Ao assinar ou aceitar eletronicamente o **TERMO DE ADESÃO**, o **ASSINANTE** declara ter prévio e completo conhecimento de todos os direitos, deveres e garantias de atendimento, bem como das condições dos serviços oferecidos, detalhes sobre o plano de serviço, valores da mensalidade, formas de pagamento, velocidade de download e upload, garantia de banda e limites de consumo de dados (franquia).

CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

4.1 Nos termos da legislação em vigor, são garantidos ao **ASSINANTE** os seguintes direitos:

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

- a) Acesso ao serviço mediante contratação junto à **PRESTADORA**;
- b) Acesso e fruição dos serviços de acordo com os padrões de qualidade e regularidade estabelecidos pela regulamentação, de acordo com as condições oferecidas e contratadas;
- c) Liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço;
- d) Tratamento não discriminatório em relação às condições de acesso e fruição do serviço, desde que atendidas as condições técnicas necessárias, em conformidade com a regulamentação vigente;
- e) Prévio conhecimento e informação adequada sobre as condições contratuais, prestação de serviços, meios de contato e suporte, formas de pagamento, prazos mínimos de permanência, suspensão e alteração das condições de prestação de serviços, incluindo preços, periodicidade e índices aplicáveis em caso de reajuste;
- f) Inviolabilidade e sigilo de comunicação, salvo nos casos de quebra de sigilo de telecomunicações previstos constitucionalmente e legalmente, bem como nas atividades de intermediação de comunicação de pessoas com deficiência, conforme regulamentação;
- g) Não suspensão do serviço sem solicitação do **ASSINANTE**, exceto nos casos previstos neste instrumento ou por descumprimento das obrigações estabelecidas no art. 4º da Lei Geral de Telecomunicações (LGT), após notificação prévia da **PRESTADORA**;
- h) Privacidade nos documentos de cobrança e utilização de dados pessoais pelo **ASSINANTE**;
- i) Recebimento adequado da cobrança pelos serviços prestados;
- j) Resposta eficiente e tempestiva por parte da **PRESTADORA** às reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação do **ASSINANTE**;
- k) Encaminhamento de reclamações ou representações contra a **PRESTADORA** à Anatel ou a órgãos de defesa do consumidor;
- l) Reparação por danos decorrentes da violação de seus direitos;
- m) Restabelecimento dos direitos relativos à prestação de serviços após quitação do débito ou acordo celebrado com a **PRESTADORA**;
- n) Não ser compelido ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos desnecessários, nem ser obrigado a se submeter a condições não previstas, exceto por razões técnicas necessárias para a recepção do serviço, de acordo com a regulamentação;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

- o) Obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;
- p) Rescisão do contrato de prestação de serviços a qualquer momento, sem ônus, observadas as condições aplicáveis a contratos com prazo de permanência;
- q) Receber o contrato de prestação de serviços e o Plano de Serviço contratado, sem ônus e independentemente de solicitação;
- r) Transferência de titularidade do contrato de prestação de serviços mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;
- s) Não receber mensagens publicitárias em seu dispositivo móvel, exceto mediante consentimento prévio, livre e expresso;
- t) Não ser cobrado pela assinatura ou qualquer valor relacionado ao serviço durante a suspensão total do mesmo;
- u) Não ser cobrado por serviços, valores ou encargos não relacionados à prestação dos serviços de telecomunicações sem prévia e expressa autorização.

4.2 Além das obrigações previstas em outras cláusulas, o **ASSINANTE** está obrigado a:

- a) Utilizar o serviço, equipamentos e redes de telecomunicações de acordo com as orientações técnicas fornecidas pela **PRESTADORA**, bem como em conformidade com as normas legais e regulamentares aplicáveis;
- b) Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
- c) Respeitar bens públicos e aqueles destinados ao uso do público em geral;
- d) Comunicar às autoridades as irregularidades e atos ilícitos cometidos por prestadoras de serviços de telecomunicações;
- e) Informar à **PRESTADORA**, o mais rápido possível, sobre ocorrências que possam comprometer a prestação dos serviços;
- f) Cumprir as obrigações estabelecidas no contrato de prestação de serviços, em especial, efetuar o pagamento pontualmente, observando as disposições regulamentares;
- g) Conectar à rede da **PRESTADORA** apenas terminais com certificação emitida ou aceita pela Anatel, mantendo-os em conformidade com as especificações técnicas de certificação;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

- h) Providenciar local adequado e infraestrutura necessária para a instalação e funcionamento correto dos equipamentos da **PRESTADORA**, quando aplicável;
- i) Indenizar a **PRESTADORA** por danos ou prejuízos decorrentes de violação de disposições legais, regulamentares ou contratuais, independentemente de outras sanções;
- j) Comunicar imediatamente à **PRESTADORA**: I) roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; II) transferência de titularidade do dispositivo de acesso; III) qualquer alteração nas informações cadastrais;
- k) Preservar e manter as condições necessárias para a integridade e funcionamento dos equipamentos cedidos pela **PRESTADORA** em suas dependências, incluindo espaço físico e alimentação elétrica adequados, bem como a proteção de bens destinados ao uso do público em geral;
- l) Permitir o acesso de funcionários ou representantes da **PRESTADORA**, devidamente identificados, às suas dependências, a fim de realizar tarefas de manutenção, reparo ou instalação de equipamentos, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, ou no horário comercial da **PRESTADORA**;
- m) Abster-se de desconectar, reparar, modificar ou manipular de qualquer forma os equipamentos da **PRESTADORA**;
- n) Responsabilizar-se pela aquisição, manutenção e proteção de sua rede interna e equipamentos, de modo a evitar o uso indevido por terceiros, incluindo equipamentos terminais certificados ou aceitos pela ANATEL;
- o) Responsabilizar-se perante a **PRESTADORA** e terceiros por quaisquer danos, ações judiciais, processos administrativos, custos e despesas decorrentes do uso indevido, impróprio, abusivo ou ilegal dos serviços durante a vigência do contrato;
- p) Não utilizar o serviço de forma indevida, fraudulenta ou ilegal, nem auxiliar ou permitir que terceiros o façam, sob pena de rescisão imediata do contrato e da obrigação do **ASSINANTE** de indenizar a **PRESTADORA** pelos serviços não tarifados, perdas, danos e lucros cessantes. Para fins deste contrato, o uso indevido, fraudulento ou ilegal inclui, mas não se limita a: I) obter ou tentar obter o serviço sem efetuar o pagamento devido; II) fornecer ou revender serviços de telecomunicações ou serviços de valor adicionado a terceiros com base no serviço contratado e/ou equipamentos e acessos relacionados; III) interferir no uso do serviço por outros usuários ou utilizar o serviço de forma contrária à lei ou que possa resultar em atividade ilegal; IV) fornecer serviços particulares ilegais a terceiros. O **ASSINANTE** é responsável e obrigado a indenizar a **PRESTADORA** e/ou terceiros por quaisquer danos, ações judiciais, processos

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

administrativos, custos e despesas decorrentes do uso indevido, impróprio, abusivo ou ilegal dos serviços durante a vigência do contrato.

CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

5.1 A PRESTADORA possui os seguintes direitos:

- a) Livre exploração do serviço objeto deste Contrato, prestado em regime privado e no interesse coletivo, observando os direitos e condicionamentos estabelecidos nos Capítulos IV do Título I do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações e na regulamentação específica do serviço;
- b) Faturar mensalmente ao **ASSINANTE** os valores devidos pelo uso do serviço, incluindo todas as chamadas realizadas com seu código de acesso;
- c) Incluir nas faturas mensais despesas relativas a meses anteriores que não tenham sido incluídas na fatura correspondente ao período da despesa;
- d) Reajustar os preços dos serviços a cada período de 12 (doze) meses, ou no menor período admitido em lei, com base na variação do IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado) da Fundação Getúlio Vargas, ou por índice oficial que o substitua;
- e) Revisar os preços em caso de fatos ou eventos supervenientes que alterem as condições iniciais da prestação do serviço, inclusive quanto à variação dos custos e valores dos meios de transmissão nacionais e internacionais, mediante aumento dos encargos da **PRESTADORA**. Nesses casos, a **PRESTADORA** deverá comunicar ao **ASSINANTE** e oferecer negociação dos valores com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias antes da vigência da alteração.

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

- a) Não condicionar a oferta do SCM à aquisição de outros serviços ou facilidades oferecidas por si mesma ou por suas coligadas, controladas ou controladoras, nem condicionar vantagens ao **ASSINANTE** à compra de outras aplicações ou serviços adicionais ao SCM, mesmo que por terceiros;
- b) Prestar o serviço de acordo com os melhores padrões nacionais e internacionais de qualidade e tecnologia, mediante estudo prévio de viabilidade realizado pela **PRESTADORA**, sem ônus para a **ASSINANTE**;
- c) Fornecer ao **ASSINANTE** um código de acesso para utilização do serviço;
- d) Comunicar antecipadamente, sempre que possível, interrupções na prestação do serviço. A **PRESTADORA** não será responsável por falhas, atrasos ou interrupções decorrentes de falta de energia,

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

força maior, caso fortuito, limitações ou falhas impostas por outras operadoras de serviços de telecomunicações interconectadas à sua rede, atos ou normas governamentais, utilização inadequada ou indevida dos equipamentos ou serviço pelo **ASSINANTE** ou terceiros não autorizados pela **PRESTADORA**, ou quaisquer outras causas fora de seu controle;

e) Providenciar a manutenção dos equipamentos de sua propriedade utilizados na prestação do serviço;

f) Utilizar informações relativas à utilização individual do serviço pelo **ASSINANTE** apenas para fins de execução de sua atividade, não divulgando-as sem o consentimento expresso e específico do **ASSINANTE**, conforme disposto no artigo 72, caput e § 1º da Lei nº 9.472/97;

g) Divulgar a terceiros somente informações agregadas sobre o uso de seus serviços, desde que não permitam a identificação direta ou indireta do **ASSINANTE**, nem violem sua intimidade, conforme estabelecido no § 2º do artigo 72 da Lei nº 9.472/97;

h) Abster-se de realizar transmissão, emissão e recepção de informações que configurem a prestação de Serviço de Radiodifusão, Serviço de TV a Cabo, Serviço de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS) ou Serviço de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura via Satélite (DTH), bem como fornecer sinais de vídeo e áudio de forma irrestrita e simultânea ao **ASSINANTE**, exceto nos termos e condições estabelecidos na regulamentação desses serviços

i) Não oferecer serviço com as características do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) destinado ao uso do público em geral, especialmente o encaminhamento de tráfego telefônico por meio da rede de SCM, simultaneamente originado e terminado nas redes do STFC;

j) Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no Contrato celebrado com ao **ASSINANTE** referentes à prestação do serviço e operação da rede;

k) Manter um centro de atendimento para seus assinantes, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no mínimo no período compreendido entre 8 e 20 horas, nos dias úteis.

l) Prestar à ANATEL, quando solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, incluindo número de **ASSINANTE**, área de cobertura e valores aferidos em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, além de permitir acesso às instalações e documentos relacionados à prestação do SCM;

m) Na contratação de serviços, aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao serviço objeto deste Contrato, considerar ofertas de fornecedores independentes, inclusive nacionais, e basear suas decisões de acordo com critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas na regulamentação pertinente;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

n) Aplicar o Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e Aquisição de Equipamentos ou Materiais pelas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 155 da ANATEL, de 16 de agosto de 1999, na contratação de serviços e aquisição de equipamentos ou materiais relacionados ao presente Contrato;

o) Zelar pelo sigilo dos serviços de telecomunicações e confidencialidade dos dados, incluindo registros de conexão e informações do **ASSINANTE**, por meio do uso de tecnologia adequada;

Parágrafo único: A **PRESTADORA** deverá disponibilizar os dados de suspensão do sigilo de telecomunicações às autoridades competentes, mediante solicitação por escrito, de acordo com o estabelecido em lei;

p) Fornecer ao **ASSINANTE**, previamente à contratação, informações sobre preços e condições de utilização do serviço, incluindo motivos que possam degradar a velocidade contratada;

q) Não impedir, por contrato ou qualquer outro meio, que o **ASSINANTE** seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações;

r) Permitir acesso livre, em qualquer época, aos agentes de fiscalização da ANATEL às obras, instalações, equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM, mantendo o sigilo conforme previsto em lei;

s) Enviar ao **ASSINANTE** cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado por qualquer meio;

t) Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, salvo quando as condições técnicas e capacidades disponíveis na rede da **PRESTADORA** não permitirem, e não impor condições discriminatórias, exceto quando a pessoa estiver em área geográfica ainda não atendida pela rede;

u) Manter a gravação das chamadas efetuadas pelos Assinantes ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de 90 dias, contados a partir da data da chamada;

v) Manter os dados cadastrais e Registros de Conexão do **ASSINANTE** pelo prazo mínimo de um ano. Exceto nos casos de designação de Blocos de IP's devidamente registrada no ente nacional competente, a responsabilidade pela guarda dos Registros de Conexão cabe ao **ASSINANTE**.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

CLÁUSULA SEXTA - DOS EQUIPAMENTOS INSTALADOS

6.1 Para viabilizar a prestação do serviço objeto deste contrato, a **PRESTADORA** poderá, a critério do **ASSINANTE**, ceder em regime de comodato ou locação os direitos de uso e gozo dos equipamentos descritos no Termo de Contratação de Serviços, os quais serão instalados no endereço indicado pelo **ASSINANTE**.

6.2 Os equipamentos serão fornecidos pela **PRESTADORA** em regime de comodato ou locação, e a partir da data de entrega nas instalações do **ASSINANTE**, este assumirá a responsabilidade pela guarda e integridade dos mesmos, bem como pela sua manutenção nas mesmas condições até a efetiva devolução. Fica expressamente proibida a modificação, reorganização, desconexão, reconfiguração, reparação ou qualquer alteração nos equipamentos sem prévia anuência por escrito da **PRESTADORA**.

6.3 Em caso de danos aos cabos, equipamentos switchs, módulos gbic, roteadores, ONT, repetidores mash, conversores, extensões ópticas, terminadores ópticos e DIOs cedidos pela **PRESTADORA** para o funcionamento do circuito devido a dolo ou culpa do **ASSINANTE**, este assume a responsabilidade exclusiva pelo ressarcimento à **PRESTADORA**.

6.4 O **ASSINANTE** renúncia, de forma expressa e irrevogável, a qualquer direito de retenção dos equipamentos switch, roteador, ONT, repetidores mash, conversor, extensões ópticas, terminadores ópticos e DIOs cedidos pela **PRESTADORA** para o funcionamento do circuito ao término deste contrato. O **ASSINANTE** se compromete a devolvê-los imediatamente à **PRESTADORA** em perfeito estado de conservação e funcionamento, ressaltando-se apenas o desgaste decorrente do uso normal. Em caso de não devolução, extravio ou danos aos equipamentos concedidos em comodato ou locação, o **ASSINANTE** será obrigado a ressarcir a **PRESTADORA**, a título de multa, e/ou o presente contrato servirá como título executivo, possibilitando o ajuizamento de ação judicial competente para a cobrança. No caso de recusa na entrega, o **ASSINANTE** estará sujeito à ação de busca e apreensão ou obrigação de fazer, sem prejuízo do pagamento da multa estabelecida no contrato.

6.5 O **ASSINANTE** deverá providenciar, até a data de instalação do serviço contratado ou dentro do prazo informado pela **PRESTADORA**, toda a infraestrutura necessária para recebimento, instalação e utilização do serviço contratado, incluindo, mas não se limitando a rede interna, torres, para-raios, observando integralmente os requisitos técnicos estabelecidos pela **PRESTADORA**.

6.6 A **PRESTADORA** não se responsabiliza pelos equipamentos e configurações da rede interna do **ASSINANTE** que não tenham sido fornecidos pela **PRESTADORA**, tais como servidores, switches,

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

roteadores, redes Wi-Fi. A **PRESTADORA** garante o funcionamento do serviço apenas até o conversor óptico e/ou switch óptico disponibilizado em comodato ou locação.

6.7 Para fins de cobrança dos serviços e/ou produtos, será considerada a data de ativação. No caso de atraso na conclusão da ativação por um período superior a 15 (quinze) dias, por culpa exclusiva do **ASSINANTE**, a cobrança será iniciada a partir da data de instalação dos serviços e/ou produtos.

6.8 As taxas de instalação e/ou serviço de ativação serão faturadas apenas uma vez e se referem à instalação e/ou configuração dos produtos/serviços.

CLÁUSULA SÉTIMA - PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO - SCM

7.1 São estabelecidos os seguintes parâmetros de qualidade para o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), sem prejuízo de outros que possam ser definidos pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel):

- a) Fornecimento de sinais que estejam em conformidade com as características estabelecidas na regulamentação aplicável;
- b) Garantia de disponibilidade dos sistemas centrais e acessos locais por meio de tecnologias como fibra óptica, rádio, satélite ou par metálico;
- c) Emissão de sinais eletromagnéticos dentro dos limites estabelecidos pela regulamentação;
- d) Divulgação clara, abrangente e com antecedência razoável de informações ao **ASSINANTE** sobre quaisquer alterações nos preços e condições de uso do serviço;
- e) Pronta e eficiente resposta às solicitações e reclamações da **PRESTADORA**;
- f) Fornecimento das informações necessárias para a obtenção de indicadores de qualidade do serviço, informações sobre a infraestrutura e aspectos econômico-financeiros, a fim de possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

CLÁUSULA OITAVA - DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

8.1 Considerando que os equipamentos necessários para a conexão à internet são de propriedade exclusiva da **PRESTADORA**, fica expressamente proibido ao **ASSINANTE** realizar qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais ou nos pontos de conexão dos aparelhos retransmissores. Além disso, é vedado permitir que pessoas não autorizadas pela **PRESTADORA** manipulem a rede externa ou qualquer outro equipamento relacionado. Também é proibido acoplar ao sistema de conexão do Serviço

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

de Comunicação Multimídia (SCM) equipamentos que possibilitem a recepção de serviços não contratados pelo **ASSINANTE** junto à **PRESTADORA**.

8.2 De acordo com o Código de Defesa do Consumidor e o artigo 3º, inciso XIII da Resolução 632/2014 da ANATEL, caso os equipamentos necessários para a conexão à rede da **PRESTADORA** sejam disponibilizados pelos **ASSINANTES** a partir de seu próprio acervo ou fornecidos por terceiros, estranhos a este contrato, os **ASSINANTES** serão responsáveis por sua configuração, qualidade, garantia, manutenção e conservação. Nesse caso, a **PRESTADORA** fica isenta de qualquer responsabilidade em relação a esses equipamentos, bem como por eventuais problemas na execução dos serviços decorrentes dos mesmos.

8.2.1 A manutenção dos equipamentos de propriedade do **ASSINANTE** necessários para a prestação dos serviços será de inteira responsabilidade do **ASSINANTE**. Caso haja condição estabelecida entre as partes, o **ASSINANTE** poderá solicitar assistência à **PRESTADORA AUTORIZADA**.

8.3 A solicitação de manutenção/conserto (assistência técnica) dos serviços será considerada a partir de sua devida comunicação pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA**, sendo essa comunicação formalizada por meio dos canais de comunicação disponibilizados pela **PRESTADORA**.

8.3.1 Caso a solicitação seja feita pelo **ASSINANTE** e as falhas não sejam atribuíveis à **PRESTADORA**, será cobrado o valor correspondente à visita técnica realizada, devendo o **ASSINANTE** certificar-se previamente do valor praticado na época pela **PRESTADORA**. Esse valor será cobrado por meio de documento de cobrança separado ou em conjunto com o documento de cobrança da assinatura.

8.4 A **PRESTADORA** compromete-se a atender às solicitações de reparo de falhas ou defeitos relatados pelo **ASSINANTE** dentro de um prazo de até 48 (quarenta e oito) horas a partir da solicitação protocolada.

8.5 Não estão previstas neste contrato a instalação de interfaces adicionais entre o ponto de terminação (cabo de rede do rádio) e o equipamento do **ASSINANTE**.

8.6 Reconhecendo que a **PRESTADORA** oferece apenas os meios de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, o **ASSINANTE** isenta a **PRESTADORA** de qualquer responsabilidade nos casos de interrupção das atividades devido a eventos de terceiros, casos fortuitos ou força maior, incluindo eventos imprevisíveis causados por fenômenos naturais, restrições ou limitações impostas pelo poder público, falta de energia repentina, danos acidentais que exijam o desligamento temporário do sistema para reparos ou manutenção de equipamentos, interrupção de sinais pelas fornecedoras de acesso à rede mundial, características técnicas dos aparelhos receptores do **ASSINANTE** que prejudiquem a recepção do sinal e outras limitações técnicas ou incidentes alheios à vontade da **PRESTADORA**.



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

CLÁUSULA NONA - DO PLANO DE SERVIÇO

9.1. A **PRESTADORA** assume o compromisso de fornecer o serviço conforme oferecido e contratado pelo **ASSINANTE** no respectivo **TERMO DE ADESÃO**, documento no qual serão previamente especificadas as seguintes informações:

9.1.1 **VELOCIDADE**: Taxa máxima de download e upload que será disponibilizada ao **ASSINANTE**, de acordo com o Plano de Serviço contratado, observando-se a regulamentação específica.

9.1.2 **GARANTIA DE BANDA**: Taxa mínima de velocidade de download e upload garantida pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, conforme Plano de Serviço contratado, respeitando-se a regulamentação específica.

9.1.2.1 Conforme estabelecido pela Resolução nº 574/2011, a **PRESTADORA** atualmente está isenta da obrigação de cumprir os valores de Garantia de Banda estabelecidos nessa resolução. Portanto, o **ASSINANTE** fica ciente de que os valores de Garantia de Banda registrados no **TERMO DE ADESÃO** correspondem àqueles com os quais a **PRESTADORA** trabalha no momento da contratação.

CLÁUSULA DÉCIMA - DOS VALORES, FORMAS DE PAGAMENTO E REAJUSTES

10.1 Para a ativação dos serviços, o **ASSINANTE** deverá efetuar o pagamento à **PRESTADORA** da **TAXA DE ATIVAÇÃO/ADESÃO**, conforme as condições estabelecidas no **TERMO DE ADESÃO**.

10.1.1 O não pagamento da **TAXA DE ATIVAÇÃO/ADESÃO** ou de suas obrigações mensais, sujeitará o **ASSINANTE** a uma multa pecuniária de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito, acrescida de 1% (um por cento) ao mês de juros de mora, calculados a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação, até a data de efetiva liquidação. Adicionalmente, poderá ocorrer o registro nos órgãos de proteção ao crédito após 05 (cinco) dias do vencimento.

10.2 Em contraprestação à prestação dos serviços, o **ASSINANTE** deverá efetuar o pagamento mensal dos valores acordados previamente com a **PRESTADORA**, de acordo com o plano selecionado, conforme as características estipuladas no **TERMO DE ADESÃO** assinado pelo **ASSINANTE**.

10.2.1 Os valores mencionados, a serem pagos mensalmente, serão cobrados por meio de documento de cobrança, cujo envio terá início após a ativação do serviço. A entrega do documento de cobrança será realizada pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, seja de forma presencial ou eletrônica, conforme a opção selecionada pelo **ASSINANTE** no **TERMO DE ADESÃO**.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

10.3 A não recepção do respectivo documento de cobrança não isenta o **ASSINANTE** do pagamento mensal dos valores referentes à prestação do serviço. Em caso de não recebimento, é **OBRIGAÇÃO** do **ASSINANTE** comunicar a **PRESTADORA** antes da data de vencimento das obrigações.

10.4 Caso ocorram alterações na forma de recebimento da cobrança sem que haja comunicação expressa e formal por parte do **ASSINANTE** à **PRESTADORA**, considerar-se-ão devidamente enviadas e entregues todas as faturas encaminhadas ao **ASSINANTE**, levando em consideração as informações fornecidas durante o processo de cadastramento.

10.5 Os valores estabelecidos neste contrato serão reajustados a cada período de 12 (doze) meses, utilizando-se como referência o índice IGPM-FGV ou outro índice de mesma natureza, caso legalmente permitido. Caso haja vedação legal para a utilização desse índice, será adotado o índice legalmente indicado como substituto.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS PENALIDADES

11.1 Em caso de falta de pagamento:

11.1.1 O não cumprimento das obrigações por parte do **ASSINANTE**, relacionadas à mensalidade referente à Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, e o não pagamento dos valores acordados no presente Contrato resultarão nas penalidades estabelecidas nesta Cláusula Décima, que, em conformidade com as regulamentações vigentes, serão aplicadas da seguinte forma:

11.1.1.1 Decorridos 15 (quinze) dias da ciência do débito vencido, o **ASSINANTE** terá o fornecimento parcial do serviço **SUSPENSO**.

11.1.1.2. Decorridos 60 (sessenta) dias da **SUSPENSÃO** do fornecimento do serviço, o **ASSINANTE** fica ciente de que o Contrato poderá ser **RESCINDIDO**

11.1.1.3. O **ASSINANTE** reconhece que, no caso de existência de cláusula de fidelidade contratual, o período de suspensão total não será considerado para o cumprimento da fidelidade.

11.1.1.4. Após a rescisão do presente Contrato, a **PRESTADORA** enviará, em até 7 (sete) dias, um documento comprobatório da rescisão do contrato, informando sobre a possibilidade de registro do débito nos Órgãos de Proteção ao Crédito. Esse documento será encaminhado por meio de correio eletrônico ou para o último endereço registrado no cadastro do **ASSINANTE**.

11.1.2 Durante o período em que o serviço estiver **SUSPENSO**, não será cobrada a mensalidade do **ASSINANTE**, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais já vencidos, os quais serão

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

acrescidos de uma multa pecuniária de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito e de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, cobrados a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação até a data de efetivo pagamento.

11.1.3 Caso seja necessário recorrer a medidas legais para efetuar a cobrança, todas as despesas decorrentes serão suportadas pelo **ASSINANTE**.

11.1.4 O restabelecimento dos serviços fica condicionado ao pagamento dos valores em atraso, acrescido das multas e juros correspondentes.

11.1.5 No caso de atraso superior a 12 (doze) meses, além das multas e juros, os valores devidos serão atualizados monetariamente da mesma forma estabelecida no item 9.5 acima.

11.2 Em caso de descumprimento contratual:

11.2.1 Se o **ASSINANTE** descumprir qualquer cláusula ou obrigação estabelecida neste Contrato, exceto no caso de fidelidade contratual, e desde que haja cláusula específica com penalidade correspondente, o **ASSINANTE** estará sujeito automaticamente ao pagamento de uma multa penal compensatória no valor estipulado no **TERMO DE ADESÃO** (considerando todo o período de vigência contratual). Além disso, a **PRESTADORA** poderá, a seu exclusivo critério, rescindir o presente Contrato de pleno direito.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

12.1 Qualquer contestação de débito realizada pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA**, por meio de notificação ou pela Central de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer cobrança efetuada pela **PRESTADORA**, será devidamente apurada e verificada quanto à sua procedência.

12.2 O **ASSINANTE** terá o prazo máximo de 03 (três) anos, contados a partir da data da cobrança, para apresentar a contestação de débito à **PRESTADORA**.

12.3 Após o recebimento da contestação de débito realizada pelo **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para fornecer uma resposta.

12.4 O débito contestado deverá ter sua cobrança suspensa, e sua eventual reintegração fica condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços questionados junto ao **ASSINANTE**, ou à apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela **PRESTADORA**.

12.5 Caso a contestação seja apenas parcial, ou seja, referente a uma parte da cobrança efetuada pela **PRESTADORA**, o **ASSINANTE** ficará obrigado a efetuar o pagamento da quantia incontroversa, conforme

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

a data de vencimento estipulada no **TERMO DE ADESÃO**, sob pena de incorrer nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato decorrentes do atraso no pagamento.

12.6 A PRESTADORA notificará o **ASSINANTE** sobre o resultado da contestação do débito.

12.7 Se a contestação for julgada procedente, os valores contestados serão retificados, e será enviada ao **ASSINANTE** uma nova fatura com os valores corrigidos, sem a aplicação de quaisquer encargos moratórios (multa e juros) ou atualização monetária.

12.8 No caso de o **ASSINANTE** já ter quitado a fatura contestada e sendo a contestação julgada procedente, a **PRESTADORA** compromete-se a conceder um crédito correspondente ao valor pago indevidamente na fatura subsequente.

12.9 Se a contestação for julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados, e o **ASSINANTE** deverá efetuar o pagamento da fatura original, acrescidos dos encargos moratórios (juros e multa) e atualização monetária.

12.10 O **ASSINANTE** declara estar ciente de que não possui o direito de contestar débitos com base na necessidade de descontos devido à interrupção dos serviços, uma vez que a Resolução 717/2019 da Anatel revogou tal direito anteriormente previsto na Resolução nº 614/2013.

12.10.1 A **PRESTADORA** não analisará quaisquer solicitações de contestação de débitos, tendo em vista o regulamento mencionado acima.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA SUSPENSÃO

13.1 O presente Contrato poderá ser objeto de **SUSPENSÃO** nas seguintes situações:

13.1.1 Em caso de inadimplemento das obrigações, conforme estabelecido na Cláusula Décima supra.

13.1.2 Mediante solicitação do **ASSINANTE**, desde que este esteja adimplente, o qual poderá requerer a suspensão do serviço, sem incorrer em 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.

13.1.2.1 O restabelecimento do serviço será efetuado mediante solicitação do **ASSINANTE**, ou, após o término do período de suspensão solicitado pelo mesmo, quando a prestação do serviço será automaticamente retomada, e conseqüentemente, a cobrança mensal será restabelecida. Isso inclui os serviços adicionais que eventualmente tenham sido contratados.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

13.1.2.2 O ASSINANTE fica ciente de que, caso esteja sujeito a uma cláusula de fidelidade contratual, tal obrigação será suspensa durante o período de suspensão solicitado pelo **ASSINANTE**. Nesse caso, o período de suspensão não será considerado para fins de cumprimento do período de fidelidade contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO PERÍODO DE PERMANÊNCIA

14.1 A PRESTADORA reserva-se o direito exclusivo de oferecer ao **ASSINANTE** determinados benefícios no momento da contratação dos serviços, condicionados à fidelidade contratual conforme estabelecido no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**.

14.2 Caso o **ASSINANTE** decida aceitar determinado benefício oferecido pela **PRESTADORA**, a seu exclusivo critério, o **ASSINANTE** deverá formalizar tal compromisso por meio do **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**. Esse documento identificará os benefícios concedidos, o prazo de fidelidade contratual a ser cumprido pelo **ASSINANTE** como contrapartida, bem como as penalidades aplicáveis em caso de rescisão contratual antecipada.

14.3 O ASSINANTE declara e reconhece que é facultado a ele optar, antes da contratação, por um contrato sem a concessão de qualquer benefício, caso em que não haverá fidelidade contratual.

14.4 O CONTRATO DE PERMANÊNCIA detalhará, além dos benefícios, os valores correspondentes à multa por rescisão contratual antecipada, calculada proporcionalmente ao tempo restante para o término do vínculo contratual assumido pelo **ASSINANTE**.

14.5 O ASSINANTE fica ciente de que, caso esteja sujeito a uma cláusula de fidelidade contratual, tal obrigação será suspensa durante o período de suspensão total resultante da inadimplência do **ASSINANTE**. Nesse caso, o período de suspensão não será considerado para fins de cumprimento do período de fidelidade contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

15.1 O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes situações:

15.1.1 Por denúncia, por interesse do **ASSINANTE**, independentemente de justificativa, mediante aviso prévio formalizado à **PRESTADORA**, caso haja interesse em agendar a data de cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

15.1.2 Por denúncia, por interesse da **PRESTADORA**, com fundamentada justificativa, mediante aviso prévio formalizado à parte **ASSINANTE**, caso haja interesse em programar a data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

15.1.3 Por distrato, mediante acordo mútuo entre as partes.

15.1.4 Por rescisão, em decorrência do descumprimento de disposições legais por qualquer das partes, bem como o não cumprimento das obrigações estabelecidas neste contrato. Além disso, a comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo **ASSINANTE** sem a prévia anuência da **PRESTADORA**, bem como qualquer forma de utilização dos serviços de maneira fraudulenta ou ilegal pelo **ASSINANTE** com o intuito de prejudicar terceiros ou a própria **PRESTADORA**, resultará na responsabilização do **ASSINANTE** pelos danos causados.

15.2 Quando o serviço for prestado com equipamentos de Radiação Restrita, conforme regulamentação estabelecida na Resolução da Anatel 680/2017, o mesmo possui caráter secundário, não oferecendo proteção contra interferências, podendo sofrer degradação ou interrupção. Nesse caso, a extinção do presente contrato poderá ocorrer sem que isso implique em qualquer obrigação indenizatória.

15.2.1 O serviço descrito na cláusula anterior requer uma linha de visada direta à base da **PRESTADORA**, a qual pode ser comprometida pelo crescimento de árvores, construções, entre outros. Caso não haja alternativa viável para restabelecer o serviço, o presente contrato será rescindido, sem que isso implique em qualquer obrigação indenizatória.

15.3 A extinção do contrato poderá ocorrer por determinação legal ou ordem emitida por autoridade competente que determine a suspensão ou supressão dos serviços objeto deste contrato. Além disso, caso seja **CANCELADA A AUTORIZAÇÃO/LICENÇA** do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) concedida à **PRESTADORA** pelo órgão federal competente, a **PRESTADORA** ficará isenta de qualquer ônus.

15.4 Nas situações mencionadas acima, as partes não estarão sujeitas à penalidade de **COBRANÇA DE MULTA** específica pela extinção do contrato. No entanto, a **PRESTADORA** terá o pleno direito de exigir o pagamento de eventual débito existente referente aos serviços já prestados (mensalidade proporcional), taxas de instalação pendentes de pagamento, visitas técnicas e/ou manutenções já realizadas, assim como quaisquer outros débitos pendentes para efetivar a extinção do presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA ANTICORRUPÇÃO

16.1 Na execução do presente Contrato, é expressamente proibido às partes, a seus empregados, prepostos e gestores:

I – Prometer, oferecer ou conceder, direta ou indiretamente, qualquer tipo de vantagem indevida a agente público ou a qualquer pessoa, ou a terceiros relacionados a eles;

II – Criar, de forma fraudulenta ou irregular, uma pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

III – Obter vantagem ou benefício indevido de maneira fraudulenta por meio de modificações ou prorrogações do presente Contrato, sem autorização legal, no ato de convocação de licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;

IV – Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato;

V – Realizar quaisquer ações ou omissões que caracterizem prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013, do Decreto nº 8.420/2015 ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis ("Leis Anticorrupção"), mesmo que não relacionadas especificamente ao presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

17.1 O **ASSINANTE** autoriza a coleta dos dados pessoais necessários para a execução deste contrato, tendo sido devidamente informado acerca do tratamento de dados a ser realizado pela **PRESTADORA**, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018. Os dados a serem coletados incluem:

17.1.1 Dados relacionados à identificação pessoal do **ASSINANTE**, a fim de garantir a contratação adequada pelo titular do contrato;

17.1.2 Dados relacionados ao endereço do **ASSINANTE** para possibilitar a identificação do local de instalação e manutenção dos serviços, envio de documentos/notificações e outras garantias necessárias para o cumprimento do contrato;

17.1.3 Os dados coletados poderão ser utilizados para fins de identificação de atividades terroristas e compartilhados com órgãos de segurança, conforme solicitação legal pertinente, bem como compartilhados com autoridades administrativas e judiciais, no estrito cumprimento de dever legal, e com órgãos de proteção ao crédito, para garantir a adimplência do **ASSINANTE** perante a **PRESTADORA**.

17.2 A coleta de dados baseada no legítimo interesse do **ASSINANTE** e para garantir a adequada execução do contrato pela **PRESTADORA** fundamenta-se no artigo 7º da LGPD, motivo pelo qual as finalidades descritas na cláusula 16.1 não são exaustivas.

17.2.1 A **PRESTADORA** informa que apenas solicitará e coletará os dados pessoais estritamente necessários para os fins estabelecidos neste contrato.

17.2.2 O **ASSINANTE** autoriza o compartilhamento de seus dados, para os fins descritos nesta cláusula, com terceiros legalmente autorizados a defender os interesses da **PRESTADORA** e do **ASSINANTE**.

17.3 O **ASSINANTE** tem o direito de acessar seus dados pessoais armazenados pelo período de 5 (cinco) anos, podendo também solicitar a exclusão de dados previamente consentidos.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

17.3.1 A exclusão dos dados será realizada sem prejuízo para a **PRESTADORA**, considerando a necessidade de guarda de documentos pelo prazo de 5 (cinco) anos, conforme previsto na legislação civil. Portanto, caso o **ASSINANTE** deseje revogar algum dado, deverá preencher uma declaração nesse sentido, ciente de que a revogação de determinados dados poderá resultar em possíveis prejuízos na prestação dos serviços.

17.3.2 O **ASSINANTE** autoriza, neste ato, a guarda de documentos que contenham dados pessoais pela **PRESTADORA**, a fim de cumprir com as demais normas que regulam o presente contrato e para o cumprimento de obrigações legais nos termos do artigo 16, inciso I, da Lei Geral de Proteção de Dados.

17.4 Em caso de vazamento indevido de dados, a **PRESTADORA** compromete-se a comunicar os assinantes sobre o incidente, bem como informar quais dados foram afetados.

17.5 A **PRESTADORA** informa que a gestão dos dados será realizada por meio de um sistema que coletará e tratará os dados de acordo com a Lei.

17.5.1 A **PRESTADORA** informa que manterá registros das operações de tratamento de dados pessoais, conforme mencionado na cláusula anterior.

17.6 Após a rescisão do contrato, os dados pessoais coletados serão armazenados pelo tempo estabelecido na cláusula

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

18.1 Como **PRESTADORA** outorgada e licenciada para prestar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), quando o serviço objeto do presente contrato não for prestado por meio confinado, a **PRESTADORA** fornecerá os sinais de radiofrequências respeitando as características estabelecidas na regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), disponíveis no endereço eletrônico: www.anatel.gov.br, na seção "biblioteca".

18.2 O endereço da sede da ANATEL é SAUS - Quadra 6 - Bloco H - 8º andar - Ala Norte - CEP 70.070-940, em BRASÍLIA/DF.

18.3 O número de telefone da Central de Atendimento da ANATEL é 1331 e, para pessoas com deficiência auditiva, é 1332. A Central de Atendimento da ANATEL funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.

18.4 Fica assegurado às partes o direito de revisar os valores contratuais, mediante acordo, caso sejam identificadas situações que justifiquem intervenção para garantir o equilíbrio econômico-financeiro do

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

contrato durante toda a sua execução. Exemplos dessas situações incluem alterações no valor cambial do dólar norte-americano, alterações no valor de tributos que influenciem na formação dos valores contratados e outras alterações econômicas que tornem inviável a execução do objeto contratado para uma das partes.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA PUBLICIDADE

19.1 Para fins de publicidade deste contrato, o presente instrumento encontra-se registrado no cartório de registro de títulos e documentos da cidade de Salvador, estado da Bahia, e está disponível no endereço virtual eletrônico www.nextelecom.net.br.

19.2 A **PRESTADORA** reserva-se o direito de ampliar ou agregar outros serviços, bem como introduzir modificações neste contrato, inclusive em relação às normas regulamentadoras aplicáveis a essa prestação de serviços. Tais alterações serão formalizadas por meio de termo aditivo contratual, que será registrado em cartório e disponibilizado no endereço virtual eletrônico www.nextelecom.net.br.

19.3 Quaisquer alterações que venham a ocorrer serão comunicadas por aviso escrito, anexado ao documento de cobrança mensal e/ou por meio de mensagem enviada por correio eletrônico (e-mail) ou correspondência postal (via Correio). Tais comunicações serão consideradas recebidas e aceitas automaticamente pelo **ASSINANTE**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA VIGÊNCIA

20.1 Este contrato entra em vigor na data da assinatura do **TERMO DE ADESÃO** e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do serviço. O prazo de prestação do serviço objeto deste contrato é estabelecido em 12 (doze) meses, prorrogando-se automaticamente por iguais períodos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA SUCESSÃO E DO FORO

21.1 O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, em qualquer tempo, sendo eleito, neste ato, pelas partes o foro da comarca da cidade de Salvador, estado da Bahia, como competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente contrato, com renúncia expressa de qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou qualquer outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todos os direitos e obrigações assumidos na presente data. O **ASSINANTE** adere ao presente documento mediante a assinatura do **TERMO DE ADESÃO**, disponível na sede da **PRESTADORA**.



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Salvador/BA, 10 de janeiro de 2025.

NEX TELECOM LTDA
CNPJ nº 20.274.381/0001-04
PRESTADORA

NEX TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA
CNPJ nº 44.569.057/0001-81
PRESTADORA