

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

Este Contrato de Prestação de Serviços de Conexão à Internet e Serviços de Comunicação Multimídia - SCM ("Contrato de Prestação de Serviço" ou simplesmente "Contrato") disciplina os termos e condições aplicáveis aos serviços de acesso à Internet via banda larga fixa prestada na modalidade pós-paga pela **Pallu Comercio E Manutenção De Teleinformática E Redes Ltda**, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º **00.436.385/0001-34**, ao Contratante.

Ao celebrar este contrato, você reconhece que recebeu, sem qualquer ônus, bem como leu, compreendeu e concorda com todos os termos e condições estabelecidos nele, no **Plano de Venda** escolhido e nos demais documentos a ele associados.

### DAS PARTES

De um lado, denominada **PRIMEIRA CONTRATADA**, ou simplesmente **PROVEDOR DE INTERNET, Fybernet Teleinformática Ltda.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º **09.004.515/0001-34** com sede na Rua Professor Ulisses Vieira nº 1566 Bairro Santa Quitéria, na cidade de Curitiba/PR, CEP 80310-120, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado.

E ainda, na qualidade de **SEGUNDA CONTRATADA**, ou simplesmente **OPERADORA SCM, Pallu Comercio E Manutenção De Teleinformática E Redes Ltda.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º **00.436.385/0001-34**, com sede na Avenida Vereador Arlindo Chemin, nº 50, Bairro Centro, na cidade de Campo Largo/PR, CEP 83.601-070, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado.

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

### CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS DEFINIÇÕES

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

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

**Provedor de Internet e Operadora SCM**, quando designados em conjunto, serão tratados neste instrumento como **CONTRATADAS**.

**Serviços De Conexão À Internet**, ou também intitulados de serviços de acesso à internet, quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam serviços objetos deste Contrato, executados exclusivamente pelo **PROVEDOR DE INTERNET** e considerados por Lei, normas regulamentares da ANATEL e do Ministério das Comunicações, como típicos "Serviços de Valor Adicionado (SVA)", que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

**Serviços de Comunicação Multimídia (SCM)**, quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados designam os serviços também objetos deste Contrato, executados exclusivamente pela **OPERADORA SCM**, que compreendem a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros).

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

**Registros de Conexão**, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que sejam mencionados designam o conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à Internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados, dentre outras informações que permitam identificar o terminal de acesso utilizado pelo **ASSINANTE**.

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

**Prestadora de Pequeno Porte (PPP)**, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado designa a prestadora dos serviços de comunicação multimídia com participação inferior a 5% (cinco por cento) no mercado nacional dos serviços de comunicação multimídia (SCM).

**Operadora SCM** se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, e ainda, no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011, e Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), anexo à Resolução ANATEL 717/2019.

A **Operadora SCM**, além de ser uma Prestadora de Pequeno Porte (PPP), possui menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço (assinantes), motivo pelo qual está dispensada do cumprimento de diversas outras obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014.

**Adesão**, quando aqui referido é o compromisso escrito ou verbal (p.ex., por telefone), que garante ao **ASSINANTE** o direito de fruição do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), instalado em endereço atendido pelas **CONTRATADAS**, obrigando as partes às condições deste contrato.

**Assinante**, diz respeito à pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com as **CONTRATADAS**, para fruição do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM).

**Centro de Atendimento**, se refere ao órgão da Prestadora de SCM responsável por recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços ou de atendimento ao **ASSINANTE**.

**Mensalidade** simboliza a quantia paga mensalmente pelo **ASSINANTE** às **CONTRATADAS** pelo serviço ora contratado, que variará de acordo com a modalidade (RESIDENCIAL ou CORPORATIVA) e oferta de capacidade escolhida, bem como qualquer outro critério de diferenciação de produto utilizado pelas **CONTRATADAS**.

**Modem** é um equipamento que quando conectado à rede possibilita o acesso à banda larga, motivo pelo qual é imprescindível para a fruição dos serviços ora contratados.

**Ordem de Serviço (O.S.)**, diz respeito ao formulário preenchido pelas **CONTRATADAS**, ou seus prepostos, conforme informações prestadas pelo **ASSINANTE**, no qual constarão, o nome do **ASSINANTE** e seus dados qualificativos; nome de seu preposto que acompanhará a instalação, a modalidade, **Plano de Venda** e oferta de capacidade escolhidos pelo **ASSINANTE**.

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

**Plano de Venda**, documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, mensalidades associadas e as regras e critérios de sua aplicação.

**Serviço de Valor Adicionado (SVA)**, atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde. Possibilitando novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação, recuperação de informações e serviços adicionais de conectividade;

**Taxa de Ativação**, quantia paga pelo **ASSINANTE**, em razão do compromisso firmado com as **CONTRATADAS**, que lhe garante visita técnica para instalação do serviço objeto do presente contrato.

**Taxa de Visita Técnica**, quantia paga pelo **ASSINANTE** pelo deslocamento técnico e/ou execução técnica, quando as **CONTRATADAS** não derem causa ao problema.

**Velocidade**, capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em bits por segundo (bps), que pode sofrer degradação por motivos alheios à vontade das Partes.

**Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**, lei que 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.

As partes acima qualificadas têm entre si justas e contratadas o presente "**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**", acordando quanto às cláusulas adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

### CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

**2.1** Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação, pelo **PROVEDOR DE INTERNET** em favor do **ASSINANTE**, dos Serviços de Valor Adicionado (SVA), a serem disponibilizados nas dependências do **ASSINANTE**, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato, no **Termo de Adesão** e respectivo **Plano de Venda**, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento. Para a disponibilização dos Serviços de Conexão à internet (SCI) nas dependências do **ASSINANTE**, consiste no transporte e oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia em banda larga, ou seja, em 01 (um) ponto de acesso ao serviço no endereço de instalação indicado pelo **ASSINANTE**, dentro da área de prestação dos serviços das **CONTRATADAS**. A **OPERADORA SCM** obriga-se à prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), também objeto deste Contrato, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato, no **Termo de Adesão** e respectivo **Plano de Venda**, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento.

**2.2** A prestação dos Serviços de Conexão à Internet será realizada direta e exclusivamente pelo **PROVEDOR DE INTERNET**, o que não requer qualquer autorização da ANATEL para sua consecução, haja vista este serviço ser considerado, por Lei e normas regulamentares da própria ANATEL e do Ministério das Comunicações, como típico "Serviço de Valor Adicionado", que não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

**2.3** A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada direta e exclusivamente pela **OPERADORA SCM**, que se encontra devidamente autorizada para tal, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos do processo nº **53500.019957/2014**, Ato Autorizador n.º **1.730**, de **13/03/2015**, **SICAP: 2015.900.391.06**.

**2.4** A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) encontra-se sob a égide da Lei n.º 9.472/97; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução ANATEL n.º 73/98; do Regulamento dos Serviços de

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013; do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL n.º 632/2014; e demais normas aplicáveis.

**2.5** A qualificação completa do **ASSINANTE**; o tipo, as especificações e características dos serviços prestados; a garantia de banda contratada; os valores a serem pagos pelo **ASSINANTE** pelos serviços de conexão à internet, serviços de comunicação multimídia, instalação, ativação, locação de equipamentos e/ou outros serviços porventura contratados de forma conjunta (COMBO); bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão devidamente designados no **Termo de Adesão** e respectivo **Plano de Venda**.

**2.6** O **Plano de Venda** compõe o **Termo de Adesão**, constituindo partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento. Uma vez assinado ou aderido eletronicamente o **Termo de Adesão**, fica automaticamente aperfeiçoada a relação jurídica havida entre o **ASSINANTE** e as **CONTRATADAS**, bem como fica automaticamente aperfeiçoado o presente instrumento, que passa a constituir, juntamente com o **Termo de Adesão** e respectivo **Plano de Venda**, um título executivo extrajudicial, para todos os fins de direito.

**2.7** Os serviços de conexão à internet e serviços de comunicação multimídia (SCM) estarão disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 07 (sete) dias da semana, a partir de sua ativação até o término da relação contratual avençada, ressalvadas as interrupções causadas por caso fortuito ou motivo de força maior, dentre outras hipóteses e limitações de responsabilidades previstas neste instrumento.

**2.8** Quando da assinatura ou aceite eletrônico do **Termo de Adesão**, ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o **ASSINANTE** declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, franquia de consumo dos serviços (se for o caso), velocidade máxima de download e upload, garantia de banda e valores referentes aos planos de serviços.

**2.9** Em face das características físicas do serviço, este poderá ser prestada através de redes próprias das **CONTRATADAS** ou, eventualmente, contratada de terceiros, limitando-se sua oferta a localidades tecnicamente viáveis.

**2.10** O Modem é indispensável ao acesso e fruição do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), que será cedido em regime de comodato.

**2.11** O Modem cedido em comodato pelas **CONTRATADAS** poderá ter a função Wi-Fi, conforme política comercial vigente do plano ofertado.

**2.12** A não utilização do Serviço não implica no seu cancelamento automático, estando o **ASSINANTE**, portanto, sujeito à cobrança regular e às consequências do inadimplemento, até o momento da efetiva rescisão, na forma prevista neste Contrato.

### CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO

**3.1** A adesão pelo **ASSINANTE** ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

**3.1.1** Assinatura de **Termo de Adesão** impresso e;

**3.1.2** Preenchimento, aceite online e/ou confirmação via e-mail e/ou via WhatsApp de **Termo de Adesão** eletrônico;

**3.1.3** Aceite e contratação efetuada mediante atendimento telefônico, através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pelas **CONTRATADAS**;

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

**3.1.4** Pagamento parcial ou total via boleto bancário, cartão de crédito, cartão de débito, débito em conta corrente do **ASSINANTE**, depósito em Conta Corrente das **CONTRATADAS**, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pelas **CONTRATADAS**.

**3.1.5** Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.

**3.2** Com relação às **CONTRATADAS**, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o **ASSINANTE** aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 3.1.4 e 3.1.5 acima, em que poderão as **CONTRATADAS**, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura ou aceite do **Termo de Adesão** impresso ou eletrônico.

### CLÁUSULA QUARTA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET

**4.1** Na prestação dos serviços de conexão à internet, o **PROVEDOR DE INTERNET** disponibilizará ao **ASSINANTE** um endereço IP (*Internet Protocol*) que poderá ser dinâmico (variável), ou poderá ser fixo (invariável), a exclusivo critério do **PROVEDOR DE INTERNET**.

**4.1.1** Independente da forma de disponibilização do IP (*Internet Protocol*) ao **ASSINANTE**, este endereço sempre será de propriedade do **PROVEDOR DE INTERNET**, sendo que a disponibilização do endereço IP (*Internet Protocol*) não constitui, de forma alguma, qualquer espécie de cessão ou transferência desta propriedade.

**4.1.2** O **PROVEDOR DE INTERNET** se reserva no direito de alterar, a qualquer momento, o IP dinâmico (variável) ou fixo (invariável) cedido ao **ASSINANTE**, independentemente de prévia comunicação ou consentimento do **ASSINANTE**.

**4.1.3** O **Plano de Venda** especificará o tipo de IP (*Internet Protocol*) disponibilizado pelo **PROVEDOR DE INTERNET** ao **ASSINANTE**, se fixo ou dinâmico. Na omissão do **Plano de Venda**, será considerado que o IP disponibilizado é dinâmico (variável).

**4.1.4** O **ASSINANTE** tem conhecimento que o IP disponibilizado pelo **PROVEDOR DE INTERNET** poderá ser utilizado, simultaneamente, por outros assinantes do **PROVEDOR DE INTERNET**, através do emprego da tecnologia *NAT (Network Address Translation)* e/ou *CGNAT (Carrier Grade Network Address Translation)*.

**4.1.5** O **ASSINANTE** declara pleno conhecimento que o **PROVEDOR DE INTERNET** poderá cobrar valor mensal adicional em função da disponibilização de IP Fixo válido, devendo o **ASSINANTE** se certificar previamente junto ao **PROVEDOR DE INTERNET** do valor mensal adicional por cada IP Fixo válido disponibilizado.

**4.2** A prestação de serviços ora contratados é de natureza individual e intransferível, não sendo permitida ao **ASSINANTE** a cessão ou venda total ou parcial desses serviços a terceiros, a qualquer título que seja, salvo em caso de prévia e expressa autorização do **PROVEDOR DE INTERNET**.

**4.2.1** O **ASSINANTE** receberá do **PROVEDOR DE INTERNET**, após a ativação dos serviços objeto do presente Contrato, a identificação e senha necessária à conexão à internet, não podendo em hipótese alguma ser a identificação/senha transferida a terceiros e/ou explorada para quaisquer fins comerciais ou econômicos.

**4.2.2** O **ASSINANTE** assume integral responsabilidade por si e por terceiros na utilização de sua identificação e respectiva senha, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros e legais daí resultantes. Não serão permitidas conexões simultâneas utilizando o mesmo código do **ASSINANTE** e a mesma senha privativa, salvo se o **Plano de Venda** contratado o permitir expressamente, o que será ressalvado no próprio **Termo de Adesão**.

**4.2.3** O **ASSINANTE** reconhece que não caberá às **CONTRATADAS** qualquer responsabilidade decorrente do uso indevido da rede local e/ou mundial de computadores, por quem quer que seja, ou da troca de mensagens entre o **ASSINANTE** e

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

provedores de acesso ou terceiros, ou mesmo de transações comerciais e/ou financeiras ou de qualquer outra natureza praticadas pelo **ASSINANTE** através das redes das **CONTRATADAS** ou através da internet.

**4.2.4** Com base nas leis, regulamentos e melhores práticas vigentes que regulam o uso da internet no Brasil, dentre os quais a Lei nº 12.965, de 23 de abril 2014 (“Marco Civil da Internet” ou “MCI”) e o Decreto nº 8.771 de 11 de maio de 2016 (“Decreto Regulamentador do Marco Civil da Internet”), as **CONTRATADAS** poderão adotar, seu exclusivo critério, medidas técnicas de gerenciamento visando a preservar a estabilidade, segurança, integridade e funcionalidade de suas redes, sempre que tais medidas sejam indispensáveis à adequada prestação do Serviço objeto deste Contrato ou à priorização de serviços de emergência.

**4.2.5** Caso as **CONTRATADAS** constatem tráfego de dados substancialmente superior ao ordinariamente observado na sua rede em determinada localidade, data e horário com potencial de comprometer a sua estabilidade, segurança, integridade e funcionalidade ou a adequada prestação do Serviço (“Tráfego Anormal de Dados”), as **CONTRATADAS** poderão, a seu exclusivo critério, adotar as medidas técnicas excepcionais que impliquem degradação ou bloqueio de tráfego, nos termos e limites da legislação aplicável.

**4.2.6** Para fins deste Contrato, considera-se como Tráfego Anormal de Dados àquele que supere em 30 (trinta) vezes ou mais a mediana do tráfego de clientes atendidos com a mesma taxa de transmissão, em uma determinada região.

### CLÁUSULA QUINTA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

**5.1 São deveres da OPERADORA SCM**, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:

**5.1.1** Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 73/1998), ser a responsável pela prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) perante a ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis;

**5.1.2** Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade previstos no Artigo 40 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013;

**5.1.3** Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento ao Cliente, conforme regras impostas pela ANATEL à **OPERADORA SCM** em decorrência da sua classificação como Prestadora de Pequeno Porte (PPP), inclusive com menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço (clientes), atendendo e respondendo às reclamações e solicitações do **ASSINANTE**, de acordo com os prazos previstos no presente Contrato;

**5.1.4** Cabem ao **ASSINANTE** comunicar as **CONTRATADAS** as condições do local da prestação do serviço e de funcionamento dos equipamentos, bem como quaisquer dúvidas referentes aos pagamentos e vencimentos das mensalidades, além de comunicar eventuais alterações de dados, especialmente através de ligação telefônica, endereço eletrônico (e-mail) ou Central de Atendimento via WhatsApp para contato.

**5.1.5** Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 47 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013;

**5.1.6** Solucionar as reclamações do **ASSINANTE** sobre problemas e falhas nos serviços prestados, bem como fornecer esclarecimento a reclamações e dúvidas do **ASSINANTE**, ressalvado as exceções e limitações de responsabilidades previstas em Lei e neste instrumento.

**5.1.7** Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas neste Contrato.

**5.2** Nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução ANATEL 614/2013, bem

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

como de acordo com a Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), a **OPERADORA SCM** deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de 01 (um) ano.

**5.2.1** A **OPERADORA SCM** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados cadastrais e informações do **ASSINANTE**, sobretudo no que se refere aos registros de conexão armazenados, empregando para tanto todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar o direito do **ASSINANTE**.

**5.2.2** A **OPERADORA SCM** apenas tornará disponíveis os dados cadastrais e os registros de conexão, incorrendo em suspensão de sigilo de telecomunicações, quando solicitado formalmente pela autoridade judiciária ou outra legalmente investida desses poderes, e quando taxativamente determinada a apresentação de informações relativas ao **ASSINANTE**.

**5.3** É permitido à **OPERADORA SCM** realizar a oferta ao **ASSINANTE** dos serviços de comunicação multimídia conjuntamente com outros serviços de telecomunicações e/ou serviços de valor adicionado. A prestação de serviços de forma conjunta poderá ser feita diretamente pela **OPERADORA SCM** ou em parceria com outras empresas. Os diversos serviços objeto da oferta conjunta (COMBO) poderão ser contratados conjuntamente através da assinatura ou aceite eletrônico de um único **Termo de Adesão**, ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato.

**5.3.1** Quando realizada a contratação conjunta de serviços de telecomunicações e/ou serviços de valor adicionado (COMBO), independente do formato contratual, as **CONTRATADAS** deverão utilizar a mesma data de reajuste para todos os serviços disponibilizados ao **ASSINANTE**.

**5.4** O **ASSINANTE** reconhece como **Direitos da OPERADORA SCM**, além de outros previstos na Lei n.º 9.472/97, na regulamentação pertinente e no Termo de Autorização para a prestação do serviço de comunicação multimídia: **(i)** empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; **(ii)** contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

**5.4.1** A **OPERADORA SCM**, em qualquer caso, continuará responsável perante a ANATEL e o **PROVEDOR DE INTERNET** pela prestação e execução do serviço contratado.

**5.4.2** Para constituição da sua rede de telecomunicações e para viabilizar a prestação dos serviços objetos deste Contrato, a **OPERADORA SCM** poderá contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra prestadora dos serviços de comunicação multimídia ou de outra prestadora de qualquer outro serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

**5.5** O **ASSINANTE** reconhece que a **OPERADORA SCM**, por ser considerada uma Prestadora de Pequeno Porte (PPP), inclusive com menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço (clientes), é dispensada do cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011, bem como dispensada do cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), anexo à Resolução ANATEL 717/2019.

### CLÁUSULA SEXTA – DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

**6.1** São **deveres do ASSINANTE**, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:

**6.1.1** Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no **Termo de Adesão**, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento;

**6.1.2** Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos ao serviço ora contratado, comunicando às **CONTRATADAS** qualquer eventual anormalidade observada, devendo registrar sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado;

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

**6.1.3** Fornecer todas as informações necessárias à prestação dos serviços objetos deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pelas **CONTRATADAS**;

**6.1.4** Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos serviços, garantindo às **CONTRATADAS** amplo acesso às suas dependências, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial.

**6.1.4.1** A título de infraestrutura adequada a ser disponibilizada pelo **ASSINANTE**, compreende-se, mas não se limita a: computadores, estações de trabalho, rede elétrica compatível e aterrada, local protegido do calor e umidade, dentre outros equipamentos/materiais de informática e rede interna.

**6.1.5** É de exclusiva responsabilidade do **ASSINANTE** a instalação, manutenção, proteção e aterramento elétrico de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade.

**6.1.6** Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos das **CONTRATADAS** ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos, avarias, perda, furto, roubo ou extravio sofrido pelos mesmos, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o **ASSINANTE**.

**6.1.7** Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 4.º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, quais sejam: **(i)** utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações; **(ii)** respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral; **(iii)** comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações; **(iv)** cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares; **(v)** somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas; **(vi)** indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e **(vii)** comunicar imediatamente à sua Prestadora: **a)** o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; **b)** a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e **c)** qualquer alteração das informações cadastrais.

**6.1.8** Permitir às pessoas designadas pelas **CONTRATADAS** o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços e, caso haja utilização de equipamento(s) que não esteja(m) devidamente certificado(s) e homologado(s), permitir a retirada deste(s) equipamento(s) por parte dos funcionários das **CONTRATADAS**.

**6.1.9** Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão de pleno direito do presente instrumento e sujeição do **ASSINANTE** às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

**6.1.10** Disponibilizar e realizar manutenção em seus computadores e estações de trabalho, protegendo-os contra vírus ou qualquer arquivo malicioso que possa prejudicar a rede. Qualquer contribuição nesse sentido efetuada por qualquer das **CONTRATADAS** não lhe imputará responsabilidade por essa proteção.

**6.1.11** Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.

**6.1.12** Zelar pela imagem e reputação das **CONTRATADAS**, sendo vedada a difusão ou veiculação, por qualquer meio, de qualquer mensagem ou informação inverídica, difamatória, injuriosa ou caluniosa, ou que possa de qualquer maneira denegrir a imagem ou a reputação das **CONTRATADAS**, ou de quaisquer de seus sócios.



## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

**6.2** Os **direitos do ASSINANTE**, além daqueles estabelecidos neste Contrato, estão relacionados no Artigo 3.º e inciso do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, bem como no Artigo 56 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013.

**6.3** O **ASSINANTE** deverá comunicar imediatamente às **CONTRATADAS**, através de seus Serviços de Atendimento ao Cliente, qualquer problema que identificar nos serviços objetos deste contrato, registrando sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

**6.4** Considerando as políticas de uso aceitável da internet, **são obrigações do ASSINANTE:**

**6.4.1** Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço, inclusive, mas não se limitando, as leis de segurança, confidencialidade e propriedade intelectual.

**6.4.2** Respeitar a privacidade e intimidade de outros clientes e/ou terceiros, não buscando, dentre outras, acesso a senhas e dados privativos, bem como não modificando arquivos ou assumindo, sem autorização, a identidade de outro **ASSINANTE**.

**6.4.3** Não utilizar o Serviço de forma a configurar o desempenho de atividade clandestina de telecomunicações ou a revenda do Serviço.

**6.4.4** Abster-se de conectar a rede das **CONTRATADAS** equipamentos de telecomunicações que não possuam homologação expedida pela ANATEL.

**6.4.5** Manter atualizado seu cadastro perante as **CONTRATADAS**, informando-as sobre toda e qualquer alteração.

**6.4.6** Não prejudicar, intencionalmente, usuários da Internet através de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede e utilização de "cookies", em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas de mercado;

**6.4.7** Não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico ("mala direta", ou "spam"), salvo mediante prévia solicitação dos destinatários quanto a este tipo de atividade.

**6.4.8** Não acessar conteúdos impróprios ou ilícitos, ou então, não utilizar a internet para fins impróprios ou ilícitos, segundo a legislação vigente.

**6.4.9** É dever do **ASSINANTE** cumprir com todas as obrigações acima, sob pena de suspensão do Serviço ou de rescisão do Contrato nos termos da cláusula 18, na forma prevista na legislação aplicável, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

**6.5** Em cumprimento à exigência prevista no Artigo 3.º, inciso XVIII, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, o **ASSINANTE**, neste ato, de maneira prévia, livre e expressa, atesta sua plena concordância quanto ao recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, nada tendo a reclamar, seja a que título for.

### CLÁUSULA SÉTIMA – DA FRANQUIA DE CONSUMO

**7.1** Este presente "**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**" alinhado ao **Plano de Venda** ofertado nesta modalidade de contratação discriminam que a Franquia de Consumo a ser aderida pelo **ASSINANTE** não constitui uma limitação de transferência (tráfego) em bytes dentro de um determinado período. Por sua vez, trata-se de uma Franquia de Consumo ilimitada.

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

### CLÁUSULA OITAVA – DO PLANO DE VENDA

**8.1** Cada Plano poderá ser diferenciado pelos seguintes parâmetros: **(i)** velocidade utilizada; **(ii)** volume de tráfego de dados máximo permitido; **(iii)** horário de utilização; **(iv)** tempo de utilização; **(v)** finalidade da utilização; **(vi)** existência ou não de franquia de consumo; **(vii)** disponibilização de endereço IP (*Internet Protocol*) fixo ou dinâmico; **(viii)** valores a pagar; **(ix)** tipo de tecnologia empregada na prestação dos serviços; **(x)** quaisquer outros fatores ou parâmetros que venham a ser fixados a critério das **CONTRATADAS**.

**8.2** As **CONTRATADAS** se reservam o direito de criar, modificar e/ou excluir Planos de Serviço a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, sem prejuízo dos direitos garantidos ao **ASSINANTE** pelas normas regulatórias e pela legislação aplicável às relações de consumo.

**8.2.1** Caso o **ASSINANTE** tenha interesse em alterar o seu **Plano de Venda** no decorrer da vigência contratual, será formalizado outro **Termo de Adesão** entre as partes (presencial ou eletrônico), podendo ainda ocorrer esta alteração através de outras formas de adesão previstas no presente Contrato. Não serão permitidas alterações no **Plano de Venda** solicitadas por clientes que não estejam em dia com suas obrigações.

**8.2.2** Em caso de alteração do **Plano de Venda** que resultar na redução dos valores pagos às **CONTRATADAS**, fica o **ASSINANTE** sujeito à multa prevista no **Contrato de Permanência**, caso assinado pelo **ASSINANTE**, de acordo com a data em que fora solicitada a redução, bem como proporcionalmente à redução verificada.

**8.3** O **Plano de Venda** disponibilizado ao **ASSINANTE**, nos termos do Artigo 63 do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, obrigatoriamente, deverá conter: **(i)** velocidade máxima, tanto de download quanto de upload, disponível no endereço contratado, para os fluxos de comunicação originado e terminado no terminal do **ASSINANTE**, respeitados os critérios estabelecidos em regulamentação específica; **(ii)** valor da mensalidade de cada serviço; **(iii)** critérios de cobrança; e **(iv)** franquia de consumo de tráfego, quando aplicável.

**8.3.1** Além de conter obrigatoriamente os dados previstos no Artigo 63 do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, o **Plano de Venda** também disporá sobre: **(i)** a disponibilização de endereço IP (*Internet Protocol*) fixo ou variável; **(ii)** a contratação conjunta ou não de outros serviços de telecomunicações e/ou serviços de valor adicionado; **(iii)** valor do consumo excedente, em caso de contratação sob franquia de consumo; **(iv)** limites e garantia de banda; **(v)** dentre outras especificações dos serviços contratados pelo **ASSINANTE**.

**8.4** O **Plano de Venda** será disponibilizado previamente ao **ASSINANTE**, e constará no **Termo de Adesão**, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

**8.4.1** Os Planos de Serviços ofertados pelas **CONTRATADAS** estarão disponíveis nos seguintes endereços eletrônicos: [www.fibranet.com.br](http://www.fibranet.com.br) e/ou [www.pallu.com.br](http://www.pallu.com.br).

### CLÁUSULA NONA – DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

**9.1** Caso seja do interesse do **ASSINANTE** se valer de determinados benefícios ofertados pelas **CONTRATADAS**, a critério exclusivo das **CONTRATADAS**, o **ASSINANTE** deverá pactuar com as **CONTRATADAS**, separadamente, um **Contrato de Permanência**, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao **ASSINANTE** (válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual) e, em contrapartida, o prazo de fidelidade contratual que o mesmo deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao **ASSINANTE** em caso de rescisão contratual antecipada, total ou parcial.

**9.1.1** O **ASSINANTE** declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação, pela celebração de um contrato com as **CONTRATADAS** sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

**9.2** Os benefícios concedidos pelas **CONTRATADAS** poderão corresponder a descontos nas mensalidades dos serviços de

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

conexão à internet, nas mensalidades dos serviços de comunicação multimídia, descontos ou isenção nas mensalidades da locação dos equipamentos utilizados nos serviços, descontos ou isenção dos valores correspondentes à instalação ou ativação dos serviços, dentre outros, a exclusivo critério das **CONTRATADAS**.

**9.2.1** Os benefícios porventura concedidos pelas **CONTRATADAS** ao **ASSINANTE** serão válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.

**9.3** O **Contrato de Permanência** explicitará a fórmula e os critérios que serão utilizados na apuração do valor da multa a ser paga pelo **ASSINANTE** às **CONTRATADAS**, em caso de rescisão antecipada total ou parcial.

**9.4** Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente à vigência do presente contrato, o **ASSINANTE** perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pelas **CONTRATADAS**. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

**9.4.1** A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, conseqüentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as partes, deverá ser objeto de novo **Contrato de Permanência**, em separado.

**9.5** O **ASSINANTE** reconhece que a suspensão dos serviços a pedido do próprio **ASSINANTE**, ou por inadimplência ou infração contratual do **ASSINANTE**, acarreta automaticamente na suspensão da vigência do presente instrumento e do **Contrato de Permanência** por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do prazo de fidelidade contratual.

### CLÁUSULA DÉCIMA – DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

**10.1** O **ASSINANTE** adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos serviços objetos deste Contrato, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 90 (noventa) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço.

**10.1.1** Em hipótese alguma haverá a concessão do pedido de suspensão dos serviços em face de **ASSINANTE inadimplente**, ou que não esteja em dia com quaisquer de suas obrigações. Para o acatamento do pedido de suspensão dos serviços, o **ASSINANTE** inadimplente terá que realizar o pagamento de todas as pendências financeiras existentes, bem como regularizar todas suas obrigações contratuais.

**10.1.2** O prazo de suspensão dos serviços objetos deste Contrato, não utilizado pelo **ASSINANTE**, não será cumulativo de um ano para outro. Ou seja, é direito do **ASSINANTE** requerer no máximo, por uma única vez, dentro do período de 12 (doze) meses, a suspensão dos serviços, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 90 (noventa) dias.

**10.1.3** O prazo para atendimento do requerimento de suspensão ou restabelecimento do serviço é de 24 (vinte e quatro) horas a contar da solicitação do **ASSINANTE**, devendo o **ASSINANTE**, em qualquer hipótese, estar plenamente em dia com suas obrigações contratuais.

**10.1.4** Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo **ASSINANTE**, automaticamente, os serviços objetos deste Contrato serão reativados, não havendo necessidade de comunicação pelas **CONTRATADAS** ao **ASSINANTE**, sendo também reativadas automaticamente as cobranças inerentes à prestação dos serviços, nos termos contratados.

**10.2** O **ASSINANTE** poderá requerer o restabelecimento dos serviços objetos deste Contrato antes do término do prazo de suspensão inicialmente solicitado.

**10.2.1** Caso seja feita a solicitação de restabelecimento dos serviços objetos deste Contrato em período inferior ao

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

inicialmente solicitado a título de suspensão, não poderá o **ASSINANTE**, posteriormente à reativação, dentro do mesmo período de 12 (doze) meses, requerer novo pedido de suspensão dos serviços em relação ao período de suspensão não utilizado.

**10.3** As **CONTRATADAS** poderão a seu exclusivo critério, suspender totalmente ou parcialmente os serviços objeto deste contrato, em caso de atraso pelo **ASSINANTE** no pagamento de qualquer quantia ou parcela prevista no **Termo de Adesão** por prazo superior a 15 (quinze) dias contados do respectivo vencimento, ou na hipótese de infração contratual do **ASSINANTE**, desde que comunique o **ASSINANTE** por escrito, e-mail ou mensagem de texto, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

**10.3.1** Somente depois de regularizados os pagamentos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora) e/ou regularizada qualquer outra infração contratual, é que os serviços objeto deste contrato serão restabelecidos pelas **CONTRATADAS**. O restabelecimento dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da quitação dos débitos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora) e/ou da regularização da infração contratual.

**10.3.2** O período de suspensão parcial, motivado por descumprimento contratual ou por inadimplência do **ASSINANTE**, não ensejará qualquer espécie de compensação, reparação ou indenização ao **ASSINANTE**, o que este concorda e reconhece.

**10.4** Transcorridos 15 (quinze) dias do início da suspensão total ou parcial dos serviços, e permanecendo o **ASSINANTE** em situação de inadimplência ou infração contratual, poderão as **CONTRATADAS**, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão de pleno direito do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ou posterior ao **ASSINANTE**, hipótese em que o **ASSINANTE** ficará sujeito às penalidades previstas em Lei e no presente instrumento, podendo as **CONTRATADAS** valer-se de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e/ou protesto de títulos.

**10.5** As **CONTRATADAS** informarão o **ASSINANTE**, por mensagem eletrônica ou correspondência, da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito.

**10.6** Rescindido o presente contrato, o **ASSINANTE** fica obrigado a restituir as **CONTRATADAS** os equipamentos cedidos ao mesmo a título de comodato ou locação nos termos do item **16.2** deste instrumento. A rescisão do presente contrato, não isenta o **ASSINANTE** da obrigação de pagar as **CONTRATADAS** os valores inadimplidos, e a multa contratual estabelecida no **Contrato de Permanência**, caso se trate de **ASSINANTE** sujeito a fidelidade contratual.

**10.7** Em caso de atraso no pagamento pelo **ASSINANTE** de qualquer quantia devida às **CONTRATADAS**, mesmo que não iniciado pelas **CONTRATADAS** o procedimento de suspensão total ou parcial previsto no item 10.3 acima, ficam automaticamente suspensos os serviços de manutenção prestados pelas **CONTRATADAS** no âmbito deste Contrato (seja manutenção de equipamentos, seja manutenção dos próprios serviços de internet), bem como suspenso o atendimento a qualquer solicitação do **ASSINANTE**, a exemplo de solicitação de mudança de endereço, transferência de titularidade, upgrade (aumento de velocidade), downgrade (redução de velocidade), dentre outras; o que prevalecerá até a efetiva e total regularização, pelo **ASSINANTE**, dos valores devidos às **CONTRATADAS**.

### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO ATENDIMENTO AO ASSINANTE

**11.1** As **CONTRATADAS** disponibilizarão ao **ASSINANTE** por meio da Central de Atendimento ao Cliente o canal telefônico S.A.C. **(9090) (41) 3077-3500**, este disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos 7 (sete) dias da semana, endereço virtual eletrônico através do site [www.fibranet.com.br](http://www.fibranet.com.br), assim como o canal online da Central de WhatsApp pelo número **(41) 8848-6651**, disponível entre 8h (oito horas) e 18h (dezoito horas) nos dias úteis, contratar o serviço objeto do presente contrato, modificar os já contratados, fazer reclamações, dar sugestões, entre outros.

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

**11.2** O **ASSINANTE** poderá obter no endereço eletrônico [www.fibranet.com.br](http://www.fibranet.com.br) todas as informações relativas às **CONTRATADAS**, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento. E mais, diante do referido endereço eletrônico, o **ASSINANTE** poderá obter todas as informações referentes aos Planos de Serviços ofertados pelas **CONTRATADAS**.

**11.3** As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pelo **ASSINANTE** perante as **CONTRATADAS** através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pelas **CONTRATADAS**. Sendo que, para cada atendimento do **ASSINANTE**, será gerado e disponibilizado ao **ASSINANTE** um número sequencial de protocolo, com data e hora.

**11.4** No atendimento do **ASSINANTE**, as **CONTRATADAS** se comprometem a observar os seguintes prazos, de acordo com o tipo de solicitação efetuada pelo **ASSINANTE**, a saber:

**11.4.1** Em se tratando da instalação dos serviços, as **CONTRATADAS** se comprometem a observar o prazo de instalação previsto no **Termo de Adesão**, ressalvado o disposto no item 12.1 deste Contrato e ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

**11.4.2** Em se tratando de solicitação de rescisão contratual pelo **ASSINANTE**, que se dará necessariamente com intervenção de atendente, as **CONTRATADAS** se comprometem a dar efeitos imediatos à solicitação de rescisão. Sendo que, neste caso, tratando-se de **ASSINANTE** sujeito a fidelidade contratual, fica o **ASSINANTE** obrigado ao pagamento da multa penal estabelecida no **Contrato de Permanência**.

**11.4.3** Em se tratando de solicitação de reparo dos serviços, as **CONTRATADAS** se comprometem a regularizá-lo no prazo máximo de 07 (sete) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

**11.4.4** A instalação, manutenção e desconexão dos equipamentos e do SERVIÇO deverão ser realizadas exclusivamente por equipe técnica das **CONTRATADAS** ou por terceiros por ela autorizados.

**11.4.5** Sempre que necessário o deslocamento técnico e/ou execução técnica para: **(i)** atender solicitação do **ASSINANTE** que não decorra de problema causado pelas **CONTRATADAS**, e/ou **(ii)** solucionar problema causado pelo **ASSINANTE**, seja por sua culpa exclusiva ou pelo mau uso do serviço e/ou dos equipamentos, as **CONTRATADAS** poderão cobrar uma Taxa de Visita Técnica em conformidade com a tabela de valores e condições vigente à época de sua realização.

**11.4.6** As **CONTRATADAS** poderão cobrar do **ASSINANTE** a visita improdutivo, entendida como a constatação de inexistência de problema no Serviço, nos Equipamentos e/ou na infraestrutura das **CONTRATADAS** e/ou a ausência de pessoa responsável que autorize a entrada das equipes técnicas das **CONTRATADAS**, sem prejuízo de outras hipóteses.

**11.4.7** As **CONTRATADAS** poderão efetuar, periodicamente e mediante agendamento prévio com o **ASSINANTE**, vistoria nos equipamentos, visando garantir sua manutenção e perfeito funcionamento, bem como a atualização tecnológica e preservação da qualidade do Serviço.

**11.4.8** No caso de 3 (três) tentativas improdutivas de vistoria, ocorrendo visitas improcedentes, negativa de acesso ou negativa de troca de equipamento, por culpa exclusiva do **ASSINANTE**, as **CONTRATADAS** poderão optar pela descontinuidade da prestação dos serviços, mediante envio de aviso por escrito ao **ASSINANTE**.

**11.4.9** É expressamente vedado ao **ASSINANTE**: **(i)** remover o equipamento ou alterar qualquer característica do local original da instalação; **(ii)** efetuar qualquer espécie de reparo ou abertura do modem; **(iii)** emprestar, ceder, sublocar, total ou parcialmente, o equipamento; **(iv)** proceder qualquer alteração ou permitir que qualquer pessoa não autorizada

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

pelas **CONTRATADAS** manipule as redes interna e/ou externa de distribuição do sinal; **(v)** adulterar qualquer equipamento de maneira que permita a recepção de serviços adicionais não contratados pelo **ASSINANTE** ou terceiros.

**11.4.10** O **ASSINANTE** está ciente que as condutas descritas no item anterior, sem prejuízo de outras práticas não elencadas neste Contrato, podem configurar ilícitos de ordem cível e penal, passíveis de registro de ocorrência perante a competente autoridade policial e das conseqüentes ações cíveis e criminais.

**11.4.11** Quando da desconexão, a equipe técnica verificará o estado de conservação e funcionamento dos equipamentos, através de testes, inclusive quando estes forem desconectados pelo próprio **ASSINANTE**. Quando constatadas avarias e/ou adulterações, a equipe técnica das **CONTRATADAS** comunicará o **ASSINANTE** e emitirá laudo técnico, que embasará a emissão de cobrança pelo ressarcimento do equipamento.

**11.4.12** Em se tratando de reclamações e pedidos de informações do **ASSINANTE**, as **CONTRATADAS** se comprometem a solucioná-las no prazo máximo de 07 (sete) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

**11.4.13** Outras solicitações de serviços apresentadas pelo **ASSINANTE** às **CONTRATADAS**, não especificadas nos itens 11.4.1 a 11.4.12 acima, serão atendidas pelas **CONTRATADAS** no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

**11.5** Os prazos estipulados nos itens acima poderão sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: **(i)** caso o **ASSINANTE** não disponibilize local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a instalação dos serviços; **(ii)** caso o **ASSINANTE** não permita o acesso pelas **CONTRATADAS** ao local de instalação dos serviços; **(iii)** em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática, chuvas, descargas atmosféricas, greves, dentre outras hipóteses; **(iv)** em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários, ou mesmo a não contratação pelo **ASSINANTE** de serviços complementares; **(v)** outras hipóteses que não exista culpabilidade das **CONTRATADAS**.

### CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS

**12.1** Antes de procedida a instalação e ativação dos serviços, as **CONTRATADAS** irão verificar a existência de viabilidade técnica quanto ao endereço de instalação discriminado no **Termo de Adesão**, ou em outra forma de adesão ao presente Contrato. Havendo viabilidade técnica, a instalação e ativação ocorrerão no prazo máximo previsto no **Termo de Adesão**, ressalvado as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento. Não havendo viabilidade técnica, o presente instrumento será rescindido de pleno direito, sem nenhum ônus ao **ASSINANTE**.

**12.2** Havendo viabilidade técnica, as **CONTRATADAS** efetuarão a instalação e ativarão os serviços contratados para somente um equipamento do **ASSINANTE**, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas pelo **ASSINANTE**. Sendo implementada pelo **ASSINANTE** uma rede Wi-Fi, ou caso o equipamento disponibilizado por qualquer das **CONTRATADAS** permita conexões Wi-Fi, esta conexão deverá ser necessariamente criptografada, sendo de responsabilidade do **ASSINANTE** a guarda da senha correspondente, sendo vedada, em qualquer hipótese, a cessão, disponibilização ou compartilhamento pelo **ASSINANTE** da senha e/ou dos serviços objeto deste Contrato, por qualquer meio, a terceiros estranho a presente relação contratual.

**12.2.1** Caso restar constatado, por qualquer meio, que o **ASSINANTE** está realizando a cessão, disponibilização ou compartilhamento dos serviços em favor de terceiros, mesmo que de forma não onerosa, o **ASSINANTE** ficará obrigado ao pagamento de uma mensalidade adicional para cada compartilhamento constatado, desde o período da constatação. Caso não seja possível constatar o número de compartilhamentos efetuados pelo **ASSINANTE**, este deverá pagar às **CONTRATADAS**, no mínimo, 01 (um) mensalidade adicional desde o período da constatação, além daquela já prevista no **Termo de Adesão**. Em qualquer hipótese, fica ressalvada às **CONTRATADAS** a rescisão de pleno direito deste Contrato, bem como fica o **ASSINANTE** sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento, inclusive no

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

tocante à sua denúncia à ANATEL devido à prática de crime em telecomunicações, nos termos do Artigo 183 da Lei 9.472/97.

**12.2.2** É de responsabilidade exclusiva do **ASSINANTE** as instalações internas de redes locais, ou rede Wi-Fi, caso implementadas pelo **ASSINANTE**, assim como quaisquer problemas, danos ou atos ilícitos cometidos através destas redes locais ou rede Wi-Fi.

**12.2.3** Em caso de implementação pelo **ASSINANTE** de instalações internas de redes locais, ou rede Wi-Fi, fica o **ASSINANTE**, necessariamente, obrigado a cadastrar, controlar e identificar os usuários que estejam utilizando simultaneamente os serviços objeto deste Contrato, de modo a permitir que a **OPERADORA SCM** cumpra, de fato, todas as exigências relacionadas à guarda dos registros de conexão prevista tanto no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia (anexo à Resolução ANATEL 614/2013), quanto na Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).

**12.3** Em caso de solicitação pelo **ASSINANTE** de alteração no endereço de instalação, esta alteração fica condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica para a instalação e ativação dos serviços perante o novo local indicado. Havendo disponibilidade e viabilidade técnica, o **ASSINANTE** fica responsável pelo pagamento da taxa prevista na cláusula 17.13 deste instrumento, relativa à alteração do endereço de instalação dos serviços.

**12.3.1** Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica no novo endereço, e optando o **ASSINANTE** pela rescisão antecipada do contrato, fica o mesmo sujeito à multa prevista no **Contrato de Permanência**, caso assinado pelo **ASSINANTE**, de acordo com a data do pedido de rescisão contratual.

### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS

**13.1** O **ASSINANTE** reconhece que os serviços poderão ser interrompidos ou degradados, de maneira programada ou não, o que não constitui infração ao presente instrumento ou hipótese de rescisão contratual.

**13.2** Em caso de interrupção ou degradação programada, independentemente do período que perdurar a respectiva interrupção ou degradação programada, o **ASSINANTE** reconhece não ter direito a nenhum desconto, ressarcimento, compensação, reparação ou indenização.

**13.2.1** Considera-se interrupção ou degradação programada aquele objeto de aviso ao **ASSINANTE** com no mínimo 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, por escrito, e-mail ou mensagem de texto.

**13.3** Em caso de interrupção ou degradação não programada, as **CONTRATADAS** deverão ressarcir ao **ASSINANTE** o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos ininterruptos, o que deve ocorrer mediante desconto a ser concedido até na 3ª (terceira) mensalidade subsequente ao respectivo evento. Em caso de interrupção ou degradação não programada, inferior a 30 (trinta) minutos ininterruptos, o **ASSINANTE** reconhece não ter direito a nenhum desconto, ressarcimento, compensação, reparação ou indenização.

**13.3.1** O **ASSINANTE** reconhece que, para fazer jus ao desconto (ressarcimento) estabelecido no presente instrumento, o mesmo deverá entrar em contato com o Centro de Atendimento ao Cliente disponibilizado pelas **CONTRATADAS** visando à abertura de um chamado (ocorrência), o que deve ser feito pelo **ASSINANTE** imediatamente após a constatação da interrupção ou degradação não programada, momento em que será gerado pelas **CONTRATADAS** um número de protocolo.

**13.3.2** O tempo de interrupção ou degradação não programada, para efeitos de descontos (ressarcimentos), será computado a partir da efetiva abertura do chamado (ocorrência) pelo **ASSINANTE** junto ao Centro de Atendimento ao Cliente disponibilizado pelas **CONTRATADAS**.

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

**13.3.3** Sendo aplicável ao presente Contrato uma política/garantia de SLA (*Service Level Agreement*), o que, se aplicável, será objeto de instrumento Anexo ao contrato, à concessão de descontos, em caso de interrupção ou degradação não programada, será tratada no próprio Anexo de SLA (em substituição ao disposto na cláusula 13.3 acima).

**13.4** A responsabilidade das **CONTRATADAS** é limitada ao desconto (ressarcimento), não sendo devido pelas **CONTRATADAS** nenhuma outra compensação, reparação ou indenização adicional.

**13.5** As **CONTRATADAS** não serão obrigadas a efetuar o desconto (ressarcimento) ao **ASSINANTE**, caso evidenciado qualquer das seguintes hipóteses:

**13.5.1** Interrupção ou degradação decorrente de fatos atribuídos ao próprio **ASSINANTE** ou terceiros, por erros de operação do **ASSINANTE**, falhas em qualquer equipamento do **ASSINANTE** ou de terceiros, ou outra circunstância que não seja da responsabilidade exclusiva das **CONTRATADAS**;

**13.5.2** Interrupção ou degradação decorrente de caso fortuito ou força maior;

**13.5.3** Em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a equipamentos ou infraestrutura do **ASSINANTE** ou das próprias **CONTRATADAS**;

**13.5.4** Na hipótese do **ASSINANTE** não entrar em contato com o Centro de Atendimento ao Cliente disponibilizado pelas **CONTRATADAS**, visando à abertura do chamado (ocorrência) relacionado à eventual interrupção ou degradação;

**13.5.5** Outras hipóteses já estabelecidas em Lei ou no presente instrumento.

### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

**14.1** A contestação de débito encaminhada pelo **ASSINANTE** às **CONTRATADAS** via notificação ou através da Central de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer cobrança feita pelas **CONTRATADAS**, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

**14.2** O **ASSINANTE** terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante as **CONTRATADAS**.

**14.2.1** A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo **ASSINANTE**, as **CONTRATADAS** terão o prazo máximo de 60 (sessenta) dias para apresentar a resposta.

**14.2.2** O débito contestado deverá ter sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços objetos do questionamento, junto ao **ASSINANTE**, ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pelas **CONTRATADAS**.

**14.2.3** Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pelas **CONTRATADAS**, fica o **ASSINANTE** obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento prevista no *Termo de Adesão*, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

**14.2.4** As **CONTRATADAS** notificarão o **ASSINANTE** do resultado da contestação do débito.

**14.2.4.1** Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao **ASSINANTE** um novo documento de cobrança com os valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária.



## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

**14.2.4.2** Caso o **ASSINANTE** já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, as **CONTRATADAS** se comprometem a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente.

**14.2.4.3** Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo **ASSINANTE**, acrescentando-se os encargos moratórios (multa e juros) e atualização monetária.

**14.2.4.4** A contestação dos valores não suspende a obrigação do **ASSINANTE** ao pagamento das faturas supervenientes e dos valores não contestados.

### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA ANATEL

**15.1** Nos termos do Regulamento anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, fica informado neste contrato que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação de serviço de comunicação multimídia objeto deste instrumento podem ser extraídas no site <<http://www.anatel.gov.br>>, ou na central de atendimento da ANATEL pelo n.º 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

**15.1.1** Sede:

End.: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H  
CEP: 70.070-940 - Brasília - DF  
PABX: (55 61) 2312-2000  
CNPJ: 02.030.715.0001-12

**15.1.2** Correspondência Atendimento ao Usuário:

Assessoria de Relações com o Usuário - ARU  
SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940  
Fax Atendimento ao Usuário: (55 61) 2312-2264

**15.1.3** Atendimento Documental – Biblioteca:

SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.

### CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS EQUIPAMENTOS

**16.1** As **CONTRATADAS** poderão disponibilizar ao **ASSINANTE** equipamentos para receber os serviços, tais como roteadores, modems, ONUs, repetidores, dentre outros, a título de comodato ou locação, o que será ajustado pelas partes através do **Termo de Adesão**, devendo o **ASSINANTE**, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse. A identificação do(s) equipamento(s) cedido(s) em comodato ou locação, e o valor respectivo de cada equipamento, serão previstos no **Termo de Adesão** e/ou na **Ordem de Serviço de Instalação**.

**16.1.1** O **ASSINANTE** é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos ao mesmo a título de comodato ou locação, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados e, inclusive, retirar os equipamentos da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena do **ASSINANTE** pagar às **CONTRATADAS** o valor de mercado do equipamento.

**16.1.2** O **ASSINANTE** se compromete a utilizar os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos a presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.

**16.1.3** Os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação deverão ser utilizados pelas **CONTRATADAS** única e

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

exclusivamente no endereço de instalação constante no **Termo de Adesão**, sendo vedado ao **ASSINANTE** remover os equipamentos para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito das **CONTRATADAS**.

**16.1.4** O **ASSINANTE** reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação. Portanto, o **ASSINANTE** deve indenizar as **CONTRATADAS** pelo valor de mercado dos equipamentos, em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias ou danos a qualquer dos equipamentos, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução dos equipamentos.

**16.1.5** Os equipamentos eventualmente fornecidos pelas **CONTRATADAS** ao **ASSINANTE** serão de fabricantes, fornecedores e modelos de escolha das **CONTRATADAS**.

**16.2** Em casos de rescisão contratual, o **ASSINANTE** deverá devolver às **CONTRATADAS** todos os equipamentos, no mesmo estado em que os recebeu quando da contratação, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da rescisão (interrupção dos serviços), sob pena de ser obrigado ao ressarcimento do valor do equipamento vigente à época do pagamento.

**16.2.1** Na hipótese de ausência do **ASSINANTE** no local e na data agendada para a retirada e devolução do equipamento, impossibilitando tal retirada pelas **CONTRATADAS**, no mesmo prazo disposto no item 16.2, ou de recusa na devolução, fica facultado às **CONTRATADAS** emitir documento de cobrança dos referidos equipamentos, conforme preço vigente dos mesmos à época em que se operar a cobrança.

**16.3** É vedado ao **ASSINANTE** remover o modem do local original da instalação, bem como alterar qualquer característica original da instalação, bem como efetuar qualquer espécie de reparo, manutenção ou abertura do aparelho para qualquer fim, considerando-se tal ocorrência como falta grave e ensejadora de imediata rescisão deste contrato. A manutenção dos equipamentos deverá ser feita por empregados das **CONTRATADAS** ou por terceiros autorizados pela mesma. Em casos de danificação dos equipamentos além de arcar com os custos de reposição do equipamento danificado, o **ASSINANTE** também arcará com os custos de taxa de serviço e outros que se fizerem necessários para reparar a ação indevida do **ASSINANTE**.

**16.4** O **ASSINANTE** não poderá emprestar ceder, sublocar, total ou parcialmente, o equipamento sem a expressa anuência, por escrito, das **CONTRATADAS**.

**16.5** O **ASSINANTE** ficará responsável pelo bem assumindo inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade do modem, na forma dos artigos 579 a 585 e 565 a 576 do Código Civil Brasileiro, respectivamente, devendo restituí-los às **CONTRATADAS**, mediante visita desta previamente agendada com o **ASSINANTE**, caso haja rescisão do presente contrato, respondendo ainda nas hipóteses de dano, perda, furto, roubo e/ ou extravio do aludido equipamento, que, em qualquer dos casos, gerarão a cobrança do valor do equipamento pelas **CONTRATADAS** ao **ASSINANTE**.

**16.6** Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o **ASSINANTE** obrigado a restituir às **CONTRATADAS** os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas. Verificado que qualquer equipamento encontra-se avariado ou imprestável para uso, ou em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a qualquer dos equipamentos, deverá o **ASSINANTE** pagar às **CONTRATADAS** o valor de mercado do equipamento.

**16.6.1** Ocorrendo a retenção pelo **ASSINANTE** dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, pelo prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas do término ou rescisão do contrato, fica o **ASSINANTE** obrigado ao pagamento do valor de mercado do equipamento. E ainda, ficará também obrigado ao pagamento da multa penal prevista na cláusula 20.1 deste instrumento, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

**16.6.2** Em qualquer das hipóteses previstas nos itens antecedentes, fica autorizado às **CONTRATADAS**, 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 valor de mercado do equipamento e das penalidades contratuais, quando aplicáveis. Não realizado o pagamento no prazo de vencimento, ficam as **CONTRATADAS** autorizadas

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do **ASSINANTE** aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

**16.7** As **CONTRATADAS** poderão, a qualquer tempo, a seus exclusivos critérios, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder a exames e vistorias nos equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do **ASSINANTE**, independentemente de prévia notificação.

### CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO PREÇO E ENCARGOS MORATÓRIOS

**17.1** Pelos serviços de conexão à internet, o **ASSINANTE** pagará ao **PROVEDOR DE INTERNET** os valores pactuados no **Termo de Adesão**, onde se constarão também o Serviço de Valor Adicionado (SVA) e a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.

**17.2** Pelos serviços de comunicação multimídia, o **ASSINANTE** pagará à **OPERADORA SCM** os valores pactuados no **Termo de Adesão**, onde se constarão também o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.

**17.3** O **Termo de Adesão** discriminará os valores que serão pagos por cada serviço a cada empresa, separadamente, haja vista serem serviços de natureza jurídica totalmente distinta, e com repercussões tributárias distintas.

**17.3.1** No **Termo de Adesão** constará ainda o valor a ser pago pelo **ASSINANTE** em decorrência dos serviços de ativação ou instalação, bem como o valor a ser pago em virtude da locação de equipamentos (se for o caso), e/ou pela disponibilização de IP Fixo válido, dentre outros.

**17.3.2** O **Termo de Adesão** explicitará ainda, a forma de cobrança, se será a forma de cobrança antecipada, ou a forma de cobrança após a prestação dos serviços (pós-paga).

**17.4** O **ASSINANTE** declara plena ciência e concordância que o pagamento dos valores pactuados no **Termo de Adesão**, será realizado, alternativamente, por meio de boleto bancário, cartão de crédito ou débito de titularidade do **ASSINANTE** ou de terceiros, débito em conta corrente do **ASSINANTE** ou outra modalidade de pagamento, conforme informado no **Termo de Adesão**.

**17.4.1** No caso de utilização de cartão de crédito ou débito cujo titular é terceira pessoa, o **ASSINANTE** declara possuir autorização de a pessoa titular do cartão, sendo de sua exclusiva responsabilidade a utilização e veracidade das informações prestadas, seja no âmbito cível, seja no âmbito criminal.

**17.4.2** Sendo o pagamento via cartão de crédito, e possibilitando as **CONTRATADAS** o pagamento parcelado, o **Termo de Adesão** discriminará se o pagamento ocorrerá à vista ou parcelado.

**17.4.3** É facultado ao **ASSINANTE** alterar a modalidade de pagamento prevista no **Termo de Adesão**. Para tanto, deverá entrar em contato com a Central de Atendimento ao Cliente disponibilizada pelas **CONTRATADAS**, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis. A alteração não surtirá efeitos em relação a cobranças, lançamentos ou ordens de pagamento já emitidas pelas **CONTRATADAS**.

**17.5** Os lançamentos no cartão de crédito ou débito informado pelo **ASSINANTE** serão realizados na data de vencimento informada no **Termo de Adesão**.

**17.5.1** As **CONTRATADAS** realizarão apenas 01 (uma) tentativa de lançamento do valor a ser cobrado no cartão de crédito ou débito informado pelo **ASSINANTE**. Em caso de recusa do cartão de crédito ou débito, as **CONTRATADAS** poderão, a seu único e exclusivo critério, iniciar o procedimento de suspensão dos serviços, nos termos do item 10.3 deste instrumento.

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

**17.5.2** Caso as **CONTRATADAS** sejam, notificadas pela empresa contratada do cartão de crédito do **ASSINANTE** ou do terceiro, de que o pagamento foi contestado e estornado, as **CONTRATADAS** poderão, a seu único e exclusivo critério, iniciar o procedimento de suspensão dos serviços, nos termos do item 10.3 deste instrumento.

**17.6** Os lançamentos do débito na conta corrente informada do **ASSINANTE** serão realizados na data de vencimento informada no **Termo de Adesão**.

**17.7** Ficará a exclusivo critério das **CONTRATADAS** a realização de novas tentativas de lançamento das cobranças objeto do presente Contrato no cartão de crédito ou débito informado pelo **ASSINANTE**, e/ou na conta corrente informada pelo **ASSINANTE**. Tais tentativas de lançamento são consideradas como mero procedimento de cobrança assegurado contratualmente, não configurando novação ou alteração contratual tácita em relação às datas de vencimento pactuadas originalmente, bem como não representando nenhuma espécie de tolerância quanto às infrações contratuais por parte do **ASSINANTE** ou renúncia de direitos por parte das **CONTRATADAS**.

**17.8** O boleto de cobrança será entregue ao **ASSINANTE** com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento, podendo esta entrega ocorrer fisicamente, por e-mail, através de aplicativo ou mediante disponibilização na Central de Atendimento ao Cliente na internet, a critério das **CONTRATADAS**. O não recebimento do documento de cobrança pelo **ASSINANTE** não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o **ASSINANTE** deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar as **CONTRATADAS** pela sua Central de Atendimento ao Cliente, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do documento de cobrança.

**17.9** Poderá o **PROVEDOR DE INTERNET**, independentemente da aquiescência do **ASSINANTE**, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no **Termo de Adesão** à **OPERADORA SCM**, ou a qualquer pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

**17.10** Poderá a **OPERADORA SCM**, independentemente da aquiescência do **ASSINANTE**, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no **Termo de Adesão** ao **PROVEDOR DE INTERNET**, ou a qualquer pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

**17.11** Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida às **CONTRATADAS**, nos termos deste contrato, o **ASSINANTE** será obrigado ao pagamento de: **(i)** multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; **(ii)** correção monetária apurada segundo a variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; e **(iii)** juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; **(iv)** outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

**17.12** Os valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados, com base na variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

**17.13** Adicionalmente, o **ASSINANTE** ficará obrigado ao pagamento de taxas, de acordo com os valores constantes no site das **CONTRATADAS** (cabendo ao **ASSINANTE** certificar-se previamente junto às **CONTRATADAS** do valor vigente à época), correspondentes aos seguintes serviços:

**17.13.1** Mudança de endereço do **ASSINANTE**, ficando esta mudança condicionada à análise técnica das **CONTRATADAS**;

**17.13.2** Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do próprio **ASSINANTE**;

**17.13.3** Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos serviços objetos deste Contrato, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do **ASSINANTE**, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do **ASSINANTE** ou de terceiros; ou outras hipóteses de visita improdutiva;

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

**17.13.4** Retirada de equipamentos, caso o **ASSINANTE** tenha anteriormente negado o acesso das **CONTRATADAS** às suas dependências;

**17.13.5** Outros serviços pontuais ou recorrentes que venham a ser executados pelas **CONTRATADAS** e que não estejam compreendidos no âmbito do presente Contrato, ou que foram executados em decorrência de ação ou omissão culposa ou dolosa do próprio **ASSINANTE** e/ou de terceiros.

**17.14** Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, as **CONTRATADAS** poderão providenciar emissão de boleto bancário e/ou duplicata, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do **ASSINANTE** nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC, mediante prévia notificação.

**17.15** As partes declaram que os valores mensais devidos pelo **ASSINANTE** às **CONTRATADAS** são reconhecidos como líquidos certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

**17.16** Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o **ASSINANTE** desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

**17.17** Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de 01 (um) ou mais tributos indiretos recolhidos pelas **CONTRATADAS**, o **ASSINANTE** desde já autoriza as **CONTRATADAS** a ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhidos indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.

**17.18** A **OPERADORA SCM** se compromete a observar, no tocante ao documento de cobrança, os requisitos previstos no Artigo 74 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, com exceção do inciso VIII do referido Artigo, que a **OPERADORA SCM** está dispensada por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP).

### CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

**18.1** O presente instrumento vigorará pelo prazo discriminado no **Termo de Adesão**, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico, na forma do § 2º do artigo 10 da Medida Provisória nº 2.220-2/2001, bastando a concordância da contratação pelo WhatsApp, concordam e reconhecem como válida, ainda que não utilizem certificado digital, do **Termo de Adesão**, ou outra forma de adesão ao presente instrumento, sendo renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas (ressalvados os benefícios, que são válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual), salvo em caso de manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término contratual.

**18.1.1** Optando o **ASSINANTE** pela rescisão, total ou parcial, do presente Contrato, antes de completado o prazo de fidelidade contratual previsto no **Contrato de Permanência**, fica o **ASSINANTE** sujeito automaticamente às penalidades previstas no **Contrato de Permanência**, o que o **ASSINANTE** declara reconhecer e concordar.

**18.1.1.1** Considera-se rescisão parcial a redução da velocidade contratada, a redução da franquia contratada (se for o caso), a redução dos serviços contratados, ou qualquer outra alteração contratual que acarrete na redução dos valores pagos pelo **ASSINANTE** às **CONTRATADAS**.

**18.1.2** Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente à vigência do presente contrato, o **ASSINANTE** perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pelas **CONTRATADAS**. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

**18.1.2.1** A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, conseqüentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de todas as partes, deverá ser objeto de novo **Contrato de Permanência**, em separado.

**18.2** Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará às **CONTRATADAS** a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante prévia notificação ao **ASSINANTE**, recaindo o **ASSINANTE** nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato:

**18.2.1** Descumprimento pelo **ASSINANTE** de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste Contrato, em Lei ou na regulamentação aplicável;

**18.2.2** Permanência do **ASSINANTE** em situação de inadimplência após 15 (quinze) dias do início da suspensão total ou parcial dos serviços.

**18.2.3** Se o **ASSINANTE** for submetido à determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação de serviço, ou ainda no caso do **ASSINANTE** ser submetido a procedimento de insolvência civil, ou ainda, recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução de sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da pessoa física ou jurídica.

**18.3** Poderá ser rescindido o presente Contrato, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses:

**18.3.1** Em caso de rescisão do contrato realizada por **ASSINANTE** não sujeito a fidelidade contratual.

**18.3.2** Mediante determinação legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL;

**18.3.3** Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço.

**18.3.4** Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas;

**18.3.5** Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência.

**18.3.6** Em virtude do afetamento ou interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias.

**18.4** A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo acarretará:

**18.4.1** A imediata interrupção dos serviços contratados, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas às **CONTRATADAS**.

**18.4.2** A perda pelo **ASSINANTE** dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando as **CONTRATADAS** de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.

**18.4.3** A obrigação do **ASSINANTE** em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, bem como os equipamentos cedidos em comodato ou locação, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos, bem como na sujeição do **ASSINANTE** às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

**18.5** As **CONTRATADAS** se reservam o direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em lei, caso seja identificado qualquer prática do **ASSINANTE** prejudicial a terceiros ou às próprias **CONTRATADAS**, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o **ASSINANTE**, respondendo o **ASSINANTE** civil e penalmente pelos atos praticados.

**18.6** Em caso de inviabilidade técnica do serviço superveniente à contratação, seja entre a contratação e a efetiva instalação do serviço, seja posteriormente à instalação do serviço, fica facultada às **CONTRATADAS** a rescisão do presente Contrato, sem quaisquer ônus ou penalidades, devendo, para tal, comunicar ao **ASSINANTE** acerca da rescisão contratual com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, para que o **ASSINANTE** tenha tempo hábil de localizar no mercado outra(s) empresa(s) capaz (es) de atendê-lo.

### CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

**19.1** Serão de responsabilidade do **ASSINANTE** os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária, de sua propriedade, para a ativação dos serviços contratados neste instrumento.

**19.2** Será de responsabilidade do **ASSINANTE** os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade das **CONTRATADAS** ou de terceiros, bem como de perda, extravio, dano, avarias, furto ou roubo dos equipamentos de propriedade das **CONTRATADAS** ou de terceiros.

**19.3** Os serviços objetos deste contrato prestados pelas **CONTRATADAS** não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do **ASSINANTE**, ou de qualquer computador ou máquina utilizada pelo **ASSINANTE**, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede.

**19.4** As **CONTRATADAS**, em hipótese alguma, serão responsáveis por qualquer tipo de indenização devida em virtude de danos causados a terceiros, inclusive aos órgãos e repartições públicas Federais, Estaduais e Municipais e suas autarquias, danos estes decorrentes de informações veiculadas e acessos realizados pelo **ASSINANTE** através dos serviços objeto do presente Contrato, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da manutenção, veiculação e hospedagem de qualquer tipo de mensagem e informação considerada, por aquele Poder, como ilegal, imprópria ou indevida, ou então, por penalidades decorrentes dos atrasos na adequação de sua infraestrutura.

**19.5** O **ASSINANTE** é inteiramente responsável pelo: (i) conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e (ii) uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.

**19.6** As **CONTRATADAS** não se responsabilizam por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha de operação por pessoas não autorizadas, ataque de hackers, crackers, ataque de negação dos serviços, falhas na Internet, na infraestrutura do **ASSINANTE**, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros semelhantes, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva das **CONTRATADAS**.

**19.6.1** As **CONTRATADAS** não se responsabilizam 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.

**19.6.2** As **CONTRATADAS** não se responsabilizam pela impossibilidade do **ASSINANTE** acessar páginas na rede internet que estejam fora do ar, e/ou inoperantes, e/ou sobrecarregas por volume excessivo de usuários e/ou conexões simultâneas.

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

**19.6.3** As **CONTRATADAS** não se responsabilizam e não garantem o funcionamento de equipamentos, serviços, sistemas ou conteúdos ilegais, imorais ou “piratas”, assim considerados como aqueles produzidos e comercializados sem a homologação da ANATEL e dos demais órgãos competentes, e/ou que sejam responsáveis por veicular conteúdo autoral sem autorização dos respectivos autores/titulares, e/ou que violem, direta ou indiretamente, qualquer norma Brasileira ou internacional.

**19.7** Caso as **CONTRATADAS** sejam acionadas na justiça em ação a que deu causa o **ASSINANTE**, esta se obriga a requerer em juízo a imediata inclusão de seu nome na lide e exclusão das **CONTRATADAS**, se comprometendo ainda a reparar quaisquer despesas ou ônus a este título.

**19.8** O **ASSINANTE** se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objetos do presente instrumento, bem como dos equipamentos cedidos em locação ou comodato. É vedado, inclusive, o repasse para pessoas jurídicas dos serviços contratados em nome de pessoas físicas, ou vice e versa, independentemente de haver vinculação entre elas. Sendo também vedado dar destinação aos serviços distinta daquela inicialmente contratada, conforme previsto no **Termo de Adesão**.

**19.9** Este instrumento de contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, mesmo que seja feita a contratação de forma conjunta de serviços de telecomunicações, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

**19.10** A guarda dos Registros de Conexão do **ASSINANTE** é uma obrigação imposta à **OPERADORA SCM**, nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, 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 **OPERADORA SCM**.

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

**19.11** As **CONTRATADAS** se eximem de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo **ASSINANTE**, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços objetos do presente Contrato.

**19.12** As **CONTRATADAS** não se responsabilizam por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento do **ASSINANTE** ou das **CONTRATADAS**, decorrentes ou não do uso da conexão, incluindo-se os motivados por chuvas, descargas elétricas ou atmosféricas, ou pelo não aterramento ou proteção elétrica do local onde se encontra instalado o equipamento. Da mesma forma, as **CONTRATADAS** não se responsabilizam por danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como pela perda de receitas e lucros cessantes.

**19.13** As Partes reconhecem e aceitam que a extinção ou a limitação de responsabilidade previstas neste instrumento constituem fator determinante para a contratação dos serviços, e foram devidamente consideradas por ambas as partes na fixação e quantificação da remuneração cobrada pelos serviços.

**19.14** As **CONTRATADAS** não se responsabilizarão pelas transações comerciais efetuadas de forma *online* pelo **ASSINANTE** perante terceiros. As transações comerciais efetuadas por intermédio dos serviços objetos deste Contrato serão de inteira responsabilidade do **ASSINANTE** e do terceiro.

**19.15** O **ASSINANTE**, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas e tudo o mais que, porventura, venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.



## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

**19.16** O **ASSINANTE** reconhece que a velocidade de conexão à internet depende de fatores alheios ao controle das **CONTRATADAS**, que não possuem nenhuma responsabilidade, a exemplo: **(i)** da capacidade de processamento do equipamento do próprio **ASSINANTE**, bem como dos softwares e aplicativos nele instalados; **(ii)** da velocidade disponível aos demais equipamentos que integram a rede mundial (internet); **(iii)** do número de conexões simultâneas no domicílio/sede do **ASSINANTE**; **(iv)** do número de acessos simultâneos a determinado site, servidor ou recurso na internet; **(v)** condições climáticas, ou outras hipóteses de caso fortuito ou força maior; **(vi)** da forma de conexão do **ASSINANTE** à ONU/Modem disponibilizado pelas **CONTRATADAS**, mormente se via conexão física (cabo de rede) ou Wireless; **(vii)** dentre outros fatores.

**19.16.1** O **ASSINANTE** reconhece que, na aferição ou medição da velocidade de conexão à Internet, deverá utilizar-se do *Software* disponibilizado pela EAQ (Entidade Aferidora da Qualidade) da ANATEL ou outro sistema/site indicado diretamente pelas **CONTRATADAS**, devendo ainda observar as seguintes exigências: **(i)** possuir um navegador de *web* atualizado; **(ii)** instalar e ativar o *Javascript* em seu computador; **(iii)** ativar os *Cookies* do seu navegador; **(iv)** não executar, durante o teste, outros *softwares*, rotinas, processos, programas e/ou aplicativos; **(v)** realizar os testes em equipamento diretamente conectado ao cabo de rede (e cabo de rede ligado diretamente ao modem/ONU), devendo também desconectar todos os outros equipamentos que estejam acessando a rede, física ou remotamente (Wi-Fi); **(vi)** não acessar, simultaneamente ao teste, outros sites ou quaisquer recursos da internet.

**19.16.2** O **ASSINANTE** reconhece também que os testes de velocidade de conexão à Internet podem sofrer interferências de diversos fatores alheios à qualidade dos serviços prestados pelas **CONTRATADAS**, a exemplo, mas não se limitando a problemas na rede local, servidores de destino, problemas na configuração do computador ou equipamento do **ASSINANTE** (uso da memória RAM, *Firewall*, configurações do Protocolo TCP, processamento da CPU, etc.), características internas e particulares de cada equipamento do usuário, existência de conexão remota (Wi-Fi) e outras conexões simultâneas.

**19.16.3** O **ASSINANTE** reconhece que a execução dos testes fora das condições previstas na cláusula 19.16.1 acima e, em desconformidade com as instruções do fabricante do Software da EAQ, não será considerada válida para aferição da velocidade de conexão à Internet.

**19.17** A responsabilidade das **CONTRATADAS** 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 das **CONTRATADAS** está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, **Termo de Adesão** e respectivo **Plano de Venda**.

**19.18** As **CONTRATADAS** empreenderão sempre seus melhores esforços no sentido de manter os serviços objetos deste Contrato permanentemente ativos, mas, considerando-se as características funcionais, físicas e tecnológicas utilizadas para a conexão, não garante a continuidade dos serviços que poderão ser interrompidos por diversos motivos, sem que tais interrupções constituam infração contratual ou motivo para a rescisão contratual, tais como: **(i)** interrupção ou falha no fornecimento de energia pela concessionária pública em qualquer ponto de suas instalações e da rede; **(ii)** falhas em equipamentos e instalações; **(iii)** rompimento parcial ou total dos meios de rede; **(iv)** motivos de força maior tais como causas da natureza, chuvas, tempestades, descargas atmosféricas, catástrofes e outros previstos na legislação.

**19.19** As **CONTRATADAS** não se responsabilizam pela interrupção dos serviços por motivos causados pela ação direta de terceiros em que não tenham tido qualquer contribuição, nem pelas interrupções motivadas por problemas decorrentes do mau uso da conexão pelo **ASSINANTE** ou ainda pelo mau funcionamento ou erro de configuração do equipamento que recebe a conexão.

**19.20** O **ASSINANTE** tem conhecimento de que os serviços poderão ser afetados ou temporariamente interrompidos em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente, mormente pela ANATEL, que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo às **CONTRATADAS** qualquer ônus ou penalidade.

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

### CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS PENALIDADES

**20.1** No caso de descumprimento pelo **ASSINANTE** de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, fica o **ASSINANTE** automaticamente sujeito ao pagamento de multa penal compensatória no importe equivalente a 30% (trinta por cento) da soma de todas as mensalidades previstas no **Termo de Adesão** e no **Plano de Venda** (considerando todo o período de vigência contratual), facultando-se ainda às **CONTRATADAS**, a seus exclusivos critérios, a rescisão de pleno direito do presente Contrato.

### CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE, TRATAMENTO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE

**21.1** As **CONTRATADAS**, por si, seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, obrigam-se a manter a privacidade e confidencialidade sobre quaisquer dados pessoais do **ASSINANTE** informados no ato de celebração do presente contrato, e demais informações confidenciais coletadas em decorrência dos serviços objeto do presente instrumento, salvo se a utilização e/ou divulgação dos dados pessoais do **ASSINANTE** e das demais informações confidenciais for expressamente autorizada por Lei e/ou pelo presente instrumento.

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

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

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

**21.3** As **CONTRATADAS** utilizam soluções e medidas técnicas de segurança compatíveis com os padrões internacionais e boas práticas do setor, com objetivo de preservar a inviolabilidade dos dados, contra perdas acidentais ou ilegais, alteração, divulgação ou acesso não autorizado.

**21.4** As **CONTRATADAS** se comprometem a utilizar os dados pessoais do **ASSINANTE** e demais informações coletadas nos termos do item 21.2 acima, para as seguintes finalidades, com as quais o **ASSINANTE** expressamente declara ter pleno conhecimento e concordância ao aderir ao presente contrato, seja através de **Termo de Adesão** (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato: **(i)** para cumprimento de obrigação legal ou regulatória, incluindo, mas não se limitando a manutenção dos dados cadastrais e os Registros de Conexão do Cliente pelo prazo mínimo de 01 (um) ano, nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia (anexo à Resolução ANATEL 614/2013) e da Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet); **(ii)** para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos do Poder Público, ANATEL, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC) ou qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal; **(iii)** para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato; **(iv)** para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; **(v)** para a proteção do crédito (incluindo medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais); **(vi)** para garantir o cumprimento do presente contrato, incluindo o combate à fraude ou a prática de quaisquer ilícitos; **(vii)** para enviar ao **ASSINANTE** qualquer comunicação ou notificação prevista no presente contrato.

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

**21.5** Ao aderir ao presente contrato, sejam através de **Termo de Adesão** (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o **ASSINANTE** expressa e livremente consente com a realização pelas **CONTRATADAS** da coleta de informações relacionadas ao endereço IP utilizado pelo **ASSINANTE**, bem como dos dados relativos à conexão e outras informações, incluindo, mas não se limitando a *tags, cookies, pixels* e memória cachê dos servidores, para fins de produção de relatórios estatísticos acerca dos acessos realizados pelo **ASSINANTE** a diversos links e sites, ou ainda, para fins de aperfeiçoar a velocidade de tráfego das informações nos diversos links e sites acessados pelo **ASSINANTE**, bem como para outras finalidades voltadas para levantamento, análise, tratamento e melhoria dos serviços prestados ao **ASSINANTE**.

**21.6** As **CONTRATADAS** não compartilharão, nem tampouco fornecerão a terceiros os dados pessoais do **ASSINANTE** e demais informações coletadas pelas **CONTRATADAS**, salvo nas hipóteses previstas a seguir: **(i)** para seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, bem como para parceiros comerciais e terceiros que prestem serviços ou trabalhem em nome das **CONTRATADAS**, incluindo previsão contratual de dever de manutenção da confidencialidade das informações por esses parceiros e terceiros; **(ii)** para cumprimento de obrigação legal ou regulatória; **(iii)** para a disponibilização em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal disponibilização; **(iv)** para o exercício e defesa de quaisquer direitos das **CONTRATADAS**, a seu exclusivo critério, incluindo no âmbito de processos judiciais, administrativos ou arbitrais; **(v)** para o compartilhamento de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos do Poder Público, ANATEL, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC) ou qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal; **(vi)** para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato, ou de medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais.

**21.7** Ao aderir ao presente contrato, seja através de **Termo de Adesão** (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o **ASSINANTE** declara ter pleno conhecimento e concordância quanto à coleta, armazenamento, utilização e/ou compartilhamento dos dados pessoais do **ASSINANTE** e demais informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, para as finalidades previstas nos itens 21.3, 21.4 e 21.5 acima; sendo tal anuência condição indispensável para a prestação dos serviços objeto do presente instrumento, nos termos previstos no Artigo 9º, §3º, da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

**21.8** Fica assegurado ao **ASSINANTE**, a qualquer momento, solicitar perante as **CONTRATADAS** informações sobre seus dados pessoais e demais informações coletadas por força dos serviços objeto do presente instrumento, a alteração e correção de seus dados pessoais e a exclusão dos seus dados pessoais dos servidores das **CONTRATADAS**, ressalvado as hipóteses em que as **CONTRATADAS** forem obrigadas a manter os dados do **ASSINANTE** por força de previsão contratual, legal ou regulatória.

**21.9** As **CONTRATADAS** manterão os dados pessoais do **ASSINANTE** e demais informações coletadas em servidores de seu datacenter ou de terceiros contratados, a critério único e exclusivo das **CONTRATADAS**, pelo prazo de 05 (cinco) anos, após o término ou extinção do presente contrato, independente do motivo que ensejou a rescisão ou término contratual. Podendo este prazo ser ampliado, em caso de autorização, alteração ou determinação por algum regulamento, decreto ou legislação aplicável.

**21.10** Nessa contratação, as **CONTRATADAS** atuam como Controladora dos dados e, para execução de suas atividades, compartilhará os dados pessoais do **ASSINANTE** com alguns terceiros, como por exemplo, as empresas de Call Center; empresas de serviços técnicos; empresas que possuem pacotes de conteúdo comercializados nos canais de venda para ativação e assinatura de conteúdo; empresas de crédito e cobrança, empresas de soluções de crédito e prevenção à fraude; agentes autorizados; parceiros de televendas; parceiras de tratamento de dados coletados pelos aplicativos das **CONTRATADAS**.

**21.11** As **CONTRATADAS** informam que não trata dados pessoais sobre sua origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou à organização religiosa, filosófica ou política, dado referente à sua saúde ou à sua vida sexual.

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

**21.12** O **ASSINANTE** poderá exercer seus direitos previstos na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), por meio dos canais de atendimento ao cliente **(9090) (41) 3077-3500** ou e-mail **atendimento@fibranet.com.br**, para confirmação de tratamento de dados; direito de acesso; correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; anonimização; bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a lei; portabilidade; eliminação de dados tratados por consentimento; informação de entidades públicas e privadas; informação de não fornecer consentimento e suas consequências; revogação do consentimento; oposição e revisão de decisões automatizadas.

**21.13** Em caso de dúvidas referentes à Proteção de Dados tratados nesse contrato, o **ASSINANTE** poderá entrar em contato com as **CONTRATADAS** em seus Canais de atendimento telefônico e o e-mail **atendimento@fibranet.com.br**.

**21.14** Sem prejuízo do disposto nos itens acima, a privacidade e confidencialidade deixam de ser obrigatórias, se comprovado documentalmente que as informações relacionadas aos dados pessoais do **ASSINANTE** e demais informações coletadas: **(i)** Estavam no domínio público na data celebração do presente Contrato; **(ii)** Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes; **(iii)** Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação. **(iv)** Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), ou de qualquer outra autoridade investida em poderes para tal.

### CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

**22.1** As disposições deste Contrato, seus Anexos, **Termo de Adesão** e respectivo **Plano de Venda** refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

**22.2** As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que as **CONTRATADAS** entenderem necessárias para atualizar os serviços objeto do presente Contrato, bem como adequar-se a futuras disposições legais ou regulamentares.

**22.3** Ocorrendo alterações na Lei ou em qualquer regulamento aplicável aos serviços objeto deste contrato, as partes reconhecem que estas alterações, a partir de suas respectivas vigências, incorporam-se automaticamente ao presente instrumento, passando a constituir direito ou dever do **ASSINANTE** ou das **CONTRATADAS**, conforme o caso.

**22.4** O não exercício pelas **CONTRATADAS** de quaisquer direitos que lhes sejam outorgados pelo presente contrato, ou ainda, suas eventuais tolerâncias ou demoras quanto a infrações contratuais por parte do **ASSINANTE**, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido, mas tão somente ato de mera liberalidade.

**22.5** Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexequível, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexequível nunca tivesse existido.

**22.6** As cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à confidencialidade e responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independente da razão de encerramento deste Contrato.

**22.7** As partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

**22.8** As **CONTRATADAS** poderão, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo **ASSINANTE**. Caso ocorra esta hipótese, o **ASSINANTE** será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição da multa contratual prevista na cláusula 20.1 deste contrato, sem prejuízo da incidência de demais penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

**22.9.** É facultado às **CONTRATADAS**, a seus exclusivos critérios, a cessão total ou parcial do presente instrumento a terceiros, independentemente do consentimento do **ASSINANTE**, podendo terceiros assumir total ou parcialmente os direitos e deveres atribuídos às **CONTRATADAS**.

**22.10** O **ASSINANTE** se compromete a zelar pela boa imagem e reputação das **CONTRATADAS**, não praticando nenhum ato que possa prejudicar a imagem e credibilidade das **CONTRATADAS**. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério das **CONTRATADAS**, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus às **CONTRATADAS**, ficando o **ASSINANTE** sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

**22.11** O **ASSINANTE** reconhece que a Central de Atendimento disponibilizada pelas **CONTRATADAS** é o único meio apto a registrar reclamações quanto aos serviços contratados, bem como o único meio através do qual o **ASSINANTE** pode solicitar qualquer tipo de providência quanto aos serviços contratados. Sendo taxativamente vedada a utilização de quaisquer meios de acesso público, tais como a internet ou redes de relacionamento, para registrar reclamações, críticas ou solicitações quanto as **CONTRATADAS** ou quanto aos serviços prestados pelas **CONTRATADAS**. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério das **CONTRATADAS**, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus às **CONTRATADAS**, ficando o **ASSINANTE** sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

**22.12** Qualquer alteração do presente Contrato ou das condições previstas no *Termo de Adesão*, por interesse ou solicitação do **ASSINANTE**, dependerá necessariamente da concordância prévia e por escrito das **CONTRATADAS**.

### CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DO FORO

**23.1** Para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes interpretação ou cumprimento deste contrato, ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da Comarca de Curitiba/PR, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

### CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DO REGISTRO

**24.1** Este instrumento encontra-se registrado sob o nº **1173666** no 2º Registro de Títulos da Cidade de Curitiba, Estado do Paraná.

Curitiba - Estado do Paraná, 22 de Maio de 2023.

**FYBERNET TELEINFORMÁTICA LTDA**

CNPJ: 09.004.515/0001-34

**PALLU COMERCIO E MANUTENÇÃO DE TELEINFORMÁTICA E REDES LTDA**

CNPJ: 00.436.385/0001-34