



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

São PARTES do presente instrumento, de um lado VEM TECNOLOGIA EM INFORMÁTICA Ltda., inscrita sob o CNPJ: 06.942.392/0001-94 e I.E. no. 13343919-4, localizado na Rua Barnabé, quadra 78, No. 11, LOT. Nova Fronteira, Canelas, Várzea Grande – Mato Grosso, doravante individualmente denominado PRESTADORA e e do outro lado, pessoa física ou jurídica, doravante denominado(a) ASSINANTE conforme identificado(a) em TERMO DE ADESÃO que venham a se submeter a este instrumento. O presente contrato será regido pelas Cláusulas a seguir, sem prejuízos às normas da ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) e demais dispositivos legais vigentes.

1

O ASSINANTE declara, por meio da assinatura do respectivo TERMO DE ADESÃO, que foi informado sobre o tratamento de dados que será realizado pela PRESTADORA. Declara também ser manifestação livre, informada e inequívoca a autorização do tratamento de seus dados pessoais.

=> PRELIMINARMENTE

É condição de existência, validade e eficácia do presente contrato à assinatura do "TERMO DE ADESÃO" pelo ASSINANTE, à aprovação dos dados cadastrais da PRESTADORA, bem como à viabilidade técnica da instalação.

O ASSINANTE, neste ato, obriga-se a manter seus dados atualizados junto à PRESTADORA (principalmente endereço, telefone e e-mail), evitando transtornos.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS DEFINIÇÕES

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

1.1.1. ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações. Com sede à Rua SAUS, Quadra 06, Bloco F, 2º Andar, Brasília, Distrito Federal, CEP: 70.070-940, com Endereço Eletrônico: www.ANATEL.gov.br e Central de Atendimento: 1331 e 1332, funcionando de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.

1.1.2. ASSINANTE: Pessoa física ou jurídica que celebra contrato com a PRESTADORA para fruição dos serviços de telecomunicação, responsabilizando-se pelo cumprimento das obrigações contratuais e legais.

- 1.1.3. CENTRAL DE ATENDIMENTO: Canal disponibilizado pela PRESTADORA para recebimento de reclamações, solicitações, informações e suporte técnico ao ASSINANTE;
- 1.1.4. CONTRATO DE PERMANÊNCIA: Instrumento complementar a este contrato, firmado com o ASSINANTE para formalizar sua fidelização do ASSINANTE por período determinado, mediante concessão de benefícios condicionados à manutenção do vínculo contratual.
- 1.1.5. PLANO DE SERVIÇO: Conjunto de condições comerciais e técnicas que regem a prestação dos serviços contratados, incluindo características, preços, periodicidade, acessos, manutenção do direito de uso, utilização de serviços eventuais e suplementares e regras aplicáveis, regras e critérios de sua aplicação;
- 1.1.6. PORTAL VEM TEC NA INTERNET – www.VEM.TEC.br.
- 1.1.7. PRESTADORA: Pessoa jurídica autorizada pela ANATEL a prestar serviços de telecomunicações de interesse coletivo, nos termos da legislação vigente.
- 1.1.8. 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.
- 1.1.9. REGULAMENTO DO SCM: Conjunto de normas que regem o Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução ANATEL nº 614/2013, e suas eventuais atualizações.
- 1.1.10. SCM (SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA): Serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em regime privado, que permite a oferta de capacidade de transmissão, recepção e emissão de dados, inclusive acesso à Internet.
- 1.1.11. TAXA DE ATIVAÇÃO – valor devido pelo ASSINANTE, o que lhe garante a ativação e/ou manutenção do SCM.
- 1.1.12. TERMO DE ADESÃO: Documento físico ou eletrônico que formaliza a adesão do ASSINANTE ao presente contrato, especificando as condições do plano contratado. Integra este contrato de forma indissociável, formando com ele um único instrumento para todos os fins legais, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em lei ou neste contrato. O TERMO DE ADESÃO, assinado ou aderido eletronicamente, obriga o ASSINANTE aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de TERMOS ADITIVOS, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.
- 1.1.13. COMODATO: Cessão gratuita, pela PRESTADORA ao ASSINANTE, de equipamentos necessários à prestação do serviço de telecomunicação contratado. Os equipamentos permanecem sob a propriedade da PRESTADORA, devendo ser devolvidos nas hipóteses de

extinção contratual, migração de plano ou substituição técnica, conforme cláusulas específicas deste contrato.

- 1.1.14. **SUSPENSÃO DO SERVIÇO:** Interrupção temporária da prestação dos serviços pela PRESTADORA, motivada por inadimplemento, solicitação do ASSINANTE, força maior, manutenção técnica ou outras hipóteses previstas neste contrato e nas normas da ANATEL. Durante a suspensão, o contrato permanece vigente, e podem ser cobradas tarifas mínimas, quando aplicável.
- 1.1.15. **RESCISÃO CONTRATUAL:** Término definitivo do vínculo contratual entre a PRESTADORA e o ASSINANTE, por iniciativa de qualquer das partes ou em razão de descumprimento contratual, inadimplemento superior ao prazo previsto, infrações legais, ou demais hipóteses previstas neste instrumento. A extinção implica o encerramento da prestação dos serviços e a obrigação de devolução de bens eventualmente cedidos em comodato.
- 1.1.16. **IP PÚBLICO / CGNAT:** Endereço de Protocolo de Internet (IP) fornecido ao ASSINANTE para acesso aos serviços. A PRESTADORA poderá adotar o compartilhamento de IPs via tecnologia CGNAT (Carrier-Grade NAT), podendo o ASSINANTE solicitar, mediante disponibilidade e condições comerciais, a atribuição de IP público e fixo.
- 1.1.17. **SUPORTE TÉCNICO:** Serviço de atendimento prestado pela PRESTADORA ao ASSINANTE, por meio de seus canais oficiais, com o objetivo de diagnosticar, orientar e resolver problemas relacionados à instalação, funcionamento ou manutenção do serviço contratado.
- 1.1.18. **FATURA DIGITAL:** Documento eletrônico emitido pela PRESTADORA que apresenta os valores devidos pelo ASSINANTE pelos serviços prestados, podendo ser enviado por e-mail, SMS, aplicativo, WhatsApp ou outro meio eletrônico autorizado. A fatura digital tem validade jurídica e substitui o documento impresso, salvo solicitação expressa em contrário.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

- 2.1. O presente CONTRATO tem por objeto a prestação de SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) pela PRESTADORA ao ASSINANTE, conforme plano de serviço e endereço de instalação especificados no TERMO DE ADESÃO.
- 2.2. O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela PRESTADORA é de até 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que o ASSINANTE firmar o TERMO DE ADESÃO, sendo que dever-se-á levar em conta estudo prévio de viabilidade técnica, observando-se também as condições climáticas locais e condições físicas e técnicas do local para instalação.
- 2.3. Toda e qualquer mudança nas instalações ou configurações estabelecidas ou planos solicitados pelo ASSINANTE, incluindo, a posterior mudança de local da prestação do serviço, fica

desde já condicionada à existência de disponibilidade e viabilidade técnica no local da instalação do serviço.

2.3.1. Caso a mudança de endereço seja tecnicamente viável e aprovada, fica a critério único e exclusivo da PRESTADORA a cobrança de uma Taxa de Mudança de Endereço, conforme tabela de preços vigente da PRESTADORA. Este valor, que será informado previamente ao ASSINANTE, destina-se a cobrir os custos operacionais de desinstalação no endereço antigo e nova instalação no endereço de destino.

2.4. Tratando-se de condomínio, também será de responsabilidade do ASSINANTE, providenciar a devida autorização para instalação e prestação do serviço contratado.

2.5. Os serviços serão prestados ao ASSINANTE de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo-se sábados, domingos e feriados, a partir da data de ativação até o término deste contrato, ressalvadas as interrupções provocadas por eventuais falhas que independam da vontade da PRESTADORA.

2.5.1. Para utilizar o SERVIÇO, o ASSINANTE deverá possuir equipamento, no mínimo, conforme previsto na item 4.14 deste contrato.

2.6. Aplicam-se ao presente Contrato as seguintes legislações, sem prejuízo das demais vigentes:

2.6.1. Código de Defesa do Consumidor (CDC) – Lei nº 8.078 de 11 de Setembro de 1990;

2.6.2. Lei Geral de Telecomunicações (LGT) – Lei nº 9.472 de 16 de Julho de 1997;

2.6.3. Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) – Resolução nº 614 de 28 de Maio de 2013;

2.6.4. Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) – Resolução nº 632 de 07 de Março de 2014;

2.6.5. Normas, Regulamentos e as Resoluções da ANATEL que regulam o setor de telecomunicações brasileiro.

2.6.6. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Lei nº 13.709 de 14 de Agosto de 2018.

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

2.8. Quando da assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE ADESÃO, 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 conexão à internet.

- 2.9. Caso seja do interesse do ASSINANTE se valer de determinados benefícios ofertados pela PRESTADORA, este deverá pactuar com a PRESTADORA, separadamente, um CONTRATO DE PERMANÊNCIA, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao ASSINANTE e, em contrapartida, será fixado o prazo de fidelidade contratual que o cliente deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao ASSINANTE em caso de extinção contratual antecipada.
- 2.10. O ASSINANTE declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação, pela celebração de um contrato com a PRESTADORA sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há a fidelidade contratual.
- 2.11. Os benefícios porventura concedidos pela PRESTADORA ao ASSINANTE serão válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual, podendo ser renovado por igual período mediante novo CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA ADESÃO

- 3.1. O ASSINANTE pode aderir ao contrato por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:
- 3.1.1. Assinatura do Termo de Adesão impresso.
 - 3.1.2. Aceite eletrônico ou confirmação via e-mail do TERMO DE ADESÃO online.
 - 3.1.3. Pagamento, total ou parcial, de qualquer valor referente aos serviços, através de boleto bancário, depósito em conta, ou outro meio de pagamento reconhecido.
- 3.2. Com relação a PRESTADORA, 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 3.1.3 acima, em que poderá a PRESTADORA, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura e/ou aceite do TERMO DE ADESÃO impresso ou eletrônico.

4. CLÁUSULA QUARTA – DA DESCRIÇÃO E CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

- 4.1. O SERVIÇO é o de fornecimento de conectividade IP – Internet Protocol, que suporta aplicações TCP/IP – Transmission Control Protocol / Internet Protocol, e provê acesso à rede mundial Internet. O serviço torna disponível por meio de conexões diretas, via cabeamento de rede, via fibra óptica e/ou ondas de rádio conforme velocidade especificada no TERMO DE ADESÃO.
- 4.2. O ASSINANTE deverá optar por um dos PLANOS DE SERVIÇO disponíveis de acordo com a política comercial vigente. Cada um dos PLANOS DE SERVIÇO será prestado em diferentes faixas de velocidade, sendo a velocidade máxima da PRESTADORA indicada no TERMO DE ADESÃO.

- 4.3. A oferta de capacidade pela PRESTADORA corresponde à taxa bruta de transferência de dados, ou seja, inclui a transmissão de informações de controle referentes aos protocolos de comunicação de dados como Ethernet, TCP/IP e outros que venham a ser utilizados pelas aplicações do ASSINANTE.
- 4.4. INDEPENDENTEMENTE DA AÇÃO OU VONTADE DA PRESTADORA, FATORES EXTERNOS PODEM INFLUENCIAR DIRETAMENTE NAS VELOCIDADES DE TRANSMISSÃO/RECEPÇÃO.
- 4.5. A PRESTADORA utilizará todos os meios, comercialmente viáveis, para atingir a velocidade contratada pelo ASSINANTE, nos padrões de mercado, vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, contudo, o ASSINANTE entende e concorda que tais velocidades podem variar dependendo do equipamento (computador, notebook, celular) por ele utilizado, do PLANO DE CONSUMO (se aplicável), além de outros fatores fora do controle da PRESTADORA, tais como, mas não se limitando a capacidade de processamento/recepção do equipamento do cliente, congestionamento/lentidão no(s) site(s)/servidor(es) de terceiros, entre outros.
- 4.6. A PRESTADORA se compromete a fornecer o serviço da forma como ofertado e contratado pelo ASSINANTE no respectivo TERMO DE ADESÃO, documento no qual será especificado previamente ao ASSINANTE as seguintes informações:
- 4.6.1. VELOCIDADE: Taxa de velocidade máxima de download e upload que será fornecido ao ASSINANTE, conforme o Plano de Serviço contratado, respeitando-se a regulamentação específica;
- 4.6.2. GARANTIA DE BANDA: Taxa mínima de velocidade de download e upload garantida pela PRESTADORA ao ASSINANTE, conforme o Plano de Serviço contratado, respeitando-se a regulamentação específica. Ressalta-se que, por se enquadrar como Prestadora de Pequeno Porte, a PRESTADORA possui isenções quanto aos valores mínimos de garantia de banda estipulados pela Resolução nº 574/2011. Os valores de garantia de banda efetivamente praticados pela PRESTADORA estarão expressos no TERMO DE ADESÃO;
- 4.6.3. FRANQUIA: Quantidade de dados transferidas pelo ASSINANTE por meio da utilização do serviço fornecido pela PRESTADORA durante o período mensal de utilização. O valor máximo da franquia, quando aplicável, será informado no respectivo TERMO DE ADESÃO. Desde já, o ASSINANTE fica ciente que, ao atingir a Franquia referente ao Plano de Serviço contratado poderá ter sua velocidade de transmissão de dados reduzida, conforme informado pela PRESTADORA.
- 4.7. Dependendo das características do PLANO DE SERVIÇO, a PRESTADORA poderá fornecer BÔNUS de velocidade para navegação. Esse BÔNUS será somado a velocidade do PLANO DE SERVIÇO contratado.

- 4.7.1. O ASSINANTE entende que esse BÔNUS não constitui parte do SERVIÇO contratado, sendo assim a PRESTADORA reserva-se o direito de manter, aumentar, diminuir ou mesmo suspender o BÔNUS a qualquer momento, sempre visando a proteção da rede e a melhor prestação do serviço.
- 4.8. O SERVIÇO será prestado de forma ininterrupta, 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo-se sábados, domingos e feriados, desde a data da instalação e ativação até o término deste contrato.
- 4.8.1. Interrupções causadas por fato exclusivamente imputável ao ASSINANTE ou por eventos de força maior não constituirão falha no cumprimento das obrigações da PRESTADORA e não ensejarão a aplicação dos descontos previstos neste CONTRATO.
- 4.9. O ASSINANTE reconhece que o SERVIÇO ora contratado se encontra sujeito a períodos de eventual indisponibilidade, seja para manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), dificuldades técnicas e/ou outros fatores fora do controle da PRESTADORA, que a PRESTADORA trabalhará para o restabelecimento do serviço com a maior brevidade possível.
- 4.10. O uso do SERVIÇO pelo ASSINANTE por mais de 07 (sete) dias a partir da data de ativação caracteriza o início da prestação adequada do SERVIÇO, bem como (ii) confirma sua ADESÃO aos termos e condições do presente CONTRATO, do qual declara ter recebido uma cópia e com o qual concorda integralmente.
- 4.11. A PRESTADORA se limita a oferecer a prestação dos SERVIÇOS e não se obriga a qualquer responsabilidade por aconselhamento, escolha, ou por segurança de dados, ou por danos causados por vírus ou terceiros. Este contrato tem por objeto exclusivamente obrigações de meios, independentemente dos resultados obtidos pelo ASSINANTE em função da escolha e da utilização dos SERVIÇOS. O ASSINANTE deverá providenciar, por sua iniciativa e às suas expensas, os serviços complementares, garantias e seguros que entender apropriado.
- 4.12. A PRESTADORA reserva-se o direito de suspender ou alterar qualquer característica dos SERVIÇOS CONTRATADOS, visando a melhor prestação do serviço, mediante comunicação prévia ao ASSINANTE, por qualquer meio de comunicação, com no mínimo 24 (vinte e quatro) horas de antecedência.
- 4.13. Caso necessário, a PRESTADORA disponibilizará ao ASSINANTE em comodato os EQUIPAMENTOS necessários à prestação do SERVIÇO, conforme política comercial vigente à época da contratação e observadas às regras, condições e especificações estabelecidas neste CONTRATO e nos documentos que o integram.
- 4.14. Para utilização do SERVIÇO, o ASSINANTE deverá possuir no mínimo um computador equipado com placa de rede Ethernet (padrão 100 Base-T ou superior) ou placa WiFi (padrão 802 b/g/n ou superior);

- 4.14.1. Para melhor experiência, o ASSINANTE deve possuir dispositivos que executem funções e tenham capacidade de recepção e transmissão compatíveis com o Plano de SERVIÇO contratado, reconhecendo expressamente que a PRESTADORA em nenhuma hipótese é responsável por perdas de qualidade em decorrência do uso de equipamentos incompatíveis ou inadequados no uso do SERVIÇO ora contratado.
- 4.15. O SERVIÇO objeto deste CONTRATO destina-se ao uso exclusivo do ASSINANTE em seu domicílio.
- 4.16. O ASSINANTE poderá acoplar ao EQUIPAMENTO fornecido pela PRESTADORA um dispositivo de compartilhamento (switch, roteador ou repetidor) adquirido pelo próprio ASSINANTE, de modo a lhe permitir compartilhar o SERVIÇO exclusivamente em seu domicílio.
- 4.16.1. A PRESTADORA não se responsabiliza pela qualidade do SERVIÇO compartilhado E não prestará nenhum tipo de serviço de manutenção e suporte na rede compartilhada, sendo este de total responsabilidade do ASSINANTE.
- 4.17. A PRESTADORA prestará assistência técnica aos EQUIPAMENTOS fornecidos em comodato e instalados no endereço do ASSINANTE.
- 4.17.1. A assistência técnica referida não abrange os demais equipamentos de utilizados pelo ASSINANTE, tais como, mas não se limitando a dispositivos de compartilhamento (ex.: switch e roteador), computadores, TV, outros terminais e demais equipamentos e serviços contratados de terceiros ou de propriedade do ASSINANTE.
- 4.18. Se um técnico for chamado e o problema não for de responsabilidade da PRESTADORA, ou se houver dano nos equipamentos causados pelo uso inadequado do ASSINANTE, poderá ser cobrada uma taxa de visita ou substituição conforme tabela de preços vigentes à época da solicitação, e que serão devidamente informados pela PRESTADORA;
- 4.18.1. Considera-se visita técnica infrutífera aquela em que o técnico se desloca até o endereço do ASSINANTE, mas não consegue realizar o atendimento por um dos seguintes motivos: (i) é impedido de realizar o serviço; ou (ii) constata-se que o problema não está relacionado a falhas na rede da PRESTADORA. São exemplos de situações que caracterizam visita infrutífera, sem se limitar a:
- 4.18.1.1. Ausência do ASSINANTE ou de pessoa maior de 18 anos autorizada no local e no horário previamente agendado;
- 4.18.1.2. Recusa do ASSINANTE em permitir o acesso do técnico às dependências necessárias;
- 4.18.1.3. Identificação de que o problema está relacionado a equipamentos de propriedade do ASSINANTE (ex: computador, notebook, smart TV, roteador próprio, repetidor de sinal);
- 4.18.1.4. Constatação de que o problema foi causado por mau uso, danos físicos ou alterações feitas pelo ASSINANTE nos equipamentos;

4.18.1.5. Verificação de que o serviço está funcionando corretamente no momento da visita.

4.19. O serviço contratado receberá um endereço IP, que pode ser público ou compartilhado (CGNAT), conforme política comercial e técnica vigente. Estando o(a) ASSINANTE ciente que o SERVIÇO ora contratado não permite a conexão de servidores de dados de qualquer espécie, incluindo, mas não limitando a: servidores Web, FTP, SMTP, POP3, redes virtuais privadas e quaisquer conexões entrantes que caracterizem ofertas de serviços pelo ASSINANTE.

4.19.1. O ASSINANTE poderá, mediante solicitação expressa e sujeita à disponibilidade técnica e comercial, contratar a disponibilização de endereço IP público e fixo, conforme tabela vigente.

4.20. A PRESTADORA se reserva 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. Enquanto perdurar a relação contratual assumida pelo ASSINANTE, o PLANO DE SERVIÇO aderido permanecerá válido e vigente em relação ao ASSINANTE respectivo.

4.21. Caso o ASSINANTE tenha interesse em alterar o seu PLANO DE SERVIÇO no decorrer da vigência contratual, será formalizado outro TERMO DE ADESÃO entre as partes, presencial ou eletrônico, com a especificação do novo PLANO DE SERVIÇO aderido pelo ASSINANTE. Todavia, não serão permitidas alterações no PLANO DE SERVIÇO solicitadas por clientes que não estejam em dia com suas obrigações.

4.22. Em se tratando de ASSINANTE sujeito a fidelidade contratual, a alteração do PLANO DE SERVIÇO que resultar na redução dos valores pagos à PRESTADORA submeterá o ASSINANTE ao pagamento das penalidades previstas no CONTRATO DE PERMANÊNCIA, proporcionalmente à redução verificada.

5. CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

5.1. Nos termos do Artigo 3º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, constituem DIREITOS do ASSINANTE, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:

5.1.1. Acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

5.1.2. A liberdade de escolha da PRESTADORA e do Plano de Serviço;

5.1.3. Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;

- 5.1.4. Ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;
- 5.1.5. A inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;
- 5.1.6. A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de inadimplemento contratual, na qual aplica-se o disposto na Cláusula DÉCIMA – DO INADIMPLEMENTO E SUAS CONSEQUÊNCIAS - do presente Contrato ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela PRESTADORA;
- 5.1.7. A privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela PRESTADORA;
- 5.1.8. A apresentação da cobrança pelos serviços prestados por e-mail ou boleto impresso, respeitada a antecedência mínima prevista de 5 dias úteis;
- 5.1.9. A resposta eficiente e tempestiva, pela PRESTADORA, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- 5.1.10. Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a PRESTADORA, junto à ANATEL ou aos organismos de defesa do consumidor;
- 5.1.11. A reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- 5.1.12. A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a PRESTADORA;
- 5.1.13. A não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
- 5.1.14. A obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;
- 5.1.15. A extinção do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;
- 5.1.16. De receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação.
- 5.1.17. A transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;

- 5.1.18. Ao não recebimento de mensagens de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;
- 5.1.19. A não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e,
- 5.1.20. A não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações, inclusive eventuais reparos, sem a devida autorização prévia, expressam e por escrito, devidamente registrada junto a PRESTADORA.
- 5.2. E nos termos do Artigo 56 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, o ASSINANTE tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação e demais regulamentos aplicáveis: (i) à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação; (ii) a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas; (iii) à continuidade do serviço pelo prazo contratual.
- 5.3. O ASSINANTE deverá comunicar imediatamente à PRESTADORA, através de seus Serviços de Atendimento ao Cliente, qualquer problema que identificar nos serviços objeto deste contrato, registrando sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.
- 5.4. A prestação de serviços ora contratados é de natureza individual e intransferível, não sendo permitido ao ASSINANTE a cessão, venda total ou parcial desses serviços a TERCEIROS, a qualquer título que seja, salvo em caso de prévia e expressa autorização da PRESTADORA.
- 5.4.1. O ASSINANTE receberá da PRESTADORA, 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.
- 5.4.2. 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 SERVIÇO contratado o permitir expressamente, o que será ressalvado no próprio TERMO DE ADESÃO.
- 5.5. Constituem DEVERES dos ASSINANTES, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:
- 5.5.1. Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
- 5.5.2. Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- 5.5.3. Comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por PRESTADORA de serviço de telecomunicações;

- 5.5.4. Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;
- 5.5.5. 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;
- 5.5.6. 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,
- 5.5.7. Permitir acesso da PRESTADORA, ou de terceiros que esta indicar, sempre que necessário, no local de instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamento necessário para prestação do serviço.
- Parágrafo único: Constatando a ausência do ASSINANTE, este desde já autoriza os funcionários da PRESTADORA que adentrem sua residência para instalação, manutenção ou substituição de equipamento na presença de outra pessoa maior de 18 (dezoito) anos, mediante apresentação de documento.
- 5.5.8. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento do serviço, garantindo à PRESTADORA e/ou seus técnicos, amplo acesso às suas dependências, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial.
- 5.5.8.1. A título de infraestrutura adequada a ser disponibilizada pelo ASSINANTE, compreende-se, mas não se limita a: dispositivos eletrônicos, estações de trabalho, rede elétrica compatível e aterrada, local protegido do calor e umidade, dentre outros equipamentos/materiais de informática e rede interna em boas condições.
- 5.5.9. Comunicar à PRESTADORA sobre ocorrência de falhas no funcionamento do serviço ou equipamento, mediante abertura de ordem de serviço para atendimento no prazo de até 02 (dois) dias úteis conforme previsto na Cláusula Oitava deste contrato;
- 5.5.10. Fornecer planta hidráulica e elétrica do local onde será realizada a instalação, ou, na falta deste, indicar o local onde podem ser feitas as instalações, isentando a PRESTADORA por eventuais danos causados em razão de perfuração em lugares indevidos, decorrentes da ausência da planta ou da não indicação do local.
- 5.5.11. O ASSINANTE é responsável e obriga-se a responder e a indenizar a PRESTADORA e/ou terceiros por quaisquer danos, ações judiciais, processos administrativos, custos e despesas que forem decorrentes, durante a vigência deste contrato, do uso indevido, impróprio, abusivo e/ou ilegal dos serviços;

- 5.5.12. É VEDADO ao ASSINANTE ceder, transferir ou disponibilizar a prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), contratado com a PRESTADORA a terceiros, quer seja por cabo, rádio ou qualquer outro meio de transmissão. A violação desta obrigação constitui infração contratual grave, passível de extinção do contrato por culpa do ASSINANTE, nos termos da Cláusula Décima;
- 5.5.13. O ASSINANTE compromete-se a utilizar os canais oficiais de atendimento da PRESTADORA (Central de Atendimento, e-mail, ouvidoria) ou os órgãos de defesa do consumidor e a ANATEL para registrar e solucionar eventuais reclamações, queixas ou disputas, buscando a resolução amigável e formal dos conflitos, e também a não expor vexatória e prejudicialmente o nome e tampouco a imagem da PRESTADORA em meios de comunicação, tais como mídias sociais, whatsapp, jornais impressos, etc., ficando, desde já, sujeito à reparação dos danos causados, sem prejuízo da responsabilização cível e penal..
- 5.5.14. A PRESTADORA, no momento em que tiver notícia da exposição vexatória e prejudicial de seu nome e imagem, se reservará o direito de enviar CARTA DE NOTIFICAÇÃO para o ASSINANTE, a qual exigirá a retratação do ASSINANTE no mesmo meio de comunicação em que promoveu a exposição vexatória no prazo de 48 (quarenta e oito) horas a contar do recebimento da Carta de Notificação, devendo comprovar essa retratação à PRESTADORA.
- 5.5.15. O ASSINANTE fica ciente desde já que a caixa postal eletrônica vinculada ao endereço eletrônico de sua titularidade (e-mail) será um dos meios de comunicação entre PRESTADORA e ASSINANTE, bem como a remessa via postal (Correios), para informar o ASSINANTE de toda e qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações que entender de interesse recíproco.
- 5.5.16. Disponibilizar e realizar manutenção em seus computadores e estações de trabalho, protegendo-os contra vírus ou qualquer arquivo malicioso que possa prejudicar a rede. Ficando o ASSINANTE desde já ciente de que funcionalidades que dependam dos equipamentos/dispositivos (terminal, computador, notebook, celular, TV) do ASSINANTE não são parte da prestação do SERVIÇO, razão pela qual reconhece o ASSINANTE que a PRESTADORA está isenta de qualquer responsabilidade pelas mesmas. Observando-se que qualquer contribuição nesse sentido efetuada pela PRESTADORA não lhe imputará responsabilidade ou garantias por essa proteção.
- 5.5.17. Comunicar imediatamente à sua PRESTADORA:
- 5.5.17.1. O roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
 - 5.5.17.2. A transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,
 - 5.5.17.3. Qualquer alteração das informações cadastrais;
 - 5.5.17.4. O não recebimento do documento de cobrança.

- 5.5.18. A conduta do ASSINANTE com os atendentes da PRESTADORA ou de suas empresas terceirizadas não deverá ser ameaçadora, obscena, difamatória, pejorativa ou injuriosa, nem discriminatória em relação à raça, cor, credo ou nacionalidade, tal comportamento constitui infração grave e poderá acarretar em extinção imediata do contrato, sem prejuízo de todas as demais medidas cabíveis conforme disposto na Cláusula Décima Quarta.
- 5.6. Considerando as políticas de uso aceitável da internet, são obrigações do ASSINANTE:
- 5.6.1. Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço, inclusive, mas não se limitando, as leis de segurança, confidencialidade e propriedade intelectual.
- 5.6.2. Respeitar a privacidade e intimidade de outros ASSINANTES 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;
- 5.6.3. 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;
- 5.6.4. 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.
- 5.6.5. Não acessar conteúdos impróprios ou ilícitos, ou então, não utilizar a internet para fins impróprios ou ilícitos, segundo a legislação vigente.
- 5.7. 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 mensagens de cunho publicitário, nada tendo a reclamar, seja a que título for.

6. CLÁUSULA SEXTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

- 6.1. Constituem direitos da PRESTADORA, 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:
- 6.1.1. Empregar equipamentos e infraestruturas que não lhe pertençam;
- 6.1.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;
- 6.1.3. A PRESTADORA, em qualquer caso, continua sendo responsável perante a ANATEL e os ASSINANTES pela prestação e execução do serviço;

- 6.1.4. A relação entre a PRESTADORA e os TERCEIROS são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os TERCEIROS e a ANATEL.
- 6.1.5. Para constituição da sua rede de telecomunicações e para viabilizar a prestação dos serviços de comunicação multimídia, a PRESTADORA 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.
- 6.1.6. Conceder, a seu critério, benefícios e realizar promoções, desde que o faça de forma não discriminatória, e segundo critérios objetivos.
- 6.2. Constituem deveres da PRESTADORA, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:
- 6.2.1. 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;
- 6.2.2. É vedada à PRESTADORA condicionar oferta referente ao SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou ainda condicionar vantagens ao ASSINANTE à compra de outros serviços ou aplicações, ainda que prestados por terceiros;
- 6.2.3. A PRESTADORA deve manter um Centro de Atendimento para seus ASSINANTES, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis.
- 6.2.3.1. A PRESTADORA dispõe do S.A.C: (65) 4102-0111, e endereço virtual eletrônico: www.VEM.TEC.br.
- 6.2.4. A PRESTADORA não pode impedir, por contrato ou qualquer outro meio, que o ASSINANTE seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.
- 6.2.5. Face às reclamações e dúvidas dos ASSINANTES, a PRESTADORA deve fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível.
- 6.2.6. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a PRESTADORA deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.
- 6.2.6.1. A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deverá ser amplamente comunicada aos ASSINANTES que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo ser concedido um

desconto na assinatura à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia multiplicado pela quantidade de dias de interrupção, caso a interrupção seja superior a quatro horas, o desconto também será equivalente a um dia.

6.2.6.2. O desconto, quando necessário, deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo ASSINANTE;

6.2.6.3. A PRESTADORA não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, cabendo-lhe o ônus da prova;

6.2.6.4. Caso a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por ato culposo praticado pelo próprio ASSINANTE, a PRESTADORA se exime de qualquer responsabilidade.

6.3. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as PRESTADORAS de SCM têm a OBRIGAÇÃO de:

6.3.1. 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;

6.3.2. Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede, conforme cronograma de implantação constante do termo de autorização;

6.3.3. Tornar disponíveis ao ASSINANTE, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;

6.3.4. Descontar do valor da assinatura o equivalente ao número de horas ou fração superior a trinta minutos de serviço interrompido ou degradado em relação ao total médio de horas da capacidade PRESTADORA;

6.3.5. Tornar disponíveis ao ASSINANTE informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;

6.3.6. Prestar esclarecimentos ao ASSINANTE, de pronto e livre de ônus, face às suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

6.3.7. Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação citados na Cláusula 7 e no contrato celebrado com o ASSINANTE, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

6.3.8. Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

- 6.3.9. Prestar à ANATEL, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de ASSINANTES e à área de cobertura e aos valores aferidos pela PRESTADORA em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da ANATEL o acesso às suas instalações ou à documentação quando solicitado;
- 6.3.10. Manter atualizados, junto à ANATEL, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.
- 6.3.11. Manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço.
- 6.4. A PRESTADORA observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do ASSINANTE, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários.
- 6.5. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução ANATEL 614/2013, bem como de acordo com a Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), a PRESTADORA deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus ASSINANTES pelo prazo mínimo de 01 (um) ano.
- 6.5.1. A PRESTADORA tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão de sigilo.
- 6.6. Toda e qualquer comunicação da PRESTADORA para com o ASSINANTE será formalizada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (e-mail), ou correspondência postal (via Correios) ou ainda, entrega pessoalmente.
- 6.7. A PRESTADORA observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do ASSINANTE, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito aos seus usuários.

7. CLÁUSULA SETIMA - DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

- 7.1. São parâmetros de qualidade para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia, sem prejuízos de outros que venham a ser definidos pela ANATEL, que devem ser observados pela PRESTADORA:
- 7.1.1. Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- 7.1.2. Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;

- 7.1.3. Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
- 7.1.4. Divulgação de informação aos seus ASSINANTES, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;
- 7.1.5. Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos ASSINANTES;
- 7.1.6. Número de reclamações contra a PRESTADORA;
- 7.1.7. Fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

8. CLÁUSULA OITAVA - DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

- 8.1. Sendo os equipamentos necessários para conexão à internet de propriedade da PRESTADORA, os serviços de manutenção/assistência técnica serão realizados com exclusividade pela PRESTADORA ou por assistência técnica por ela autorizada, ficando EXPRESSAMENTE VEDADO ao ASSINANTE:
- 8.1.1. Proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao (s) aparelho (s) retransmissor (es);
 - 8.1.2. Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela PRESTADORA manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a componha;
 - 8.1.3. Acoplar equipamento ao sistema de conexão do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que permita a recepção de serviço não contratado pelo ASSINANTE com a PRESTADORA.
- 8.2. Em respeito ao Código de Defesa do Consumidor, ao artigo 3º, inciso XIII da Resolução 632/2014 da ANATEL, os equipamentos necessários para a conexão com a rede da PRESTADORA quando desta contratação, serem disponibilizados pelos ASSINANTES (do seu acervo particular) ou através de fornecimento por terceiros estranhos a este negócio jurídico, ficando, neste caso, os ASSINANTES responsáveis pela sua configuração, qualidade, garantia, manutenção e conservação, excluindo a PRESTADORA de qualquer responsabilidade sobre estes equipamentos, bem como se os serviços objetos do presente contrato não puderem ser executados corretamente por problemas oriundos dos mesmos.
- Parágrafo Único: O ASSINANTE é totalmente responsável pela manutenção dos seus próprios equipamentos usados para acessar os serviços. Podendo o ASSINANTE solicitar assistência à PRESTADORA, se estabelecida condição para tanto entre as partes.
- 8.3. A solicitação para manutenção/conserto (assistência técnica) dos serviços será computada a partir da sua efetiva comunicação pelo ASSINANTE à PRESTADORA, comunicação esta, que deverá ser formalizada pelo chat oficial, correio eletrônico, ou telefone. A solicitação será protocolada pela PRESTADORA que fornecerá o número do protocolo de atendimento ao ASSINANTE.

Parágrafo Único: Quando efetuada a solicitação pelo ASSINANTE, e as falhas não forem atribuíveis à PRESTADORA, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita técnica ocorrida, cabendo ao ASSINANTE certificar-se previamente do valor praticado, à época, pela PRESTADORA. Este valor será cobrado por documento de cobrança em separado ou em conjunto com o documento de cobrança da assinatura.

8.4. A PRESTADORA compromete-se a atender as solicitações de reparo por falhas e/ou defeitos no serviço prestado ao ASSINANTE, resolvendo num prazo de até 2 (dois) dias ÚTEIS a contar de sua solicitação protocolada junto a PRESTADORA, salvo quando o ASSINANTE solicitar reagendamento para data posterior.

8.5. Não estão previstas neste contrato instalações de quaisquer tipos de interface adicional entre o ponto de terminação (cabo de rede do equipamento) e o equipamento do ASSINANTE.

8.6. Reconhecendo que a PRESTADORA somente oferece os meios de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, o ASSINANTE a isenta de quaisquer responsabilidades nas hipóteses de interrupção de suas atividades em decorrência de fato de terceiro, caso fortuito ou força maior, incluindo eventos imprevisíveis ocasionados por fenômenos da natureza, inclusive restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo poder público, seja em caráter eventual ou definitivo, ou, ainda, falta ou queda brusca de energia; danos involuntários que exijam o desligamento temporário do sistema em razão de reparos ou manutenção de equipamentos; a interrupção de sinais pelas fornecedoras de acesso à rede mundial; características técnicas dos aparelhos receptores do ASSINANTE que prejudiquem a recepção do sinal; e outros tipos de limitações técnicas ou intercorrências alheias à vontade da PRESTADORA.

9. CLÁUSULA NONA – DO COMODATO

9.1. Se necessário, a PRESTADORA poderá disponibilizar ao ASSINANTE o(s) equipamento(s) necessário(s) para o acesso ao SERVIÇO. Esse equipamento poderá ser disponibilizado em regime de comodato, conforme os moldes da legislação específica a respeito das relações locatícias de bens de moveis;

9.2. Na extinção do contrato, por qualquer motivo, o ASSINANTE deverá devolver à PRESTADORA o(s) equipamento(s), no estado em que o(s) recebeu quando da contratação, no prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas e máximo de 30 (trinta) dias contados da data de encerramento dos serviços, sob pena de não o fazendo, configurará a não devolução dos equipamentos, autorizando a PRESTADORA a proceder com a cobrança do valor de mercado dos mesmos, sem prejuízo da responsabilização cível e/ou criminal aplicável.

9.3. A manutenção dos equipamentos deverá ser feita por empregados da PRESTADORA ou por terceiros autorizados pela mesma, sendo vedado ao ASSINANTE remover, mudar de local ou

reconfigurar os equipamentos da PRESTADORA, bem como alterar qualquer característica original da instalação. Também é vedada ao ASSINANTE qualquer espécie de reparo, manutenção ou abertura do equipamento para qualquer fim. Tal ato será considerado falta grave e ensejadora de imediata extinção deste CONTRATO, nos termos da Cláusula Décima Quarta;

- 9.4. Em casos de danificação do equipamento comodato pelo ASSINANTE, o mesmo, deverá arcar com os custos que se fizerem necessários para reparar a ação indevida;
- 9.5. O ASSINANTE não poderá emprestar, ceder, sublocar, total ou parcialmente, o equipamento em comodato;
- 9.6. Mediante a solicitação de desconexão, a desinstalação dos equipamentos deverá ser feita, exclusivamente, por técnicos devidamente habilitados pela PRESTADORA, que verificará, no local, o estado de conservação e funcionamento dos equipamentos;
- 9.7. O ASSINANTE ficará responsável pelo bem, assumido inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade do(s) equipamentos, na forma dos artigos 565 a 576 e 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, respectivamente, devendo restituí-los a PRESTADORA, mediante visita desta previamente agendada com o ASSINANTE, caso haja extinção do presente CONTRATO, respondendo ainda nas hipóteses de dano, perda, furto, roubo ou extravio do equipamento, que, em qualquer dos casos, gerarão a cobrança do valor do equipamento na data vigente pela PRESTADORA ao ASSINANTE;
- 9.8. Na hipótese de ausência do ASSINANTE no local e na data agendada para a retirada e devolução do(s) equipamentos(s), impossibilitando tal retirada pela ASSINANTE ou de recusa na devolução, fica facultado à ASSINANTE emitir documento de cobrança dos referidos equipamentos, conforme valores vigentes à época em que se operar a cobrança;

10. CLÁUSULA DÉCIMA – DO INADIMPLEMENTO E SUAS CONSEQUÊNCIAS

- 10.1. O inadimplemento das obrigações por parte do ASSINANTE da mensalidade referente à Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, como o não pagamento de valores por ele acordados ao aderir o presente Contrato sujeitará o ASSINANTE, independente de notificação judicial ou extrajudicial ao Pagamento, de uma só vez, do débito total composto das seguintes parcelas:
- 10.1.1. Valor original do documento de cobrança;
- 10.1.2. Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor descrito no subitem (a) acima;
- 10.1.3. Juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro-rata die, desde a data do vencimento do documento de cobrança até a data da efetiva liquidação do débito.
- 10.2. Transcorridos 15 (quinze) dias do débito vencido, fica o ASSINANTE ciente que a PRESTADORA poderá a qualquer momento realizar a suspensão da prestação do SERVIÇO, não

desobriga o ASSINANTE do pagamento de todo e qualquer eventual débito existente em virtude da utilização dos serviços proporcionados nos termos deste CONTRATO até a data da suspensão.

10.3. **IMPORTANTE:** A inadimplência por período igual ou superior a 45 (quarenta e cinco) dias após o vencimento constitui infração contratual grave e ensejará a extinção do contrato por culpa do ASSINANTE, conforme disposto na Cláusula Décima Quarta, independentemente de aviso ou notificação.

10.4. O reestabelecimento dos serviços fica condicionado ao pagamento dos valores em atraso, acrescido de multas e juros.

10.5. Transcorridos 90 (noventa) dias ou mais de atraso, caso o ASSINANTE venha a quitar o débito e requerer o restabelecimento do SERVIÇO, fica a critério único e exclusivo da PRESTADORA a cobrança de uma TAXA DE RELIGAMENTO no valor vigente na tabela de preços da PRESTADORA, a qual será previamente informada ao ASSINANTE no momento da solicitação.

10.6. O ASSINANTE AUTORIZA A INSERÇÃO DE SEU NOME EM CADASTROS DE ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO, CASO O ATRASO NO PAGAMENTO DO SERVIÇO SEJA SUPERIOR A 45 (QUARENTA E CINCO) DIAS.

10.7. Havendo necessidade de utilização de meios legais para a cobrança dos débitos, todas as despesas decorrentes, incluindo honorários advocatícios e custas processuais, serão suportadas integral e exclusivamente pelo ASSINANTE.

10.8. Sendo o período de atraso superior a 12 (doze) meses, além dos encargos de multa e juros, será acrescida aos valores devidos a atualização monetária, calculada pelo IGPM/FGV ou outro índice que legalmente o substitua, conforme previsto na cláusula 11.5 deste contrato.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS VALORES, FORMAS DE PAGAMENTOS E REAJUSTES

11.1. O ASSINANTE terá direito a utilizar o serviço contratado, mediante o pagamento da TAXA DE ADESÃO (se houver), além do pagamento da assinatura mensal e dos valores extras (se houver), descritos no TERMO DE ADESÃO.

11.1.1. O não pagamento da TAXA DE ATIVAÇÃO/ADESÃO (se houver), sujeitará o ASSINANTE à multa pecuniária de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito e 1% (um por cento) ao mês de juros de mora, cobrados a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação, até a data da efetiva liquidação, com possibilidade de registro nos órgãos de proteção ao crédito, após 05 (cinco) dias do vencimento.

11.2. Pela prestação dos serviços mensalmente, o ASSINANTE deverá pagar à PRESTADORA os valores correspondentes previamente acordados de acordo com o plano escolhido, conforme as seguintes características contidas no TERMO DE ADESÃO assinado pelo ASSINANTE.

- 11.2.1. Esses valores, cobrados mensalmente, serão cobrados por meio de documento de cobrança cujo envio iniciará após a ativação do serviço, sendo entregues pela PRESTADORA ao ASSINANTE presencialmente, ou por meio do serviço postal (Correios) ou ainda de forma eletrônica, conforme opção do ASSINANTE no TERMO DE ADESÃO.
- 11.2.2. A cobrança mensal, decorrente da prestação da modalidade dos serviços contratados, será sempre referente ao serviço prestado no mês anterior. O valor da primeira mensalidade será cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da habilitação do serviço.
- 11.2.3. Considerando que a cobrança dos serviços é pós-paga, ou seja, referente ao período de uso já transcorrido. Em caso de extinção do contrato será emitida uma ****fatura final**** calculado de forma proporcional com o valor proporcional (pro rata die) aos dias de serviço utilizados no mês (desde o primeiro dia do mês do cancelamento até a data da efetiva desativação do serviço). A referida fatura final será enviada no ciclo de faturamento subsequente ao cancelamento, com vencimento regular.
- 11.3. O não recebimento do respectivo documento de cobrança não isenta o ASSINANTE do pagamento mensal dos valores referentes a prestação do serviço. Sendo que, em caso de não recebimento do mesmo, é DEVER do ASSINANTE comunicar a PRESTADORA antes da data escolhida para o vencimento de suas obrigações.
- 11.4. Havendo alteração no endereço para recebimento da cobrança sem que haja comunicação, por escrito e formal, do ASSINANTE junto à PRESTADORA, serão consideradas devidamente enviadas e entregues todas as faturas encaminhadas para o endereço mencionado pelo ASSINANTE durante o processo de cadastramento.
- 11.5. Os valores deste contrato serão reajustados a cada período de 12 (doze) meses, através do índice IGPM/FGV ou outro índice oficial que venha a substituí-lo, ou, na sua ausência, por índice pactuado entre as partes com base em parâmetros razoáveis e previsíveis.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

- 12.1. A contestação de débito encaminhada pelo ASSINANTE à PRESTADORA via notificação ou através da Central de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer cobrança feita pela PRESTADORA será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.
- 12.2. O ASSINANTE terá o prazo máximo 03 (três) anos da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a PRESTADORA.
- 12.3. A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo ASSINANTE, a PRESTADORA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para apresentar a resposta.
- 12.4. 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 pela PRESTADORA.

12.5. Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela PRESTADORA, 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.

12.6. A PRESTADORA cientificará o ASSINANTE do resultado da contestação do débito.

12.7. 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.

12.8. Caso o ASSINANTE já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a PRESTADORA se compromete a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente.

12.9. 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.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA SUSPENSÃO

13.1. O presente Contrato poderá ser SUSPENSO nas seguintes hipóteses:

13.1.1. Em caso de falta de pagamento por período superior a 15 (quinze) dias desde que notifique previamente o ASSINANTE da sua situação de inadimplência com antecedência mínima de 1 (um) dia da suspensão;

13.1.2. Se houver inadimplência ou violação das obrigações contratuais pelo ASSINANTE. Durante esse período, não haverá compensações, descontos, reparação ou indenização. O ASSINANTE concorda e reconhece esta condição

13.1.3. Por solicitação do ASSINANTE, QUANDO ADIMPLENTE, poderá requerer a suspensão, sem ônus, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias.

13.1.3.1. O prazo de suspensão dos serviços de comunicação multimídia (SCM), 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, devendo optar pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e no máximo de 120 (cento e vinte) dias.

13.1.4. Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente.

- 13.2. Em se tratando de serviços de comunicação multimídia (SCM), a SUSPENSÃO PARCIAL caracteriza-se pela redução da velocidade CONTRATADA, para uma velocidade equivalente a 300kbps.
- 13.3. Somente depois de regularizados os pagamentos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora), e/ou regularizada qualquer outra infração contratual, é que os serviços de comunicação multimídia (SCM) serão restabelecidos pela PRESTADORA. O restabelecimento dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas úteis, a contar da quitação dos débitos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora) e/ou da regularização da infração contratual.
- 13.4. Transcorridos 45 (quarenta e cinco) em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a PRESTADORA, a seu exclusivo critério, optar pela RESCISÃO CONTRATUAL de pleno direito do presente instrumento, procedendo com a desinstalação de equipamentos fornecidos em comodato quando aplicável, independentemente de 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 a PRESTADORA valer-se de todas medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e/ou protesto de títulos.
- 13.5. Uma vez rescindido o presente instrumento, a PRESTADORA poderá, a seu exclusivo critério, encaminhar aos sistemas de proteção ao crédito (Listando, mas não se limitando a SCPC/SPC/SERASA) o registro dos débitos do cliente inadimplente.
- 13.6. O prazo para atendimento do requerimento de suspensão ou restabelecimento do serviço é de 48 (quarenta e oito) horas a contar da solicitação do ASSINANTE, devendo o mesmo, em qualquer hipótese, estar plenamente em dia com suas obrigações contratuais.
- 13.6.1. Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo ASSINANTE, automaticamente, os serviços de comunicação multimídia (SCM) serão reativados, não havendo necessidade de comunicação pela PRESTADORA ao ASSINANTE, sendo também reativadas automaticamente as cobranças inerentes à prestação dos serviços, nos termos contratados.
- 13.7. A suspensão do serviço por inadimplência ou infração contratual por mais de 45 (quarenta e cinco) dias poderá acarretar a extinção definitiva do contrato, a critério da PRESTADORA, nos termos da Cláusula Décima Quarta.
- 13.8. O ASSINANTE poderá requerer o restabelecimento dos serviços de comunicação multimídia (SCM) antes do término do prazo de suspensão inicialmente solicitado. Não será feita qualquer cobrança pela PRESTADORA quando o ASSINANTE requerer o restabelecimento dos serviços de comunicação multimídia (SCM) em prazo inferior ao previsto inicialmente.

13.9. Caso seja feita a solicitação de restabelecimento dos serviços de comunicação multimídia (SCM) em período inferior ao inicialmente solicitado a título de suspensão, não poderá o ASSINANTE, posteriormente à reativação, dentro do mesmo período de 12 (doze) meses, requerer novo pedido de suspensão dos serviços de comunicação multimídia (SCM) em relação ao período de suspensão não utilizado.

13.10. Fica o ASSINANTE ciente que caso o mesmo esteja vinculado a FIDELIDADE CONTRATUAL, tal obrigação ficará suspensa durante o período de suspensão solicitado pelo ASSINANTE. Nesse caso, o período de suspensão não será contabilizado para efeitos de cumprimento do período de fidelidade contratual.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

14.1. O presente contrato será extinto, encerrando-se a prestação de serviços e as obrigações futuras entre as partes, sem prejuízo das pendências financeiras e de devolução de equipamentos, nas seguintes hipóteses:

14.1.1. Por Resilição (Vontade das Partes):

14.1.1.1. **Pelo ASSINANTE:** A qualquer tempo, mediante comunicação formal à PRESTADORA, sem necessidade de justificativa. A extinção ocorrerá na data solicitada ou, na ausência de data, em até 48 (quarenta e oito) horas do registro da solicitação.

14.1.1.2. **Pela PRESTADORA:** Mediante aviso prévio formalizado ao ASSINANTE com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência, sem necessidade de justificativa.

14.1.1.3. **Por Distrato:** Mediante acordo comum entre as partes, formalizado por escrito.

14.1.2. Por Rescisão (Descumprimento Contratual ou Inviabilidade):

14.1.2.1. O contrato poderá ser rescindido de pleno direito pela parte inocente, caso a outra parte descumpra qualquer de suas obrigações legais ou contratuais, especialmente nas seguintes situações:

14.1.2.1.1. **Inadimplência:** Por falta de pagamento de qualquer obrigação financeira por parte do ASSINANTE por período superior a 45 (quarenta e cinco) dias, contados do vencimento.

14.1.2.1.2. **Uso Indevido:** Se o ASSINANTE ceder, transferir, comercializar ou disponibilizar o serviço a terceiros sem autorização expressa da PRESTADORA, ou utilizar o serviço para fins ilícitos ou fraudulentos.

14.1.2.1.3. **Quebra de Obrigações:** Por descumprimento de outras obrigações relevantes previstas neste contrato, incluindo mas não se limitando às vedações e deveres descritos nas cláusulas **5.5.12** (cessão do serviço), **5.5.13** (conduta com atendentes) e **9.3** (violação dos equipamentos em

comodato), que são consideradas infrações graves e ensejam a rescisão imediata..

14.1.2.1.4. **Falência ou Recuperação Judicial:** Em caso de decretação de falência, recuperação judicial ou extrajudicial de qualquer das partes.

14.1.3. Por Causas Externas ou Técnicas:

14.1.3.1. **Inviabilidade Técnica:** Caso a prestação do serviço se torne tecnicamente inviável por motivos alheios à vontade da **PRESTADORA**, como perda de visada em serviços de rádio (devido a construções, crescimento de árvores, etc.) ou interferências não solucionáveis, ou indisponibilidade técnica, o contrato será extinto sem ônus ou indenização para as partes.

14.1.3.2. **Determinação Legal ou Regulatória:** Por determinação de autoridade competente que impeça a continuidade do serviço ou em caso de cancelamento da autorização/licença da **PRESTADORA** junto à ANATEL.

14.2. Efeitos da Extinção:

14.2.1. Independentemente da causa da extinção, aplicam-se as seguintes consequências:

14.2.1.1. **Acerto Financeiro:** O ASSINANTE deverá quitar todos os débitos pendentes, incluindo a mensalidade calculada pro rata die até a data da efetiva desativação do serviço, além de eventuais taxas de serviços já realizados e multas aplicáveis.

14.2.1.2. **Devolução de Equipamentos:** O ASSINANTE obriga-se a devolver os equipamentos cedidos em comodato, conforme as condições estabelecidas na Cláusula Nona.

14.2.1.2.1. **Agendamento da Retirada:** Após a formalização da extinção, a **PRESTADORA** contatará o ASSINANTE para agendar a data e período para a retirada dos equipamentos em comodato. A recusa do ASSINANTE em agendar ou sua ausência na data e local combinados, sem aviso prévio de no mínimo 24 (vinte e quatro) horas e máximo de 30 (trinta) dias, configurará a não devolução dos equipamentos, autorizando a **PRESTADORA** a proceder com todas as medidas necessárias conforme disposto na Cláusula Décima Quarta.

14.2.1.3. **Multa por Fidelidade:** A extinção do contrato por iniciativa do ASSINANTE ou por sua culpa durante a vigência de um CONTRATO DE PERMANÊNCIA (fidelidade) implicará na cobrança da multa rescisória proporcional prevista no respectivo termo.

14.2.1.4. **Cobrança:** A **PRESTADORA** fica autorizada a utilizar todos os meios legais de cobrança para reaver débitos pendentes e o valor dos equipamentos não devolvidos, incluindo a inscrição do nome do ASSINANTE em órgãos de proteção ao crédito.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA ANTICORRUPÇÃO

15.1. Na execução do presente Contrato é vedado às partes e/ou a empregado seu, e/ou a preposto seu, e/ou a gestor seu:

- 15.1.1. Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ele relacionada;
- 15.1.2. Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;
- 15.1.3. Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;
- 15.1.4. Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato; ou
- 15.1.5. De qualquer maneira fraudar o presente Contrato; assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (conforme alterada), do Decreto nº 8.420/2015 (conforme alterado), do U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (conforme alterado) ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis (“Leis Anticorrupção”), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA PRIVACIDADE, SIGILO E PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

16.1. **Do Tratamento de Dados Pessoais e Consentimento:** A PRESTADORA, na qualidade de Controladora de Dados, compromete-se a tratar os dados pessoais do ASSINANTE em estrita conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD) e demais legislações aplicáveis, garantindo a proteção da privacidade, da intimidade, da honra e da imagem. O ASSINANTE declara, por meio da assinatura do respectivo TERMO DE ADESÃO, que foi informado e autoriza, de forma livre, informada e inequívoca, o tratamento de seus dados pessoais para as finalidades descritas nesta cláusula e para a adequada prestação dos serviços.

16.2. **Coleta e Finalidade:** O ASSINANTE declara-se ciente e autoriza a coleta e o tratamento de seus dados pessoais, que incluem, mas não se limitam a:

- a) ****Dados Cadastrais:**** Nome completo, CPF/CNPJ, RG, endereço, telefone e e-mail, para fins de identificação, contratação, cobrança, contato, comunicação e cumprimento de obrigações legais e regulatórias.
- b) ****Dados de Conexão:**** Endereço IP, data e hora de início e término da conexão, duração e volume de dados trafegados, para fins de cumprimento do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e segurança da rede.

c) ****Dados Financeiros:**** Informações de pagamento para processamento da cobrança dos serviços.

16.3. **Base Legal para o Tratamento:** O tratamento dos dados fundamenta-se principalmente na execução do presente contrato, no cumprimento de obrigação legal ou regulatória e, quando aplicável, no legítimo interesse da PRESTADORA ou no consentimento específico do ASSINANTE.

16.4. **Compartilhamento:** A PRESTADORA poderá compartilhar os dados pessoais do ASSINANTE com:

a) **Autoridades Legais e Governamentais:** Autoridades judiciais, administrativas ou governamentais competentes, sempre que houver requerimento, requisição ou ordem judicial, ou para cumprimento de obrigações legais.

b) **Empresas parceiras:** Empresas parceiras contratadas para fins de cobrança, serviços de proteção ao crédito, auditoria, suporte técnico e outras atividades essenciais à prestação do serviço, sempre exigindo de tais terceiros o mesmo nível de conformidade com a LGPD e o sigilo das informações.

c) **Outros Terceiros:** Terceiros, mediante consentimento expresso do ASSINANTE.

16.4.1. O ASSINANTE autoriza, para fins descritos nesta cláusula, o compartilhamento de seus dados com terceiros legalmente legítimos para defender os interesses da PRESTADORA, bem como do ASSINANTE.

16.5. **Sigilo e Inviolabilidade das Comunicações:** A PRESTADORA assegura ao ASSINANTE a inviolabilidade e o sigilo de suas comunicações, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicação, nos termos da regulamentação aplicável. A guarda dos registros de conexão, obrigatória por lei, não viola este dever.

16.6. **Armazenamento e Segurança:** Os dados cadastrais e documentos (contratos/documentos fiscais/notificações/protocolos/ordens de serviços) serão mantidos durante toda a vigência do contrato e por um período de 05 (cinco) anos após seu término, para fins de cumprimento de obrigação legal civil. Os registros de conexão serão mantidos pelo prazo mínimo de 01 (um) ano. A PRESTADORA adota medidas técnicas e administrativas para proteger os dados contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

16.6.1. O ASSINANTE autoriza, neste ato, a guarda dos dados cadastrais, registros de conexão e documentos pela PRESTADORA a fim de que esta cumpra com as demais normas que regulam o presente contrato, bem como para o cumprimento da obrigação legal nos termos do artigo 16, inciso I, da Lei Geral de Proteção de Dados.

16.7. **Direitos do Titular:** O ASSINANTE poderá, a qualquer momento, exercer seus direitos de titular, como confirmação da existência de tratamento, acesso aos dados, correção,

anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade. O exercício de tais direitos poderá ser realizado através dos canais de atendimento da PRESTADORA ou diretamente com o Encarregado de Proteção de Dados (DPO).

16.7.1. A exclusão de dados será efetuada sem que haja prejuízo por parte da PRESTADORA, tendo em vista a necessidade de guarda de documentos por prazo determinado de 05 (cinco) anos e de registros de conexão por no mínimo 01 (um) ano, conforme lei civil. Para tanto, caso o ASSINANTE deseje efetuar a revogação de algum dado, deverá preencher uma declaração neste sentido, ciente que a revogação de determinados dados poderá importar em eventuais prejuízos na prestação de serviços contratados;

16.8. **Notificação de Incidentes de Segurança:** Em caso de eventual vazamento ou incidente de segurança envolvendo dados pessoais, a PRESTADORA se compromete a comunicar aos seus ASSINANTES sobre o ocorrido, bem como sobre qual o dado afetado, nos termos e prazos da legislação aplicável;

16.9. **Obrigações do ASSINANTE em relação à Privacidade e Segurança de Terceiros:** O

ASSINANTE obriga-se a:

- a) Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço, incluindo, mas não se limitando, as leis de segurança, confidencialidade e propriedade intelectual.
- b) Respeitar a privacidade e intimidade de outros ASSINANTES e/ou terceiros, abstendo-se de buscar acesso não autorizado a senhas e dados privativos, bem como de modificar arquivos ou assumir, sem autorização, a identidade de outro ASSINANTE ou terceiro.
- c) Abster-se de 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.
- d) Não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico ("mala direta" ou "spam"), salvo mediante prévia e expressa solicitação dos destinatários quanto a este tipo de atividade.
- e) Não acessar conteúdos impróprios ou ilícitos, ou utilizar a internet para fins impróprios ou ilícitos, segundo a legislação vigente.

16.10. **Consentimento para Mensagens Publicitárias:** 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 mensagens de cunho publicitário da PRESTADORA, exceto se, a qualquer tempo, manifestar expressamente sua oposição a tal recebimento junto aos canais de atendimento da PRESTADORA.

16.11. **Encarregado da Proteção de Dados:** Para exercer seus direitos como titular, ou para esclarecer qualquer dúvida sobre o tratamento de seus dados, o ASSINANTE pode contatar o Encarregado de Proteção de Dados (DPO) através do e-mail: **contato@vem.tec.br** (ou outro e-mail designado).

17. CLÁUSULA DÉCIMA SETIMA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 17.1. Como PRESTADORA outorgada e licenciada para prestar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), quando o serviço objeto do presente contrato não for prestado por meio confinado, a PRESTADORA fornecerá os sinais de radiofrequências respeitando as características estabelecidas em regulamentações da ANATEL que estão disponíveis no endereço virtual eletrônico: www.ANATEL.gov.br, no Item: Biblioteca.
- 17.2. A sede da ANATEL tem o endereço no SAUS, Quadra 06, Bloco C, E, F e H, CEP 70.070-940 em Brasília/DF.
- 17.3. O número do telefone da Central de Atendimento da ANATEL é 1331 e para pessoas com deficiência auditiva é 1332. A Central de Atendimento da ANATEL funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.
- 17.4. Fica assegurado às partes revisarem os valores contratuais, mediante acordo, caso verificadas situações que justifiquem a intervenção para garantir o equilíbrio econômico-financeiro do contrato em toda sua execução, a exemplo de alterações no valor cambial do dólar norte-americano, alterações no valor de tributos que influenciem na formação dos valores contratados, demais alterações econômicas que tornem inexecutável o objeto contratado para uma das partes.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA PUBLICIDADE

- 18.1. Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de Cuiabá, estado de Mato Grosso, e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico <http://www.VEM.TEC.br>.
- 18.2. A PRESTADORA poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será registrado em cartório e disponibilizado no endereço virtual eletrônico <http://www.VEM.TEC.br>.
- 18.3. Qualquer alteração que porventura ocorrer nas condições contratuais será comunicada ao ASSINANTE com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, por meio de aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio eletrônico

(e-mail), ou mensagem de texto (SMS), ou por meio do aplicativo WhatsApp, ou correspondência postal (via Correios). Caso o ASSINANTE não concorde com as novas condições, poderá rescindir o contrato sem qualquer ônus ou multa por fidelidade, no prazo entre a comunicação e a entrada em vigor da alteração. A permanência do uso do serviço após a entrada em vigor das novas regras configurará a aceitação tácita das mesmas.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

19.1. Será 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 da PRESTADORA ou de terceiros, bem como de perda, extravio, dano, avarias, furto ou roubo dos equipamentos de propriedade da PRESTADORA ou de terceiros.

19.3. A responsabilidade da PRESTADORA limita-se à entrega do sinal de internet até o ponto de terminação (equipamento instalado no local). A PRESTADORA não fornece nem se responsabiliza por mecanismos de segurança lógica da rede interna (LAN/Wi-Fi) do ASSINANTE ou de qualquer computador ou máquina utilizada pelo ASSINANTE. É de exclusiva responsabilidade do ASSINANTE:

19.3.1. A proteção de seus próprios equipamentos contra vírus, malware, invasões e outros riscos cibernéticos, através do uso de antivírus, firewalls e outras ferramentas que julgar necessárias.

19.3.2. A configuração e a segurança de sua rede sem fio (Wi-Fi), incluindo a definição de senhas fortes para impedir o acesso não autorizado de terceiros.

19.3.3. A preservação de seus dados e o controle de acesso à sua rede local.

19.4. A PRESTADORA, em hipótese alguma, será responsável 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. A PRESTADORA não se responsabiliza 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, falhas na Internet, na infraestrutura do ASSINANTE, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, 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 da PRESTADORA.

19.6.1. A PRESTADORA não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pelo ASSINANTE quando do acesso à internet, a exemplo daqueles que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros, tais como: MSN, Skype, VOIP, Jogos on-line, Programas P2P, dentre outros.

19.6.1.1. A PRESTADORA esclarece que a qualidade e o desempenho de serviços e aplicações de terceiros utilizados pelo ASSINANTE, tais como serviços de videoconferência, jogos online, plataformas de streaming, telefonia VoIP, dentre outros, dependem de múltiplas variáveis técnicas externas à sua rede, incluindo os servidores de origem, a qualidade dos dispositivos do ASSINANTE e a estrutura de rede local. Assim, a PRESTADORA não assume qualquer responsabilidade por falhas, interrupções, lentidão ou incompatibilidades decorrentes do uso desses serviços.

19.6.2. A PRESTADORA não se responsabiliza 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.

19.7. Caso a PRESTADORA seja acionada 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 da PRESTADORA, 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 objeto do presente instrumento, bem como dos equipamentos cedidos em locação ou comodato. É vedado, inclusive, o repasse para pessoas jurídicas dos serviços contratados em nome de pessoas físicas, 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 PRESTADORA, 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 PRESTADORA.

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

19.11. A PRESTADORA se exime 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. A PRESTADORA não se responsabiliza por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento do ASSINANTE ou da própria PRESTADORA (instalados na residência do ASSINANTE), decorrentes ou não do uso da conexão, incluindo-se os motivados por chuvas, descargas elétricas ou atmosféricas, ou ainda pelo não aterramento e/ou ausência de proteção elétrica adequada no local onde se encontram instalados os equipamentos, nesse último caso, em se tratando de equipamentos cedidos em comodato pela PRESTADORA, somente será feita a substituição dos equipamentos quando o problema interno (na estrutura/rede elétrica da residência do ASSINANTE) for resolvido. Da mesma forma, a PRESTADORA não se responsabiliza por danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, 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. A PRESTADORA não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma online pelo ASSINANTE perante terceiros. As transações comerciais efetuadas por intermédio dos serviços de comunicação multimídia contratados 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.
- 19.16. O ASSINANTE reconhece que a velocidade de conexão à internet depende de fatores alheios ao controle da PRESTADORA, que não possui nenhuma responsabilidade, a exemplo: (i) da capacidade de processamento do computador do próprio ASSINANTE, bem como dos softwares nele instalados; (ii) da velocidade disponível aos demais computadores que integram a rede mundial (internet); (iii) do número de conexões simultâneas; (iv) condições climáticas; (v) dentre outros fatores. Desta forma, a PRESTADORA se compromete exclusivamente a cumprir a garantia de banda fixada no TERMO DE ADESÃO considerando-se sempre para este efeito a velocidade medida em uma conexão direta por CABO entre o equipamento da PRESTADORA (modem/roteador) e o computador do ASSINANTE, ou seja, não há nenhuma garantia de velocidade via redes sem fio - "Wi-Fi".
- 19.17. A responsabilidade da PRESTADORA relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos, desde que devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes, causados por uma Parte à outra. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da PRESTADORA está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, TERMO DE ADESÃO e PLANO DE SERVIÇO.
- 19.18. A PRESTADORA empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter os serviços de comunicação multimídia permanentemente ativos, mas, considerando-se as características funcionais, físicas e tecnológicas utilizadas para a conexão, não garante a continuidade dos serviços que poderão ser interrompidos por diversos motivos, sem que tais interrupções constituam infração contratual ou motivo para a extinção 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. A PRESTADORA não se responsabiliza 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.

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 à PRESTADORA qualquer ônus ou penalidade.

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS PENALIDADES

20.1. No caso de descumprimento pelo ASSINANTE dos itens 5.5.12, 5.5.13, 5.6.3 e 9.3 ou outra obrigação ajustada neste Contrato, fica o ASSINANTE automaticamente sujeito ao pagamento de multa penal compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor equivalente à soma de 12 (doze) vezes o valor da mensalidade do plano contratado, facultando-se ainda à PRESTADORA, a seu exclusivo critério, a extinção de pleno direito do presente Contrato por culpa do ASSINANTE, conforme disposto na Cláusula Décima Quarta.

21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA VIGÊNCIA

21.1. Este contrato entra em vigor na data da assinatura do TERMO DE ADESÃO e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do (s) serviço (s). O prazo de prestação do (s) serviço (s) objeto de contratação é determinado de 12 (doze) meses, passando este período, o CONTRATO prorroga-se automaticamente por iguais períodos.

22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DA SUCESSÃO E DO FORO

22.1. O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de Várzea Grande, estado de Mato Grosso, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste contrato.

E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando sob qualquer forma de coação, estado de necessidade ou vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data. O

ASSINANTE irá aderir ao presente documento assinando o TERMO DE ADESÃO disponível na sede da PRESTADORA.

Várzea Grande/MT, 26 de março de 2025.

ASSINATURA:

PRESTADORA:

VEM TECNOLOGIA EM INFORMATICA LTDA - ME
CNPJ nº 06.942.392/0001-94