

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET

Pelo presente instrumento particular, de um lado, doravante denominada **PRESTADORA**, a empresa **RAPIDANET TELECOM LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 34.707.793/0001-03, com sede na Rua Maria Terezinha de Carvalho, nº 63, Bairro Jabotiana, Aracaju/SE, CEP 49096-310, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos; e, de outro lado, a pessoa física ou jurídica doravante denominada **ASSINANTE**, devidamente identificada no respectivo **TERMO DE ADESÃO**, têm entre si, de maneira justa e acordada, o presente Contrato de Prestação de Serviços de Acesso à Internet, que se regerá pelas cláusulas e condições seguintes.

CLÁUSULA 1ª - DAS DEFINIÇÕES

1.1. Para os efeitos do presente contrato, define-se:

- a) **ASSINANTE** – Pessoa física ou jurídica que firma o presente contrato de Prestação de Serviço de Valor Adicionado – SVA, compreendendo o serviço de provimento de acesso à internet, com a **PRESTADORA**;
- b) **PRESTADORA**: Pessoa jurídica devidamente autorizada a prestar o Serviço de Acesso à Internet;
- c) **Central de Atendimento** – Canal da **PRESTADORA** responsável pelo recebimento de reclamações, solicitações de informações, pedidos de serviços e demais demandas relacionadas ao atendimento do **ASSINANTE** no âmbito da prestação de serviços de acesso à internet;
- d) **LGT** – Lei Geral de Telecomunicações, instituída pela Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997;
- e) **LGPD** – Lei Geral de Proteção de Dados, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;
- f) **ANATEL** – Agência Nacional de Telecomunicações;
- g) **Serviço de Acesso à Internet** – Serviço previsto em lei, que consiste na oferta de recursos que agregam valor a um serviço de telecomunicações, sem se confundir com ele, e que permite ao **ASSINANTE** o acesso à internet por meio da infraestrutura disponibilizada pela **PRESTADORA**;
- h) **Serviço de Valor Adicionado (SVA)** - Atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações;
- i) **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM ou Serviço)**: Serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, sob o regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo, inclusive, o provimento de conexão à internet, por quaisquer meios, ao **ASSINANTE**, dentro de uma determinada Área de Prestação de Serviço;
- j) **RGC** - Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução ANATEL nº 765/2023, ou norma que o suceder;
- k) **Taxa de Instalação/Serviço de Ativação** – Valor devido pelo **ASSINANTE**, que lhe garante a prestação e/ou manutenção do SVA;

- l) **Conexão à Internet** - Habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela Internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP;
- m) **Interconexão** - Ligação entre redes de telecomunicações funcionalmente compatíveis, de modo que os usuários de serviços de uma das redes possam se comunicar com usuários de serviço de outra ou acessar serviços nelas disponíveis;
- n) **Velocidade** - Capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em bits por segundo (bps), medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica.

CLÁUSULA 2ª - DO OBJETO

2.1. Constitui objeto deste contrato a prestação do Serviço de Acesso à Internet - Serviço de Valor Adicionado (SVA) pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, conforme solicitação no **TERMO DE ADESÃO**.

Parágrafo único - Integram o presente Contrato, para todos os fins de direito, os seguintes Anexos:

- a) Termo de Adesão;
- b) Contrato de Permanência, quando aplicável;

CLÁUSULA 3ª - DA ADESÃO

3.1. A adesão do **ASSINANTE** ao presente contrato terá início mediante assinatura do **TERMO DE ADESÃO** pelo titular.

Parágrafo primeiro - O **ASSINANTE** deverá fornecer todos os seus dados pessoais para o cadastro na **PRESTADORA** e, após a análise de viabilidade técnica por parte da **PRESTADORA**, poderá contratar os serviços objeto deste contrato.

Parágrafo segundo - A assinatura do titular, no ato da instalação, declara a entrega e o cumprimento da instalação dos equipamentos necessários à prestação do serviço objeto do presente contrato.

CLÁUSULA 4ª - DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1. A contar da data da assinatura do **TERMO DE ADESÃO**, a **PRESTADORA** terá até 7 (sete) dias para iniciar a prestação dos serviços contratados pelo **ASSINANTE**.

Parágrafo único - Serão observadas as condições climáticas locais para o início da contagem do prazo de instalação, ficando o **ASSINANTE** comprometido a disponibilizar as condições físicas adequadas do imóvel ou local indicado, bem como, quando necessário, a autorização para entrada em condomínio.

4.2. O **ASSINANTE** estará sujeito a limites de transmissão e recepção de dados, conforme as características e a modalidade do plano e/ou pacote de serviços contratados, bem como em razão de fatores externos, alheios à vontade da **PRESTADORA**.

4.3. A **PRESTADORA** disponibilizará infraestrutura necessária até a porta de acesso do local de instalação e o **ASSINANTE** deverá adquirir os equipamentos necessários até a data agendada para a instalação.

Parágrafo único - A **PRESTADORA** disponibilizará tais equipamentos, que serão fornecidos instalados e testados, em regime de **COMODATO** ou **LOCAÇÃO**, mas de acordo com o descrito na Cláusula 8ª do presente contrato.

4.4. A **PRESTADORA** não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas, tampouco pelo uso indevido das redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do **ASSINANTE**, o qual deverá observar a legislação vigente e utilizar o serviço de forma ética e moral.

Parágrafo único - O **ASSINANTE** é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, ou por ataques cibernéticos com destino ao conteúdo disponibilizado e hospedado pelo **ASSINANTE**, ou multas decorrentes da utilização dos serviços em desacordo com este contrato ou com a legislação em vigor. A **PRESTADORA** não será responsabilizada penal e/ou civilmente por condutas praticadas pelo **ASSINANTE**.

CLÁUSULA 5ª - DOS DIREITOS DO ASSINANTE

5.1. Constituem direitos do **ASSINANTE**, dentre outros previstos na legislação aplicável:

- a) A prestação do serviço contratado de forma ininterrupta, **24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana**, incluindo sábados, domingos e feriados, a partir da data de sua ativação até o término deste contrato, ressalvadas as interrupções provocadas por falhas independentes da vontade da **PRESTADORA**;
- b) Acesso à rede de internet, de acordo com o plano previsto no **TERMO DE ADESÃO** e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;
- c) Liberdade de escolha da **PRESTADORA** e do plano de serviço;
- d) O prévio conhecimento e a 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;
- e) A inviolabilidade e o segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições previstas na Constituição Federal e na legislação vigente para a quebra de sigilo de telecomunicações, bem como as atividades de intermediação da comunicação de pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação aplicável;
- f) A privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **PRESTADORA**;
- g) A apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista na legislação e regulamentação vigentes, conforme **Resolução da ANATEL nº 765/2023, Anexo (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações)**, ou norma que a suceder;
- h) A não suspensão do serviço sem solicitação do **ASSINANTE**, ressalvadas as hipóteses previstas neste contrato e na legislação vigente, conforme a **Resolução ANATEL nº 765/2023, Anexo (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações)**, ou norma que a suceder;

- i) A não ter o contrato rescindido fora das hipóteses previstas neste contrato e na **Resolução ANATEL nº 765/2023, Anexo (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações)**, ou norma que a suceder;
- j) Ao recebimento do comprovante escrito da rescisão contratual acima prevista, contendo a informação de possibilidade de inclusão do nome do **ASSINANTE** nos registros de proteção ao crédito, protesto do título representativo da dívida e cobrança extrajudicial e judicial da dívida;
- k) A receber informações sobre registros de seu nome nos cadastros de inadimplência;
- l) 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.

Parágrafo primeiro - A **PRESTADORA** reserva-se o direito de criar, alterar, modificar ou excluir produtos, planos e pacotes de serviços, sempre em conformidade com as normas regulatórias e a legislação aplicável. O **ASSINANTE** será previamente comunicado dessas mudanças com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, período durante o qual poderá optar pela rescisão do contrato sem ônus.

Parágrafo segundo - Decorrido o prazo de 30 (trinta) dias mencionado no parágrafo anterior, será considerada como aceita pelo **ASSINANTE** a implementação das novas regras.

CLÁUSULA 6ª - DAS OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

Obriga-se o **ASSINANTE** a:

- 6.1.** Utilizar o serviço e os equipamentos conforme a orientação técnica fornecida pela **PRESTADORA**, bem como em estrita observância às normas legais e regulamentares aplicáveis;
- 6.2.** Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- 6.3.** Informar à **PRESTADORA**, com a maior brevidade possível, quaisquer ocorrências que possam comprometer ou prejudicar a prestação dos serviços contratados;
- 6.4.** Cumprir as obrigações fixadas no Contrato de Prestação de Serviço de Acesso à Internet, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;
- 6.5.** Conectar-se à rede da **PRESTADORA** exclusivamente por meio de terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificados;
- 6.6.** **Providenciar** local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **PRESTADORA**, quando for o caso;
- 6.7.** 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.
- 6.8.** Comunicar imediatamente à **PRESTADORA**:



- a) O roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
- b) A transferência de titularidade do dispositivo de acesso;
- c) Qualquer alteração das informações cadastrais.

6.9. Preservar e manter todas as condições necessárias para assegurar a integridade e funcionamento de equipamentos cedidos pela **PRESTADORA** que se encontrem instalados em suas dependências, inclusive espaço físico e alimentação elétrica adequados, além de preservar os bens voltados à utilização do público em geral.

6.10. Garantir o acesso de funcionários ou prepostos da **PRESTADORA**, devidamente identificados, às suas dependências, para proceder às tarefas de manutenção, reparação ou instalação de equipamentos, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, ou no horário comercial de funcionamento do **ASSINANTE**.

6.11. Não desconectar, reparar, modificar ou manipular de qualquer forma os equipamentos da **PRESTADORA**.

6.12. Responsabilizar-se pela aquisição, manutenção e proteção de sua rede interna e equipamentos, a fim de inibir utilizações indevidas (invasões de rede e equipamentos por terceiros etc.), incluindo os equipamentos terminais que devem ter certificação ou aceite expedido pela **ANATEL**.

6.13. Não usar o serviço ora contratado indevidamente ou de maneira fraudulenta ou ilegal, nem auxiliar ou permitir que terceiros o façam, sob pena de rescisão imediata do contrato, bem como a obrigação do **ASSINANTE** de ressarcir à **PRESTADORA** os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes. Para os fins do presente instrumento, o uso indevido, fraudulento ou ilegal inclui, mas não se limita a:

- a) Obtenção ou tentativa de obtenção do serviço através de quaisquer meios ou equipamentos com a intenção de evitar o pagamento da contraprestação devida;
- b) O fornecimento ou a revenda a terceiros de serviços similares ao contratado, utilizando como suporte o serviço ora contratado e/ou os equipamentos e acessos a ele relacionados;
- c) Interferência no uso do serviço por outros usuários e uso do serviço com violação de lei ou que possa resultar em ato ilegal;
- d) Fornecer qualquer serviço particular a terceiros, que seja considerado ilegal.

6.14. 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.

6.15. O **ASSINANTE** é responsável pela preservação dos seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de sua rede interna.

CLÁUSULA 7ª – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

7.1. São direitos da **PRESTADORA**:



- a) A livre exploração do serviço objeto deste contrato, prestado em regime privado e no interesse coletivo, devendo observar os direitos e condicionamentos estabelecidos no Regulamento dos Serviços de Telecomunicações e demais regulamentações específicas do serviço;
- b) Faturar mensalmente os valores devidos pelo **ASSINANTE** em razão da prestação do serviço, incluindo qualquer utilização realizada por meio de suas credenciais de acesso, login ou senha;
- c) Incluir nas faturas mensais despesas relativas a meses anteriores que não tenham sido incluídas na fatura do período correspondente à realização da despesa;
- d) Reajustar os preços dos serviços com base na variação do IPCA, ou pelo índice oficial que vier a substituí-lo, podendo a **PRESTADORA** definir a data-base para o reajuste, mesmo que não coincida com a data de assinatura do **TERMO DE ADESÃO**, observando a periodicidade mínima estabelecida pela legislação aplicável e comunicando ao **ASSINANTE** previamente e de forma clara sobre quaisquer alterações nos preços.

7.2. Além das obrigações previstas em outras cláusulas, obriga-se a **PRESTADORA** a:

- a) Prestar o serviço segundo os melhores padrões nacionais e internacionais de qualidade e tecnologia, estando a prestação do referido serviço condicionada a um estudo prévio de viabilidade técnica que será executado pela **PRESTADORA**, sem ônus para o **ASSINANTE**;
- b) Conceder ao **ASSINANTE** os créditos decorrentes de interrupção ou indisponibilidade dos serviços, quando devidos, observados os critérios, hipóteses, forma de cálculo e exceções estabelecidos na Cláusula 13ª deste contrato e na regulamentação aplicável;
- c) Comunicar com antecedência, sempre que for possível, a ocorrência de interrupções na prestação do serviço, ficando estabelecido que a **PRESTADORA** não será responsável por quaisquer falhas, atrasos ou interrupções na prestação do serviço, especialmente quando decorrentes de falta de energia, força maior, caso fortuito, limitações ou falhas impostas pelas redes de outras operadoras de serviços de telecomunicações interconectadas à rede da **PRESTADORA**, ato ou norma governamental, utilização inadequada ou indevida dos equipamentos ou do serviço pelo **ASSINANTE** ou terceiros não autorizados pela **PRESTADORA**, ou quaisquer outras causas fora do controle da **PRESTADORA**;
- d) Prover a manutenção dos equipamentos, de sua propriedade, utilizados na prestação do serviço;
- e) Nos termos do artigo 72, caput e § 1º da Lei nº 9.472/97, valer-se de informações relativas à utilização individual do serviço pelo **ASSINANTE** apenas para fins da execução de sua atividade, bem como não divulgá-las sem a anuência expressa e específica do **ASSINANTE**;
- f) Nos termos do § 2º do artigo 72 da Lei nº 9.472/97 e em estrita observância à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/18), somente divulgar a terceiros **informações agregadas e anonimizadas** sobre o uso de seus serviços, desde que tais dados não permitam a identificação, direta ou indireta, do **ASSINANTE**, nem impliquem violação de sua intimidade e privacidade;
- g) Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o **ASSINANTE**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;
- h) A **PRESTADORA** deve manter um centro de atendimento para seus **ASSINANTES**, com gravação de chamadas, durante o período das 08h às 20h de segunda a sábado e das 10h às 16h aos domingos e feriados;

- i) 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;
- j) Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao serviço objeto deste contrato, a **PRESTADORA** obriga-se a considerar ofertas de fornecedores independentes, inclusive nacionais, e a fundamentar suas decisões no respeito às diversas propostas apresentadas, observando critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas na regulamentação pertinente;
- k) A **PRESTADORA** deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registro de conexão e informações do **ASSINANTE**, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto;
- l) A **PRESTADORA** deve tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações mediante solicitação por escrito;
- m) A **PRESTADORA** deve tornar disponíveis ao **ASSINANTE**, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada;
- n) A **PRESTADORA** não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o **ASSINANTE** seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações;
- o) Permitir, aos agentes de fiscalização da ANATEL, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SVA, inclusive registros contábeis, mantendo o sigilo estabelecido em lei;
- p) Enviar ao **ASSINANTE**, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SVA e do plano de serviço contratado;
- q) Observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis na rede da **PRESTADORA**, 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;
- r) A **PRESTADORA** deve manter a gravação das interações realizadas com o **ASSINANTE** em sua Central de Atendimento pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, contados a partir da data de sua realização, conforme disposto na Resolução Anatel nº 765/2023;
- s) Manter, sob sigilo e em ambiente controlado e seguro, os registros de conexão pelo prazo e nas condições estabelecidas na legislação aplicável, especialmente na Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), observadas as responsabilidades legalmente atribuídas a cada agente envolvido na provisão dos serviços, inclusive nas hipóteses de atribuição ou disponibilização de endereços ou blocos de endereços IP ao **ASSINANTE**.

7.3. O atraso ou o não cumprimento de qualquer obrigação relacionada à instalação, início ou continuidade do serviço por parte da **PRESTADORA** não acarretará qualquer responsabilidade à **PRESTADORA**, quando decorrente de caso fortuito ou força maior, nos termos do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

CLÁUSULA 8ª - DO COMODATO OU LOCAÇÃO

8.1. Para tornar viável a prestação de serviço objeto do presente contrato, a **PRESTADORA** poderá ceder, a título de **COMODATO** ou **LOCAÇÃO**, os direitos de uso e gozo dos equipamentos descritos no **TERMO DE ADESÃO**, devendo ser utilizados exclusivamente para a execução dos serviços ora contratados no Contrato de Prestação de Serviços de Acesso à Internet, os quais serão instalados no endereço indicado pelo **ASSINANTE**.

8.2. O **COMODATO** consiste na disponibilização de equipamentos pela **PRESTADORA** para uso do **ASSINANTE**, de forma gratuita, exclusivamente enquanto perdurar a prestação dos serviços contratados. Ao término da relação contratual, o **ASSINANTE** deverá devolver os equipamentos à **PRESTADORA** ou ressarcí-la, conforme o caso.

8.3. A **LOCAÇÃO** consiste na disponibilização de equipamentos pela **PRESTADORA** para uso do **ASSINANTE**, de forma onerosa, exclusivamente enquanto perdurar a prestação dos serviços contratados. Ao término da relação contratual, o **ASSINANTE** deverá devolver os equipamentos à **PRESTADORA** ou ressarcí-la, conforme o caso.

8.4. O **ASSINANTE** declara estar ciente de que o valor pago pela instalação/ativação (serviço) não configura direito de propriedade sobre os equipamentos disponibilizados em **COMODATO** ou **LOCAÇÃO**, os quais continuarão a pertencer à **PRESTADORA**.

8.5. Em caso de **COMODATO** ou **LOCAÇÃO** de equipamentos, será de responsabilidade do **ASSINANTE** usar e administrar os equipamentos como se próprios fossem, obrigando-se a mantê-los em perfeitas condições de uso e conservação, comprometendo-se, pela guarda, preservação e integridade destes até a efetiva restituição à **PRESTADORA**, pois tais equipamentos são insuscetíveis de penhor, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento, de exigibilidade que contra o **ASSINANTE** sejam promovidos, não podendo cedê-los ou transferi-los a qualquer título a terceiros, ou ainda alugar, sem prévia autorização escrita da **PRESTADORA**, sob pena de responder por perdas e danos.

8.6. O **ASSINANTE** deverá manter a instalação dos equipamentos quando da cessão em **COMODATO** ou **LOCAÇÃO** nos locais adequados e indicados pela **PRESTADORA**, observadas as condições da rede elétrica, bem como condições técnicas necessárias ao correto funcionamento dos equipamentos, tais como filtros de linha e nobreaks.

8.7. O **ASSINANTE** não poderá prestar por si ou por intermédio de terceiros não credenciados, reparos ou consertos nos equipamentos em **COMODATO** ou **LOCAÇÃO**. Caso haja desconfiguração dos equipamentos cedidos em **COMODATO** ou **LOCAÇÃO** por atos do **ASSINANTE** ou de terceiros, será cobrada a taxa de VISITA TÉCNICA IMPRODUTIVA no valor discriminado no **TERMO DE ADESÃO**, para reparo ou configuração dos equipamentos. Quaisquer falhas no desempenho dos equipamentos observadas deverão ser comunicadas pelo **ASSINANTE** com a maior brevidade possível à **PRESTADORA**.

8.8. O **ASSINANTE** deverá restituir (entregar/devolver) todos os bens cedidos em **COMODATO** ou **LOCAÇÃO** à **PRESTADORA**, caso haja rescisão por quaisquer motivos do Contrato de Prestação de Serviço de Acesso à Internet no prazo máximo de 7 (sete) dias corridos.

8.9. O **ASSINANTE** declara que deve comunicar à **PRESTADORA** sobre a impossibilidade da devolução dos equipamentos em **COMODATO** ou **LOCAÇÃO** no endereço da empresa, ensejando, dessa forma, o agendamento para a retirada por parte da **PRESTADORA** dos equipamentos. Dessa forma, o **ASSINANTE** deverá ter disponibilidade para receber os técnicos, ou designar outrem para que se faça a efetiva retirada dos equipamentos.

Parágrafo único - Em caso de a visita dos técnicos da **PRESTADORA** restar infrutífera, o **ASSINANTE** será notificado no ato quanto à tentativa de retirada, constando dia, horário e a data do próximo retorno. Caso o **ASSINANTE** novamente não esteja presente no endereço no dia e período estipulados para proceder à retirada, não tenha designado terceiro responsável para fazê-lo ou tenha transferido seu domicílio sem comunicação prévia, a **PRESTADORA** fica autorizada a emitir a cobrança correspondente ao valor de mercado atualizado dos equipamentos retidos, além de eventual taxa de visita técnica improdutiva, sem prejuízo da adoção das medidas legais e administrativas cabíveis para a recuperação dos bens ou cobrança do débito.

8.10. Em se tratando das hipóteses de dano de responsabilidade não atribuíveis à **PRESTADORA**, depreciação por mau uso, perda/extravio, furto ou roubo dos referidos equipamentos em **COMODATO** ou **LOCAÇÃO**, o **ASSINANTE** também deverá ressarcir à **PRESTADORA** das perdas ou dos danos, no valor total dos bens à época do fato, observando o valor de mercado, que será cobrado na mesma forma do item acima.

CLÁUSULA 9ª - DOS PREÇOS E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

9.1. Pela prestação do serviço, o **ASSINANTE** deverá pagar à **PRESTADORA** o preço contratado, cujo valor e forma de pagamento constam no **TERMO DE ADESÃO**.

9.2. Os valores devidos pelo **ASSINANTE**, inclusive tributos e demais encargos incidentes, serão cobrados mediante a emissão de fatura mensal exclusivamente aos Serviços de Acesso à Internet, que será encaminhada ao endereço eletrônico ou residencial do **ASSINANTE**, conforme acordado no momento da contratação e cadastro.

Parágrafo único - O não recebimento da fatura mensal não isenta o **ASSINANTE** de realizar o pagamento dos valores por ele devidos até o prazo de seu vencimento.

9.3. O atraso no pagamento de quaisquer dos valores devidos pelo **ASSINANTE** acarretará a incidência, a partir do primeiro dia útil após o vencimento e até a data do efetivo pagamento, de atualização monetária, de multa de 2% (dois por cento), de juros de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata*.

Parágrafo primeiro - A atualização monetária do débito a que se refere o item 9.3 será calculada *pro rata die* pela variação do IPCA ou pelo índice oficial que vier a substituí-lo.

Parágrafo segundo - Caso o IPCA não seja divulgado em tempo hábil, os valores decorrentes da presente contratação poderão ser reajustados pelo índice oficial que vier a substituí-lo ou, na ausência deste, por outro índice legalmente aplicável.

9.4. Em caso de inadimplência por mais de 15 (quinze) dias da data de notificação de vencimento (podendo esta ocorrer via WhatsApp, e-mail, SMS ou qualquer outra forma de notificação), a **PRESTADORA** poderá suspender totalmente a prestação do serviço, cujo restabelecimento ficará condicionado ao efetivo pagamento do valor devido, com os acréscimos incidentes, conforme estabelecido no item 9.3.

9.5. Caso a inadimplência não seja sanada em até 60 (sessenta) dias contados da data do início da suspensão total, a **PRESTADORA** poderá realizar a rescisão do contrato, mediante qualquer aviso ou notificação, judicial ou extrajudicial, com a consequente extinção da prestação do serviço, sem prejuízo do protesto do título correspondente, bem como inserir o(s) débito(s) correspondente(s) nos órgãos de proteção e restrição ao crédito e congêneres e a aplicação do previsto no item 9.3 deste contrato;

9.6. Os preços poderão ser revistos, a qualquer tempo, para recomposição do equilíbrio econômico-financeiro contratual, observadas a legislação aplicável, a regulamentação vigente e a comunicação prévia ao **ASSINANTE** quando exigida.

CLÁUSULA 10ª - DO REAJUSTE

10.1. As partes elegem o IPCA, ou outro índice oficial que vier a substituí-lo, como fator de correção monetária dos preços estabelecidos, aplicável na periodicidade mínima prevista na legislação vigente, podendo a **PRESTADORA** definir a data-base para o reajuste, ainda que não coincida com a data de assinatura do **TERMO DE ADESÃO**, desde que comunique ao **ASSINANTE** previamente e de forma clara sobre quaisquer alterações nos preços.

CLÁUSULA 11ª - DA VIGÊNCIA

11.1. 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).

11.2. O prazo de prestação do(s) serviço(s) objeto desta contratação é determinado pelo **TERMO DE ADESÃO**. Após esse período, o serviço poderá ser renovado por prazo indeterminado, salvo se denunciado por qualquer das partes, por escrito, até 30 (trinta) dias antes do fim do respectivo período.

11.3. O **ASSINANTE** consente, neste ato, que, em caso de extinção do plano contratado, a **PRESTADORA** poderá realizar, de forma automática, a alteração da oferta ou a migração para novo plano com modificação de preço, desde que haja notificação prévia com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, por meios eletrônicos (WhatsApp, e-mail ou SMS), em conformidade com as regulamentações da ANATEL.

11.4. Este contrato poderá prever a fidelização em virtude do benefício concedido pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE** e que será aceito no **TERMO DE ADESÃO** e regulamentado no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, sendo a opção escolhida pelo **ASSINANTE** no ato da contratação do(s) serviço(s).

CLÁUSULA 12ª - DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

12.1. O **ASSINANTE**, no prazo de 3 (três) anos, poderá contestar junto à **PRESTADORA** valores lançados em sua cobrança, contado a partir da data do faturamento considerado indevido, observadas as regras da Resolução ANATEL nº 765/2023 (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações) ou norma que a suceder.

Parágrafo primeiro - Havendo contestação de parte dos valores, a **PRESTADORA** permitirá o pagamento da parcela incontroversa, emitindo, sem ônus, novo documento de cobrança com prazo adicional equivalente ao período restante para o vencimento original, contado a partir da data de abertura da contestação.

Parágrafo segundo - O valor contestado terá sua exigibilidade suspensa imediatamente, e eventual nova cobrança ficará estritamente condicionada à prévia e fundamentada justificativa, por escrito, demonstrando as razões pelas quais a contestação foi julgada improcedente pela **PRESTADORA**.

CLÁUSULA 13ª - DA CONCESSÃO DE CRÉDITOS

13.1. Na hipótese de interrupção ou indisponibilidade dos serviços, serão concedidos ao **ASSINANTE** os créditos eventualmente devidos, observados os critérios, condições e exceções previstos na regulamentação aplicável e nesta Cláusula.

13.2. O crédito, quando devido, será calculado proporcionalmente ao período de interrupção ou indisponibilidade e terá como referência o valor correspondente ao serviço efetivamente afetado, não abrangendo serviços adicionais, equipamentos, locações ou outros componentes da oferta que tenham permanecido regularmente disponíveis, salvo disposição legal ou regulamentar em sentido diverso.

13.3. Para fins de cálculo do crédito, será utilizada a seguinte fórmula:

$$VC = (M \div 720) \times N$$

Onde:

VC = Valor do Crédito;

M = Valor Mensal correspondente ao serviço afetado;

N = quantidade de intervalos de trinta minutos de interrupções ou de períodos em que o nível de qualidade não atingir as especificações previstas nas disposições contratuais e regulamentares, ocorridos no mês.

13.4. O crédito será lançado na fatura subsequente ou em outra forma admitida pela regulamentação aplicável, observados os respectivos prazos e procedimentos.

13.5. Não serão considerados, para fins de concessão de crédito, os períodos de interrupção ou indisponibilidade decorrentes de fato comprovadamente imputável ao **ASSINANTE**, aos equipamentos ou à rede interna sob sua responsabilidade, ou de outras hipóteses em que a legislação ou regulamentação aplicável afaste o direito ao crédito.

13.6. Nas hipóteses de caso fortuito, força maior, manutenção programada ou demais eventos não imputáveis à **PRESTADORA**, a concessão de crédito observará o tratamento estabelecido pela legislação e regulamentação aplicáveis, não se presumindo sua exclusão ou obrigatoriedade fora das hipóteses nelas previstas.

13.7. Quando a interrupção ou indisponibilidade atingir apenas parte dos serviços contratados, eventual crédito será calculado exclusivamente sobre o valor correspondente ao serviço afetado, quando este puder ser individualizado, observada a regulamentação aplicável.

CLÁUSULA 14ª – DA OFERTA DE SERVIÇOS ADICIONAIS

14.1. A **PRESTADORA** poderá disponibilizar, de forma adicional e conjunta, serviços de valor agregado, próprios ou oferecidos por terceiros, vinculados ao serviço principal.

Parágrafo único - A **PRESTADORA** disponibilizará, juntamente com os planos contratados, quando aplicável, o acesso a livros digitais, serviços de streaming, entre outros.

14.2. Os valores individuais dos serviços poderão ser alterados quando ofertados em conjunto. O montante correspondente será incluído diretamente na fatura mensal do **ASSINANTE**, juntamente com o serviço de acesso à internet, sendo sua renovação automática até que ocorra o cancelamento do Contrato de Prestação de Serviço de Acesso à Internet.

Parágrafo único - Os valores individuais apresentados na contratação de plano que inclua múltiplos serviços são válidos exclusivamente para a prestação conjunta. O cancelamento de um ou mais serviços adicionais implicará o cancelamento do plano e a readequação do valor individual dos serviços de internet ou de outros serviços contratados em conjunto, podendo o **ASSINANTE** ficar sujeito a multa por quebra de fidelidade, quando aplicável.

14.3. Ao firmar o presente termo, o **ASSINANTE** declara estar ciente de que os serviços mencionados nos itens 14.1 e seu parágrafo único são fornecidos por terceiros e protegidos pela legislação vigente de direitos autorais. É expressamente proibido ao **ASSINANTE** distribuir, modificar, transmitir, reutilizar, reenviar ou utilizar o conteúdo disponibilizado nos sites relacionados, para fins particulares, públicos ou comerciais, incluindo, mas não se limitando a, textos, imagens, áudios ou vídeos.



14.4. A **PRESTADORA** poderá, a seu exclusivo critério, ofertar tais serviços de forma onerosa, gratuita ou com isenção temporária, como benefício promocional.

CLÁUSULA 15ª - DA RESCISÃO

15.1. O presente Contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

- a) Por denúncia imotivada, por iniciativa de qualquer das partes, mediante aviso prévio por escrito à outra parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sujeitando-se a parte que rescindir ao pagamento de eventuais multas rescisórias decorrentes do período de carência/fidelidade, se houver, conforme pactuado no Termo de Adesão/Contrato de Permanência.
- b) Por distrato, mediante acordo comum entre as partes;
- c) Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, como no caso de inadimplemento por parte do **ASSINANTE**, e ainda, comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo **ASSINANTE** sem prévia anuência da **PRESTADORA**, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta ou ilegal pelo **ASSINANTE**, com o propósito de prejudicar terceiros ou a própria **PRESTADORA**, hipótese em que responderá o **ASSINANTE** pelas perdas e danos ao lesionado;
- d) Por comunicação prévia (prazo de 30 dias) e inequívoca, notificação via WhatsApp ou e-mail informados no cadastro, por parte da **PRESTADORA** ao **ASSINANTE** mediante a hipótese de a prestação do serviço restar prejudicada durante o cumprimento do contrato por parte da **PRESTADORA**, devido à inviabilidade técnica encontrada em razão do local da prestação do serviço ou outro fator ulterior que venha a prejudicar as condições técnicas previamente estabelecidas na contratação do serviço;
- e) Caso o **ASSINANTE**, por ação ou omissão, comprometa a imagem pública da **PRESTADORA**, em decorrência deste contrato, deverá responder integralmente pelos danos causados, inclusive aqueles de natureza moral e material;
- f) A mudança de endereço de instalação solicitada pelo **ASSINANTE** para localidade não abrangida pela rede da **PRESTADORA** caracterizará impossibilidade técnica de continuidade da prestação dos serviços por fato imputável exclusivamente ao **ASSINANTE**. Nessa hipótese, caso o **ASSINANTE** opte pela rescisão do contrato antes do término do prazo de permanência mínima, incidirá a multa de fidelidade de forma estritamente proporcional ao tempo restante do contrato, além da obrigatoriedade de quitação dos débitos vencidos e valores proporcionais ao consumo.
- g) Nas hipóteses em que o **ASSINANTE** der causa à rescisão contratual ou solicitar sua rescisão imotivada, o **ASSINANTE** ficará sujeito à cobrança de multa específica pela extinção do contrato, quando houver fidelidade prevista no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, sem prejuízo do direito da **PRESTADORA** de cobrar eventual(is) débito(s) existente(s) referente(s) ao(s) serviço(s) já prestado(s), mensalidade *pro rata*, taxa(s) de instalação ou serviço, visita(s) técnica(s), manutenção já realizada e quaisquer outros débitos necessários à efetiva extinção do presente contrato.

15.2. O contrato será extinto sem qualquer multa:

- a) Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou caso seja

CANCELADA A AUTORIZAÇÃO do Serviço de Acesso à Internet, concedida à **PRESTADORA** pelo órgão federal competente, hipótese em que a **PRESTADORA** ficará isenta de qualquer ônus;

- b) Pelo **ASSINANTE**, em caso de descumprimento das obrigações contratuais por parte da **PRESTADORA**, salvo quando ocasionadas por caso fortuito ou força maior;
- c) Quando não houver a existência de **CONTRATO DE PERMANÊNCIA** que estipule prazo mínimo de contratação vinculada à concessão de benefício.

CLÁUSULA 16ª - DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO

16.1. São parâmetros de qualidade para a prestação do Serviço de Acesso à Internet, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela ANATEL, que devem ser observados pela **PRESTADORA**:

- a) Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- b) Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;
- c) Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
- d) 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;
- e) Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos **ASSINANTES**;
- f) Número de reclamações em desfavor da **PRESTADORA**;
- g) Fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço e da planta, bem como dos indicadores econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

CLÁUSULA 17ª - DA MANUTENÇÃO E DA QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

17.1. Sendo os equipamentos necessários para a 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**:

- a) Proceder a qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais ou nos pontos de sua conexão ao(s) aparelho(s) retransmissor(es);
- b) Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **PRESTADORA** manipule a rede externa ou qualquer outro equipamento que a componha;
- c) Acoplar equipamento ao sistema de conexão do Serviço de Valor Adicionado (SVA) que permita a recepção de serviço não contratado pelo **ASSINANTE** com a **PRESTADORA**.

17.2. Em respeito ao Código de Defesa do Consumidor e à regulamentação aplicável da ANATEL, os equipamentos necessários para a conexão com a rede da **PRESTADORA**, quando disponibilizados pelos **ASSINANTES** de seu acervo particular ou por terceiros estranhos a este negócio jurídico, ficarão sob responsabilidade dos **ASSINANTES** quanto à configuração, qualidade, garantia, manutenção e conservação, excluindo-se a responsabilidade da **PRESTADORA** por problemas oriundos desses equipamentos que impeçam ou prejudiquem a execução correta dos serviços objeto do presente contrato.



17.3. 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 pelos canais de atendimento da **PRESTADORA**. 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.

17.4. A **PRESTADORA** compromete-se a atender às solicitações de suporte técnico corretivo resolvendo-as no prazo de até **48 (quarenta e oito) horas**. As reclamações, questionamentos administrativos ou financeiros do **ASSINANTE** serão respondidos e resolvidos em até **5 (cinco) dias úteis**, nos termos da regulamentação vigente da ANATEL, prazos estes contados a partir da respectiva abertura de protocolo.

17.5. Não estão previstas neste contrato instalações de quaisquer tipos de interface adicional entre o ponto de terminação (cabo de rede do rádio ou de fibra óptica) e o equipamento do **ASSINANTE**.

CLÁUSULA 18ª - DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS A REQUERIMENTO DO ASSINANTE

18.1. O **ASSINANTE** adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos Serviços de Valor Adicionado (SVA), uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço. Este prazo não será cumulativo caso o **ASSINANTE** não o utilize no período a que teria direito.

Parágrafo único - 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.

18.2. 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**.

18.3. Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo **ASSINANTE**, automaticamente, os Serviços de Valor Adicionado (SVA) 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.

18.4. O **ASSINANTE** tem direito de solicitar, a qualquer tempo, após o período mínimo de 30 dias estabelecido no item 18.1, o restabelecimento do serviço prestado, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito.

CLÁUSULA 19ª - DAS GARANTIAS ANTICORRUPÇÃO

19.1. O presente contrato encontra-se em consonância com a Lei nº 12.846/2013 e práticas de *compliance*, estando ambas as partes cientes das responsabilidades civis e administrativas pela prática de

atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, conforme discriminado na referida legislação.

CLÁUSULA 20ª - DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

20.1. A PRESTADORA realizará o tratamento dos dados pessoais do **ASSINANTE** em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), com a legislação aplicável e com as normas expedidas pelas autoridades competentes, observados os princípios da finalidade, adequação, necessidade, segurança, prevenção e transparência.

20.2. Os dados pessoais do **ASSINANTE** poderão ser tratados pela **PRESTADORA**, conforme a finalidade e a base legal aplicáveis, para viabilizar a contratação, instalação, ativação, prestação, manutenção, suporte, cobrança e faturamento dos serviços; identificação e autenticação do **ASSINANTE**; prevenção e combate a fraudes; proteção do crédito; atendimento de solicitações; cumprimento de obrigações legais ou regulatórias; exercício regular de direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais; proteção dos interesses legítimos da **PRESTADORA** ou de terceiros, quando cabível; e demais finalidades compatíveis com a relação contratual, observada a legislação vigente.

20.3. A PRESTADORA poderá compartilhar dados pessoais do **ASSINANTE** com fornecedores, prestadores de serviços, parceiros comerciais, instituições financeiras, meios de pagamento, empresas de cobrança, sistemas de gestão, plataformas tecnológicas e demais terceiros cuja atuação seja necessária à execução deste contrato, à prestação dos serviços ou ao regular exercício das atividades da **PRESTADORA**, bem como nas demais hipóteses admitidas pela legislação aplicável.

Parágrafo primeiro - O compartilhamento será limitado aos dados necessários às respectivas finalidades, devendo a **PRESTADORA** adotar, quando aplicável, medidas destinadas a assegurar que os terceiros envolvidos no tratamento observem deveres compatíveis de confidencialidade, segurança e proteção de dados pessoais.

Parágrafo segundo - A **PRESTADORA** poderá, ainda, comunicar ou disponibilizar dados pessoais, dados cadastrais, registros e demais informações às autoridades administrativas, regulatórias, policiais ou judiciais competentes, nas hipóteses previstas em lei, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, requisição ou determinação válida de autoridade competente.

20.4. A PRESTADORA adotará medidas técnicas e administrativas razoáveis e adequadas destinadas a proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação, divulgação ou tratamento inadequado ou ilícito, considerados a natureza dos dados tratados, os riscos envolvidos e a legislação aplicável.

20.5. Na ocorrência de incidente de segurança envolvendo dados pessoais, a **PRESTADORA** adotará, conforme a natureza e a gravidade do evento, as medidas técnicas, administrativas e legais cabíveis para sua investigação, contenção, mitigação e remediação, bem como medidas adequadas destinadas à prevenção de ocorrências da mesma natureza.

Parágrafo primeiro - A **PRESTADORA** realizará as comunicações à Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD, ao **ASSINANTE** e, quando cabível, às demais autoridades competentes, nas hipóteses, condições e prazos previstos na legislação e regulamentação aplicáveis.

Parágrafo segundo - A ocorrência de incidente de segurança, por si só, não implicará presunção de culpa ou responsabilidade da **PRESTADORA**, cuja eventual responsabilidade será apurada de acordo com as circunstâncias do caso concreto e nos termos da legislação aplicável.



20.6. Os dados pessoais serão conservados pelo período necessário ao cumprimento das finalidades que justificaram seu tratamento e, após o término da relação contratual, pelos prazos necessários ao cumprimento de obrigações legais ou regulatórias, exercício regular de direitos, cobrança de débitos, prevenção a fraudes e demais hipóteses de conservação admitidas pela legislação aplicável.

Parágrafo único - Encerradas as finalidades que justificaram o tratamento e inexistindo fundamento legal para sua conservação, os dados pessoais serão eliminados, anonimizados ou submetidos a outro tratamento permitido pela legislação aplicável.

20.7. O **ASSINANTE** poderá exercer perante a **PRESTADORA** os direitos assegurados pela legislação de proteção de dados pessoais, mediante solicitação pelos canais de atendimento disponibilizados pela **PRESTADORA**, observados os requisitos, prazos e hipóteses previstos na legislação aplicável.

20.8. O **ASSINANTE** obriga-se a fornecer informações verdadeiras, completas e atualizadas, responsabilizando-se pela atualização de seus dados cadastrais sempre que houver alteração.

20.9. O tratamento, a guarda, o sigilo e a disponibilização dos registros de conexão, dados cadastrais e demais informações submetidas a regime legal ou regulatório específico observarão os respectivos prazos, requisitos e responsabilidades estabelecidos na legislação aplicável, inclusive na Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), não se confundindo tais obrigações com os prazos gerais de conservação de dados pessoais previstos nesta Cláusula.

20.10. As disposições desta Cláusula serão interpretadas em conjunto com a Política de Privacidade da **PRESTADORA**, quando aplicável, prevalecendo a legislação e a regulamentação vigentes em caso de eventual divergência.

CLÁUSULA 21ª - DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL AO SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET

21.1. Aplicam-se ao presente contrato as normas expedidas pelo Poder Concedente, relativas à prestação de Serviço de Acesso à Internet – caracterizado como Serviço de Valor Adicionado (SVA), em especial o Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia e atualizações, Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução 765, de 06 de novembro de 2023 e atualizações, todos disponíveis na Internet, no endereço da ANATEL: www.anatel.gov.br.

21.2. A ANATEL mantém uma central de atendimento telefônico para receber críticas, reclamações e sugestões sobre seus serviços à sociedade brasileira, e a respeito dos prestadores de serviços de telecomunicações do Brasil. O número para discagem gratuita é: **1331**, sendo para deficientes auditivos o número **1332**. O endereço da sede da ANATEL em Brasília: **SAUS Quadra 06 Blocos E e H - CEP 70.070-940 - Brasília/DF - Biblioteca - ANATEL Sede - Bloco. F – Térreo.**

CLÁUSULA 22ª - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

22.1. A ativação do(s) serviço(s) ficará sujeita à viabilidade técnica, à análise financeira e de crédito pela **PRESTADORA**, bem como à apresentação e análise dos documentos do **ASSINANTE**.

22.2. Qualquer alteração nos termos e condições de prestação do serviço ora contratados deverá ser formalizada por meio de Termo Aditivo devidamente firmado pelas partes.

22.3. O presente Contrato não poderá ser cedido ou transferido, no todo ou em parte, sem autorização prévia e por escrito da outra parte, sendo nula e ineficaz toda cessão ou transferência ocorrida sem esse consentimento.

22.4. É dispensável a obtenção da autorização a que se refere o item 22.3 na hipótese de cessão do Contrato pela **PRESTADORA** para uma de suas subsidiárias ou afiliadas, controladas ou controladoras, ou, ainda, em caso de reorganização societária, inclusive cisão, fusão ou incorporação.

22.5. A **PRESTADORA** não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas pelo **ASSINANTE** ou pelo uso indevido da rede de telecomunicações, sendo de total responsabilidade do **ASSINANTE** tal prática.

22.6. O **ASSINANTE** deverá respeitar as leis e regulamentações vigentes, utilizando os serviços ora contratados de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e a privacidade de dados confidenciais.

22.7. A **PRESTADORA** poderá comunicar ao **ASSINANTE**, caso a utilização dele esteja fora do perfil contratado. No entanto, tal comunicação não imputará qualquer obrigação, uma vez que tal controle é exercido por mera liberalidade da **PRESTADORA**, sendo que este controle é de ônus exclusivo do **ASSINANTE**.

22.8. A falta ou atraso, por qualquer das partes, no exercício de qualquer direito importará mera tolerância e não significará renúncia ou novação, nem afetará o subsequente exercício de tal direito.

Parágrafo único - 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 da **PRESTADORA**, mediante a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro para ambos, conforme o caso.

22.9. Se uma ou mais disposições deste contrato vier(em) a ser considerada(s) inválida(s), ilegal(is), nula(s) ou inexecutável(is), 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 inexecutável nunca tivesse existido.

22.10. O não exercício pela **PRESTADORA** de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato, ou ainda, sua eventual tolerância ou demora 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.

22.11. A **PRESTADORA** coloca à disposição do **ASSINANTE** como meio de contato para a obtenção de informações sobre o serviço prestado, eventuais dúvidas, reclamações ou contestação de débitos indevidos, sua Central de Atendimento ao **ASSINANTE** com discagem direta, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no mínimo no período compreendido entre 08h e 20h, de segunda a sábado e das 10h às 16h, domingos e feriados. O número mantido pela **PRESTADORA** do S.A.C. pode ser encontrado no endereço eletrônico www.rapidanet.com.br.

22.12. Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de Aracaju, Estado de Sergipe, e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico www.rapidanet.com.br.



22.13. 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 eletrônico www.rapidanet.com.br. Qualquer alteração que porventura ocorrer será comunicada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por WhatsApp, correio eletrônico (*e-mail*) ou correspondência postal (via Correios), o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo **ASSINANTE**.

22.14. Ao assinar o Termo de Adesão, o **ASSINANTE** declara que todas as notificações e comunicações enviadas via WhatsApp, e-mail ou SMS são válidas e eficazes.

22.15. O **ASSINANTE** declara que é de sua responsabilidade manter todos os dados cadastrais atualizados, não sendo a **PRESTADORA** responsável pelo não recebimento de notificações e outras comunicações em caso de informações desatualizadas, a exemplo de e-mail e telefone de contato (WhatsApp).

CLÁUSULA 23ª - DA SUCESSÃO E DO FORO

23.1. O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o Foro da Comarca da cidade de Aracaju, Estado de Sergipe, competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estar contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todos os direitos e obrigações que assumem nesta data. O **ASSINANTE** aderirá ao presente documento mediante aceite ao **TERMO DE ADESÃO**, o qual poderá ocorrer por meio de atendimento telefônico realizado pela central da **PRESTADORA**, por aceite on-line por meio de seu endereço eletrônico, ou mediante assinatura do documento físico disponível na sede da **PRESTADORA**.

Aracaju/SE, 17 de setembro de 2026.

Hallysson Freitas Alves.

RAPIDANET TELECOM LTDA

CNPJ nº 34.707.793/0001-03

 **4º OFÍCIO DA COMARCA DE ARACAJU**
KATIANE MARIA GRAÇA SANTOS
Aracaju/SE - Tel.: (79) 3303-9483
contato@cartorio4oficioaju.com.br

--- RECONHECIMENTO nº 917257 ---
Reconheço a assinatura por AUTENTICIDADE de:
(1) HALLYSSON FREITAS ALVES
Aracaju, 17 de setembro de 2026. Dou fé.

 **IZABELLA MARIA DE PAULA JORGE -**
Escrivente Autorizada
Emolumentos: R\$ 11,80
Selo TJSE - 202628524095981
Acesse: www.tjse.jus.br/x/C8ZDUX

CARTÓRIO
4º OFÍCIO

CARTÓRIO 4º OFÍCIO
Isabella Maria de Paula Jorge
Escrivente Autorizada