

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM

## CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

**CLÁUSULA PRIMEIRA:** Considerando que:

- **TERMO DE ADESÃO:** designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou online) a este contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. O TERMO DE ADESÃO, assinado ou aderido eletronicamente, obriga o CLIENTE aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de Termos Aditivos, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.
- **Serviços de Comunicação Multimídia (SCM):** designam os serviços também objetos deste Contrato, que compreendem a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros).
- **Registros de Conexão:** 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 CLIENTE.
- **Contrato de Permanência:** designa instrumento autônomo, mas vinculado ao presente Contrato, proposto para formalizar a fidelização do CLIENTE por período pré-determinado, tendo como contrapartida a concessão em favor do CLIENTE de determinados benefícios na contratação dos serviços (benefícios válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual).
- **Prestadora de Pequeno Porte (PPP):** designa a prestadora dos serviços de comunicação multimídia com participação inferior a 5% (cinco por cento) no mercado nacional dos serviços de comunicação multimídia (SCM). A CONTRATADA se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), motivo pelo qual possui tratamento regulatório diferenciado, nos termos aplicáveis à Resolução ANATEL nº 614/2013 (Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia), à Resolução ANATEL nº 765/2023 (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC), à Resolução ANATEL nº 574/2011 (Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia – RGQ-SCM), e à Resolução ANATEL nº 717/2019 (Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL), sem prejuízo das obrigações e deveres mínimos de atendimento e qualidade previstos na legislação específica para Prestadoras de Pequeno Porte.

## OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

**CLÁUSULA SEGUNDA:** Constitui objeto do presente instrumento a prestação, pela CONTRATADA, em favor do CLIENTE, dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato, no TERMO DE ADESÃO e respectivo Plano de Serviço, partes integrantes e essenciais à celebração

do presente instrumento. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada diretamente pela CONTRATADA, que se encontra devidamente autorizada para tal, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos do processo nº 53500.018678/2012, Ato Autorizador nº 7739 de 26/12/2012. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia SCM encontra-se sob a égide da Lei nº 9.472/97; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução ANATEL nº 73/98; do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013; do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL nº 765/2023; e demais normas aplicáveis. A qualificação completa do CLIENTE; o tipo, as especificações e características dos serviços prestados; a garantia de banda contratada; os valores a serem pagos pelo CLIENTE pelos serviços de conexão à internet, bem como pelos serviços de comunicação multimídia, instalação, ativação e/ou locação de equipamentos; bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados no TERMO DE ADESÃO e respectivo Plano de Serviço. O Plano de Serviço compõe o TERMO DE ADESÃO, constituindo partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento. Uma vez assinado ou aderido eletronicamente o TERMO DE ADESÃO, fica automaticamente aperfeiçoada a relação jurídica havida entre o CLIENTE e a CONTRATADA, bem como fica automaticamente aperfeiçoado o presente instrumento, que passa a constituir, juntamente com o TERMO DE ADESÃO e respectivo Plano de Serviço, um título executivo extrajudicial, para todos os fins de direito.

- **Parágrafo Primeiro – Título Executivo Extrajudicial:** As partes reconhecem que o presente contrato, juntamente com o respectivo Termo de Adesão, constitui título executivo extrajudicial, nos termos do artigo 784, inciso III, do Código de Processo Civil, por conter obrigação líquida, certa e exigível. As partes concordam que as assinaturas eletrônicas válidas, conforme estabelecido na **CLÁUSULA TERCEIRA** deste instrumento, equiparam-se às assinaturas manuscritas para fins de constituição de título executivo, conforme entendimento jurisprudencial do Superior Tribunal de Justiça (REsp 1.495.920/DF), sendo dispensada a assinatura de testemunhas no ambiente digital quando a tecnologia de assinatura utilizada conferir presunção de autenticidade e integridade. Caso o contrato seja firmado em ambiente físico, será assinado pelas partes e por duas testemunhas para fins de constituição de título executivo extrajudicial.
- Os serviços de comunicação multimídia - SCM estarão disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 07 (sete) dias da semana, a partir de sua ativação até o término da relação contratual avençada, ressalvadas as interrupções causadas por caso fortuito ou motivo de força maior, dentre outras hipóteses prevista neste instrumento. Quando da assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE ADESÃO, o CLIENTE declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, velocidade máxima de download e upload, garantia de banda e valores referentes aos planos de serviços.

**CLÁUSULA TERCEIRA – Assinatura Eletrônica** Este contrato poderá ser firmado de forma eletrônica, conforme o disposto na Medida Provisória nº 2.200-2/2001, que institui a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil, conferindo validade jurídica e presunção de autenticidade às assinaturas digitais. Serão igualmente válidas as assinaturas eletrônicas realizadas em plataformas que mantenham trilhas de auditoria (registro de IP, data e hora, e geolocalização), nos termos do artigo 10, §2º, da MP 2.200-2/2001, e do artigo 441 do Código Civil, desde que garantam integridade e identificação

inequívoca das partes. A validade do negócio jurídico independe de forma específica, salvo disposição legal, e o Provimento CNJ nº 100/2020 autoriza o uso de assinaturas eletrônicas (inclusive avançadas) em atos notariais e registros públicos, assegurando a validade e a segurança jurídica de tal modalidade de contratação.

### **PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM**

**CLÁUSULA QUARTA:** São deveres da CONTRATADA, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis: a) 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. Estes deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis; b) Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade previstos no Artigo 40 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, observando-se as especificidades do tratamento regulatório diferenciado para Prestadoras de Pequeno Porte (PPP) estabelecidas na regulamentação vigente; c) Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento ao CLIENTE, conforme regras impostas pela ANATEL à CONTRATADA em decorrência da sua classificação como Prestadora de Pequeno Porte (PPP), incluindo o atendimento telefônico mínimo de 8 (oito) horas em dias úteis, conforme o Artigo 91 do RGC (Resolução ANATEL n.º 765/2023). d) Cumprir as obrigações que lhe foram outorgadas legalmente pelo Artigo 47 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013; e) Solucionar as reclamações do CLIENTE sobre problemas e falhas nos serviços prestados, bem como fornecer esclarecimentos a reclamações e dúvidas do CLIENTE. f) Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas neste Contrato.

**CLÁUSULA QUINTA:** 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 CONTRATADA deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de 01 (um) ano. A CONTRATADA observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de comunicação multimídia e pela confidencialidade quanto aos dados cadastrais e informações do CLIENTE, sobretudo no que se refere aos registros de conexão armazenados, empregando para tanto todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar o direito do CLIENTE. A CONTRATADA apenas tornará disponíveis os dados cadastrais e os registros de conexão, incorrendo em suspensão de sigilo de telecomunicações, quando solicitado formalmente pela autoridade judiciária ou outra legalmente investida desses poderes, e quando taxativamente determinada a apresentação de informações relativas ao CLIENTE.

**CLÁUSULA SEXTA:** O CLIENTE reconhece que a CONTRATADA, por ser considerada uma Prestadora de Pequeno Porte (PPP), possui tratamento regulatório diferenciado, nos termos aplicáveis, para o cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011, bem como para o cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), anexo à Resolução ANATEL 717/2019, o que não a isenta das obrigações

mínimas de qualidade e atendimento ao cliente conforme a regulamentação específica e o Código de Defesa do Consumidor.

## **DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE**

**CLÁUSULA SÉTIMA:** São deveres do CLIENTE, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis: a) Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no TERMO DE ADESÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento; b) Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos ao serviço ora contratado, comunicando à CONTRATADA qualquer eventual anormalidade observada, devendo registrar sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado; c) Fornecer todas as informações necessárias à prestação dos serviços objetos deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela CONTRATADA; d) Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos serviços, garantindo à CONTRATADA mediante prévio agendamento, salvo em situações emergenciais ou de risco à prestação do serviço, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial. A título de infraestrutura adequada a ser disponibilizada pelo CLIENTE, compreende-se, mas não se limita a: computadores, estações de trabalho, rede elétrica compatível e aterrada, local protegido do calor e umidade, dentre outros equipamentos/materiais de informática e rede interna. É de exclusiva responsabilidade do CLIENTE a instalação, manutenção, proteção e aterramento elétrico de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade. e) Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos da CONTRATADA ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos, avarias, perda, furto, roubo ou extravio sofridos pelos mesmos, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o CLIENTE. f) Cumprir as obrigações que lhe foram outorgadas legalmente pelo Artigo 4.º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 765/2023, quais sejam: (i) utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações; (ii) respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral; (iii) comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações; (iv) cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares; (v) somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas; (vi) indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e (vii) comunicar imediatamente à sua Prestadora: a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e c) qualquer alteração das informações cadastrais. g) Permitir às pessoas designadas pela CONTRATADA o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços e, caso haja utilização de equipamento(s) que não esteja(m) devidamente certificado(s) e homologado(s), permitir a retirada deste(s) equipamento(s) por parte dos funcionários da CONTRATADA. h) Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não

realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão de pleno direito do presente instrumento e sujeição do CLIENTE às penalidades previstas em Lei e neste Contrato. i) Disponibilizar e realizar manutenção em seus computadores e estações de trabalho, protegendo-os contra vírus ou qualquer arquivo malicioso que possa prejudicar a rede. Qualquer contribuição nesse sentido efetuada pela CONTRATADA não lhe imputará responsabilidade por essa proteção. j) Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento. k) Abster-se de praticar atos que configurem difamação, injúria, calúnia ou veiculação de informações comprovadamente inverídicas, com o intuito de prejudicar a imagem e credibilidade da CONTRATADA, sem prejuízo do direito do CLIENTE de expressar críticas ou opiniões que não se enquadrem em tais ilícitos.

**CLÁUSULA OITAVA:** Os direitos do CLIENTE, além daqueles estabelecidos neste Contrato, estão relacionados no Artigo 3.º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 765/2023, bem como no Artigo 56 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013.

**CLÁUSULA NONA: Do Consentimento e Gestão de Mensagens Publicitárias** Em conformidade com as diretrizes do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 765/2023, e em respeito ao direito à privacidade e à proteção de dados pessoais, o CLIENTE poderá, a qualquer tempo, revogar o consentimento para o recebimento de mensagens publicitárias, de forma simples e gratuita, por meio dos canais de atendimento da CONTRATADA, sem prejuízo da continuidade da prestação dos serviços contratados.

### **PLANO DE SERVIÇO**

**CLÁUSULA DÉCIMA:** O Plano de Serviço será disponibilizado previamente ao CLIENTE, e constará no TERMO DE ADESÃO, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

- **Parágrafo Único:** Os Planos de Serviços ofertados pela CONTRATADA estarão disponíveis no seu endereço eletrônico: [ENDEREÇO ONLINE]. A CONTRATADA compromete-se a que todas as suas ofertas de serviços sigam a etiqueta padrão de ofertas, conforme diretrizes da Resolução ANATEL n.º 765/2023, e as demais diretrizes de transparência e clareza estabelecidas pela regulamentação da ANATEL, garantindo que o CLIENTE tenha acesso facilitado e compreensível às informações essenciais sobre os serviços, e que a oferta pública reflita fielmente o serviço contratado pelo CLIENTE.

### **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA:** Caso seja do interesse do CLIENTE se valer de determinados benefícios ofertados pela CONTRATADA, a critério exclusivo da CONTRATADA, o CLIENTE deverá pactuar com a CONTRATADA, separadamente, um Contrato de Permanência, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao CLIENTE (válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual) e, em contrapartida, o prazo de fidelidade contratual que o mesmo deverá

observar, bem como as penalidades aplicáveis ao CLIENTE em caso de rescisão contratual antecipada.

- **Parágrafo Primeiro:** O CLIENTE declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação, pela celebração de um contrato com a CONTRATADA sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.
- **Parágrafo Segundo:** A multa por rescisão antecipada, quando aplicável, deverá ser proporcional ao valor do benefício concedido pela CONTRATADA e ao tempo restante para o término do prazo de fidelidade contratual, conforme regulamentação da ANATEL e o Código de Defesa do Consumidor.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA:** O Contrato de Permanência explicitará a fórmula e os critérios que serão utilizados na apuração do valor da multa a ser paga pelo CLIENTE à CONTRATADA, em caso de rescisão antecipada, garantindo a proporcionalidade prevista no Parágrafo Segundo da CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA:** Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o CLIENTE perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela CONTRATADA. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento. A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, conseqüentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as PARTES, deverá ser objeto de novo Contrato de Permanência, em separado.

- **Parágrafo Primeiro:** O CLIENTE reconhece que a suspensão dos serviços a pedido do próprio CLIENTE, ou por inadimplência ou infração contratual do CLIENTE, acarreta automaticamente na suspensão da vigência do presente instrumento e do Contrato de Permanência por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do prazo de fidelidade contratual.
- **Parágrafo Segundo:** Não será devida qualquer multa por rescisão antecipada caso o CLIENTE solicite o cancelamento do contrato em decorrência de descumprimento de obrigações contratuais ou regulatórias por parte da CONTRATADA, falha na prestação do serviço ou qualidade insatisfatória, conforme assegurado pela legislação vigente e o Código de Defesa do Consumidor.

#### **SUSPENSÃO TEMPORÁRIA A PEDIDO DO CLIENTE (SEM ÔNUS)**

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA:** O CLIENTE adimplente poderá requerer a suspensão temporária da prestação dos serviços de comunicação multimídia – SCM, sem qualquer ônus, uma vez a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) e máximo de 120 (cento e vinte) dias, em conformidade com o disposto no art. 59 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução ANATEL nº 765/2023, e no art. 3º, inciso VI, da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor).

- **§ 1º** – O pedido de suspensão deverá ser formalizado pelo CLIENTE através de um dos canais oficiais de atendimento disponibilizados pela CONTRATADA (presencial, telefônico ou digital), devendo ser atendido no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir do recebimento da solicitação.

- § 2º – Durante o período de suspensão, não haverá cobrança de valores referentes à prestação do serviço, exceto nos casos em que o CLIENTE tenha contratado serviços acessórios ou adicionais que expressem cláusula de continuidade durante a suspensão, conforme previsto no § 3º do art. 59 do RGC/2023.
- § 3º – Findo o prazo solicitado, os serviços serão reativados automaticamente, sem cobrança de taxas de restabelecimento ou religação, em conformidade com o art. 60, caput, do RGC/2023.
- § 4º – O período de suspensão não será computado para efeitos de fidelização ou cumprimento de contrato de permanência, conforme previsão expressa do art. 61, § 1º, do RGC/2023, quando existente tal vínculo contratual.
- § 5º – O direito à suspensão é não cumulativo, sendo vedado o aproveitamento de períodos não utilizados em ciclos posteriores de 12 (doze) meses.

### **REATIVAÇÃO ANTECIPADA DOS SERVIÇOS**

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA:** O CLIENTE poderá, a qualquer tempo, solicitar a reativação antecipada dos serviços suspensos, desde que manifeste formalmente seu interesse por meio de um dos canais oficiais da CONTRATADA.

- § 1º – O restabelecimento deverá ocorrer no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas a contar do registro da solicitação, conforme art. 60, § 1º, do RGC/2023.
- § 2º – Caso o CLIENTE reative o serviço antes do término do prazo inicialmente solicitado, não poderá requerer nova suspensão no mesmo ciclo anual de 12 (doze) meses.

### **SUSPENSÃO OU BLOQUEIO POR INADIMPLÊNCIA OU INFRAÇÃO CONTRATUAL**

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA:** A CONTRATADA poderá suspender, total ou parcialmente, os serviços contratados, em caso de inadimplemento das obrigações financeiras ou de infração contratual, observando estritamente as disposições da Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações), do RGC/2023 (Resolução ANATEL nº 765/2023), e do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

- § 1º – **Notificação prévia obrigatória:** A suspensão dos serviços por inadimplência somente poderá ocorrer após prévia notificação formal ao CLIENTE, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, conforme art. 63, § 1º, do RGC/2023. A comunicação deverá conter, de forma clara e acessível: a) o motivo da suspensão (inadimplemento ou descumprimento contratual); b) o valor do débito e o respectivo mês de referência; c) as regras e prazos de suspensão parcial, total e de eventual rescisão; d) a informação de que o débito poderá ser inscrito em cadastros de proteção ao crédito, nos termos do art. 43 do Código de Defesa do Consumidor, caso não seja regularizado.
- § 2º – **Suspensão parcial:** A CONTRATADA poderá proceder, inicialmente, à suspensão parcial do serviço, mediante redução temporária da velocidade ou limitação de acesso, nos termos do art. 63, § 2º, do RGC/2023, mantendo, contudo, canais de comunicação mínimos que possibilitem ao CLIENTE regularizar sua situação.
- § 3º – **Restabelecimento:** O restabelecimento integral dos serviços deverá ocorrer no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a comprovação do pagamento integral

do débito, sem cobrança de taxa de religação, conforme preceitua o art. 64, § 2º, do RGC/2023.

- **§ 4º – Limitações:** Durante o período de suspensão motivada por inadimplência ou infração contratual, o CLIENTE não fará jus a abatimentos, compensações ou indenizações pelos dias de serviço suspenso, conforme o art. 63, § 3º, do RGC/2023.

## **BLOQUEIO TOTAL E RESCISÃO POR INADIMPLÊNCIA PROLONGADA**

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA:** Persistindo a inadimplência por período superior a 30 (trinta) dias contados do início da suspensão parcial, a CONTRATADA poderá promover o bloqueio total dos serviços, mediante nova comunicação ao CLIENTE, conforme art. 65 do RGC/2023.

- **§ 1º** – Decorridos 30 (trinta) dias da suspensão total, e mantida a inadimplência, a CONTRATADA poderá rescindir o contrato de pleno direito, nos termos do art. 473 do Código Civil, combinado com o art. 65, § 2º, do RGC/2023, independentemente de nova notificação.
- **§ 2º** – A CONTRATADA deverá comunicar formalmente o CLIENTE, no prazo máximo de 7 (sete) dias após a efetiva rescisão, informando: a) a data da extinção contratual; b) o valor final do débito; e c) a possibilidade de registro do débito em órgãos de proteção ao crédito, conforme o art. 43 do Código de Defesa do Consumidor.
- **§ 3º** – Regularizado o débito antes da rescisão definitiva, a CONTRATADA restabelecerá o serviço no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, sem custo adicional, em observância ao art. 64, § 2º, do RGC/2023.
- **§ 4º** – A rescisão contratual não exime o CLIENTE do pagamento dos débitos pendentes, nem impede a cobrança judicial ou extrajudicial pela CONTRATADA, observadas as disposições do Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015) e da Lei nº 9.472/1997, art. 93, inciso XIV.

## **ATENDIMENTO AO CLIENTE**

**CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: Canais de Atendimento ao Cliente.** A CONTRATADA compromete-se a disponibilizar ao CLIENTE diversos canais de atendimento para a formalização de reclamações, pedidos de informações, solicitações e demais interações relacionadas aos serviços contratados, em conformidade com a legislação e regulamentação vigentes, especialmente a Resolução ANATEL nº 765/2023.

- **Parágrafo Primeiro: Canais de Atendimento Telefônico.** A CONTRATADA manterá uma central de atendimento telefônico gratuito, acessível por meio de chamadas originadas de terminais fixos ou móveis, com funcionamento em dias úteis, no horário compreendido entre 08h (oito horas) e 20h (vinte horas), para registrar e atender as demandas do CLIENTE. Os números de contato são: [XXXXXX]. Este canal permanecerá como uma opção válida e eficaz para o atendimento.
- **Parágrafo Segundo: Canais de Atendimento Digital.** Adicionalmente, e em observância à Resolução ANATEL nº 765/2023, a CONTRATADA disponibilizará canais de atendimento digital que permitam ao CLIENTE formalizar solicitações, reclamações, pedidos de informações, incluindo, mas não se limitando a reparos e rescisões contratuais. Estes canais digitais podem incluir: a) Plataforma Online/Site: Uma área designada no endereço eletrônico da CONTRATADA (XXXXXX.com.br) com

funcionalidades para gestão de serviços, abertura de chamados, consulta a informações e formalização de demandas. b) Aplicativo Móvel: Caso disponível, um aplicativo dedicado que permita a interação e formalização de solicitações. c) E-mail/Chat Online: Endereços de e-mail específicos ou interfaces de chat online para registro de solicitações e obtenção de suporte. d) Outras Ferramentas Digitais: Quaisquer outros canais digitais que a CONTRATADA venha a implementar para facilitar a interação com o CLIENTE, garantindo a formalização e o registro das interações.

- **Parágrafo Terceiro: Formalização e Protocolo.** Todas as solicitações formalizadas através dos canais telefônicos ou digitais (conforme o Parágrafo Segundo desta Cláusula) serão devidamente registradas, e para cada atendimento será gerado um número sequencial de protocolo, contendo data e horário do respectivo registro, o qual será informado ao CLIENTE, garantindo-se a integral observância dos prazos regulamentares e a efetiva resolução das demandas. A formalização por meio dos canais digitais terá a mesma validade jurídica da formalização por via telefônica para todos os fins de direito, assegurando-se ao CLIENTE a segurança e o registro completo de suas interações.

**CLÁUSULA DÉCIMA NONA: Dos Prazos para Atendimento das Solicitações do CLIENTE.** a) **Instalação dos Serviços:** a instalação será realizada no prazo previsto no respectivo TERMO DE ADESÃO, observadas as exceções legais e as limitações de responsabilidade previstas neste instrumento contratual; b) Em se tratando de solicitação de rescisão contratual pelo CLIENTE, a CONTRATADA se compromete a dar efeitos imediatos à solicitação, independentemente do canal de atendimento utilizado (telefônico, digital ou automatizado), nos termos dos artigos 63 e 64 do RGC (Resolução ANATEL nº 765/2023). A CONTRATADA fornecerá ao CLIENTE o comprovante da solicitação de rescisão e o respectivo número de protocolo. Sendo que, em caso de CLIENTE sujeito a fidelidade contratual, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento da multa penal estabelecida no Contrato de Permanência, ressalvadas as hipóteses de isenção de multa previstas no Parágrafo Segundo da CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA. c) Em se tratando de solicitação de reparo dos serviços, a CONTRATADA se compromete a regularizá-lo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, exceto nos casos diferenciados estipulados no TERMO DE ADESÃO e ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento; d) Em se tratando de reclamações e pedidos de informações do CLIENTE, a CONTRATADA se compromete a solucioná-las no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento; e) Outras solicitações de serviços apresentadas pelo CLIENTE à CONTRATADA, não especificadas nas alíneas “a” e “d” desta cláusula, serão atendidas pela CONTRATADA no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

## **INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS**

**CLÁUSULA VIGÉSIMA:** O CLIENTE reconhece que os serviços poderão ser interrompidos ou degradados, de maneira programada ou não. Em caso de interrupção ou degradação, o CLIENTE terá direito a abatimento proporcional automático na fatura subsequente, correspondente ao período de indisponibilidade ou degradação do serviço que o tenha afetado, conforme as regras estabelecidas na Resolução ANATEL nº 765/2023 (RGC) e seu Manual Operacional, sem prejuízo de outras compensações ou indenizações devidas em caso de dolo ou culpa da CONTRATADA.

- **Parágrafo Primeiro:** Em caso de interrupção ou degradação programada, a CONTRATADA deverá comunicar o CLIENTE com antecedência mínima razoável, informando o período previsto e os eventuais impactos no serviço. O CLIENTE terá direito ao abatimento proporcional automático pelo período afetado, independentemente da duração.
- **Parágrafo Segundo:** Em caso de interrupção não programada ou degradação que ocasione reparo, a CONTRATADA deverá efetuar o abatimento proporcional automático pelo período de indisponibilidade ou degradação do serviço, a partir do momento em que o CLIENTE for afetado, sem aplicação de limites mínimos de tempo para concessão do desconto. A CONTRATADA se compromete a envidar seus melhores esforços para restabelecer o serviço no menor prazo possível.
- **Parágrafo Terceiro:** O abatimento proporcional concedido pela CONTRATADA em virtude da interrupção ou degradação, programada ou não programada, será efetuado no documento de cobrança subsequente, sendo que a responsabilidade da CONTRATADA se estende à integral reparação de quaisquer danos diretos comprovadamente causados ao CLIENTE, nos termos da legislação vigente e do Código de Defesa do Consumidor, sem que se limite exclusivamente ao desconto na mensalidade.
- **Parágrafo Quarto:** Em caso de interrupção não programada ou degradação grave e prolongada, que persista por período superior a 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas (ou 48 (quarenta e oito) horas acumuladas no mês de faturamento) e que não seja atribuível a caso fortuito, força maior, culpa do CLIENTE ou de terceiros, a CONTRATADA, além dos abatimentos proporcionais previstos nos parágrafos anteriores, compromete-se a conceder ao CLIENTE um crédito adicional de 10% (dez por cento) do valor da mensalidade na fatura subsequente, a título de compensação suplementar pela falha na prestação do serviço. Esta compensação não exclui a possibilidade de indenizações maiores em caso de dolo ou culpa grave da CONTRATADA, conforme apuração judicial.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA:** A CONTRATADA não será obrigada a efetuar o abatimento se a interrupção ou degradação do serviço, programada ou não, ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio CLIENTE ou terceiros, por erros de operação do CLIENTE, dentre outras hipóteses de ausência de responsabilidade da CONTRATADA, desde que comprovadamente não haja culpa ou dolo da CONTRATADA no evento.

### **PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS**

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA:** A contestação de débito encaminhada pelo CLIENTE à CONTRATADA via notificação ou através da Central de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer cobrança feita pela CONTRATADA, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

- **Parágrafo Primeiro:** O CLIENTE terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a CONTRATADA. A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo CLIENTE, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias para apresentar a resposta. 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

CLIENTE, ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela CONTRATADA.

- **Parágrafo Segundo:** A CONTRATADA cientificará o CLIENTE do resultado da contestação do débito. Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao CLIENTE 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. Caso o CLIENTE já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a CONTRATADA se compromete a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente, com a devida correção monetária pelo IPCA, garantindo-se o abatimento automático conforme a sistemática do RGC (Resolução ANATEL nº 765/2023). Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo CLIENTE, acrescentando-se os encargos moratórios (multa e juros) e atualização monetária.

### **PREÇO, DATAS DE VENCIMENTO E ENCARGOS MORATÓRIOS**

**CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA:** Pelos serviços de Comunicação Multimídia – SCM, o CLIENTE pagará à CONTRATADA os valores pactuados no TERMO DE ADESÃO, onde se constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as respectivas datas de vencimento.

- **§ 1º – Opções de Datas de Vencimento:** Em conformidade com o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC (Resolução nº 765/2023 da ANATEL), a CONTRATADA disponibilizará ao CLIENTE no mínimo 6 (seis) opções distintas de datas de vencimento, distribuídas ao longo do mês, para escolha no momento da adesão.
- **§ 2º – Disponibilização da Conta:** O documento de cobrança (boleto, fatura eletrônica ou outro meio equivalente) será disponibilizado ao CLIENTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias antes da data de vencimento escolhida, em formato impresso ou eletrônico, conforme opção do CLIENTE.
- **§ 3º – Alteração de Data de Vencimento:** O CLIENTE poderá solicitar, a qualquer tempo, a alteração da data de vencimento, dentre as opções disponibilizadas, respeitando-se o prazo mínimo de 30 (trinta) dias para efetivação da mudança e a proporcionalidade do ciclo de cobrança.
- **§ 4º – Encargos Moratórios:** Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à CONTRATADA, o CLIENTE será obrigado ao pagamento de: a) multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; b) correção monetária apurada segundo a variação do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo); c) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die; sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei e neste Contrato.
- **§ 5º – Atualização Normativa:** Caso a ANATEL venha a alterar as regras sobre número mínimo de opções de vencimento, prazos ou formas de disponibilização da conta, a CONTRATADA se compromete a adequar automaticamente o presente contrato, observando os novos parâmetros legais e comunicando o CLIENTE com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

## DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

**CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA:** O presente instrumento vigorá pelo prazo discriminado no TERMO DE ADESÃO, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE ADESÃO, ou outra forma de adesão ao presente instrumento, sendo renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas (ressalvados os benefícios, que são válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual), salvo em caso de manifestação formal por qualquer das PARTES, em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término contratual.

- **Parágrafo Primeiro:** Optando o CLIENTE pela rescisão, total ou parcial, do presente Contrato, antes de completado o prazo de fidelidade contratual previsto no Contrato de Permanência, fica o CLIENTE sujeito automaticamente às penalidades previstas no Contrato de Permanência, observando-se a proporcionalidade da multa conforme Parágrafo Segundo da CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA e as hipóteses de isenção de multa previstas no Parágrafo Segundo da CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA, o que o CLIENTE declara reconhecer e concordar.
- **Parágrafo Segundo:** Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o CLIENTE perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela CONTRATADA. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento. A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, conseqüentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as PARTES, deverá ser objeto de novo Contrato de Permanência, em separado.

## LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

**CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA:** A responsabilidade da CONTRATADA decorrente deste Contrato restringe-se aos danos diretos comprovadamente causados ao CLIENTE, desde que resultantes de culpa ou dolo da CONTRATADA, excluindo-se, em regra, danos indiretos, lucros cessantes, perda de receitas ou insucessos comerciais.

Parágrafo Primeiro: A limitação prevista nesta cláusula não se aplica nas hipóteses de falha na prestação do serviço que viole direitos básicos do consumidor, nem nos casos em que a legislação consumerista determine responsabilidade mais ampla, especialmente nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

Parágrafo Segundo: Em observância aos princípios da boa-fé objetiva e do equilíbrio contratual, a CONTRATADA assegurará a reparação integral dos danos diretos comprovadamente sofridos pelo CLIENTE, sempre que caracterizada falha na prestação do serviço.

Parágrafo Terceiro: Sem prejuízo das disposições anteriores, e desde que não haja afronta às normas do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade da CONTRATADA por danos diretos comprovadamente causados ao CLIENTE fica limitada ao valor total efetivamente pago pelo CLIENTE nos últimos 12 (doze) meses anteriores ao evento danoso, salvo nos casos de dolo, culpa grave ou quando a legislação aplicável exigir reparação integral.

## **POLÍTICA DE PRIVACIDADE, TRATAMENTO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE**

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA:** O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que além dos dados pessoais do CLIENTE informados no ato de celebração do presente contrato, a CONTRATADA coletará informações estritamente necessárias para a prestação e melhoria dos serviços, bem como para o cumprimento de obrigações legais e regulatórias, a saber: (i) endereço IP disponibilizado pela CONTRATADA ao CLIENTE; (ii) registros de conexão; (iii) informações de conexão para otimização técnica da rede (tais como tags, cookies, pixels e memória cache dos servidores, quando estritamente necessários para a funcionalidade e segurança da rede, de forma agregada e/ou anonimizada); (iv) comunicações havidas entre o CLIENTE e a CONTRATADA através do Centro de Atendimento ao Cliente. A CONTRATADA não coletará dados de acesso a aplicações específicas ou conteúdo do tráfego do CLIENTE, respeitando o princípio da neutralidade de rede, conforme o Art. 9º do Marco Civil da Internet.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA:** A CONTRATADA se compromete a utilizar os dados pessoais do CLIENTE e demais informações coletadas exclusivamente para as seguintes finalidades, com as quais o CLIENTE expressamente declara ter pleno conhecimento e concordância ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE ADESÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, e que se baseiam nas hipóteses legais de tratamento de dados pessoais (Lei nº 13.709/2018 - LGPD), tais como execução do contrato e legítimo interesse: (i) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória, incluindo mas não se limitando a manutenção dos dados cadastrais e os Registros de Conexão do CLIENTE pelo prazo mínimo de 01 (um) ano, nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia (anexo à Resolução ANATEL 614/2013) e da Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet); e a manutenção da gravação das ligações do CLIENTE para o Centro de Atendimento ao Cliente disponibilizado pela CONTRATADA, pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, nos termos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (anexo à Resolução ANATEL nº 765/2023); (ii) para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos do Poder Público, ANATEL, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC) ou qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal; (iii) para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato; (iv) para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; (v) para a proteção do crédito (incluindo medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais); (vi) para garantir o cumprimento do presente contrato, incluindo o combate à fraude ou a prática de quaisquer ilícitos; (vii) para enviar ao CLIENTE qualquer comunicação ou notificação prevista no presente contrato.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA:** Ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE ADESÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o CLIENTE expressa e livremente consente com a realização pela CONTRATADA da coleta de informações relacionadas ao endereço IP utilizado pelo CLIENTE, bem como dos dados relativos à conexão e outras informações técnicas (incluindo mas não se limitando a tags, cookies, pixels e memória cache dos servidores), exclusivamente para fins de otimização técnica da rede e melhoria dos serviços, como

levantamento de métricas agregadas e/ou anonimizadas de tráfego, sem inspeção do conteúdo das comunicações do CLIENTE, em estrita observância à neutralidade de rede e às disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), especialmente seus artigos 7º e 10º.

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

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA:** Ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE ADESÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o CLIENTE declara ter pleno conhecimento e concordância quanto a coleta, armazenamento, utilização e/ou compartilhamento dos dados pessoais do CLIENTE e demais informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, para as finalidades previstas nas alíneas a e b desta cláusula; sendo tal anuência condição indispensável para a prestação dos serviços objeto do presente instrumento, nos termos previstos no Artigo 9º, §3º, da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA:** Fica assegurado ao CLIENTE, a qualquer momento, solicitar perante a CONTRATADA, informações sobre seus dados pessoais e demais informações coletadas por força dos serviços objeto do presente instrumento, a alteração e correção de seus dados pessoais e a exclusão dos seus dados pessoais dos servidores da CONTRATADA, ressalvado as hipóteses em que a CONTRATADA for obrigada a manter os dados do CLIENTE por força de previsão contratual, legal ou regulatória, conforme os direitos do titular de dados previstos no Artigo 18 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). As solicitações serão atendidas pela CONTRATADA nos prazos e formas estabelecidos pela LGPD e demais regulamentações aplicáveis.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA:** A CONTRATADA manterá os dados pessoais do CLIENTE e demais informações coletadas em servidores de seu data center ou de terceiros contratados, a critério único e exclusivo da CONTRATADA, pelo prazo de 01 (um) ano, após o término ou extinção do presente contrato, independente do motivo que ensejou a rescisão ou término contratual, podendo este prazo ser ampliado, em caso

de autorização, alteração ou determinação por algum regulamento, decreto ou legislação aplicável.

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

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUARTA: Do Encarregado de Dados (DPO).** Em conformidade com o Artigo 41 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), a CONTRATADA nomeou um Encarregado de Dados (Data Protection Officer - DPO) para atuar como canal de comunicação entre a CONTRATADA, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

- **Parágrafo Único:** O CLIENTE poderá entrar em contato com o Encarregado de Dados (DPO) para quaisquer questões relacionadas à proteção de seus dados pessoais, através dos seguintes canais: Nome do Encarregado: [Nome do DPO] E-mail: [Endereço de E-mail do DPO] Telefone: [Telefone de Contato do DPO]

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA – Registros Eletrônicos** A CONTRATADA manterá os registros eletrônicos relativos ao aceite digital (logs de IP, data e hora, e demais metadados) por, no mínimo, 5 (cinco) anos após o término do contrato, conforme o artigo 15 da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e o artigo 37 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), podendo utilizá-los como meio de prova em juízo ou fora dele. Essa guarda de logs assegura a validade probatória em contratos eletrônicos, permitindo a rastreabilidade e a verificação da autoria e integridade das manifestações de vontade das partes.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA – Registro Público (RTD)** O presente contrato poderá ser registrado no Registro de Títulos e Documentos, nos termos do artigo 127, inciso I, da Lei nº 6.015/1973 (Lei de Registros Públicos), para fins de publicidade e eficácia perante terceiros, garantindo a integridade e autenticidade de seu conteúdo. Tal registro confere data certa e oponibilidade a terceiros, conforme entendimento jurisprudencial do Superior Tribunal de Justiça (REsp 1198469/RS), robustecendo a segurança jurídica do instrumento.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉTIMA – Declaração de Autenticidade** A CONTRATADA poderá emitir, quando solicitado, declaração de autenticidade e integridade do presente instrumento, para fins de registro em cartório ou apresentação a órgãos públicos, conforme os critérios previstos na Norma Técnica de Registro Eletrônico – IN 01/2020 do RTDPJ Brasil. Esta declaração se alinha ao Provimento CNJ nº 100/2020, artigo 4º, que valida atos notariais eletrônicos com assinatura digital ou declaração de autenticidade, facilitando procedimentos e evitando exigências cartorárias adicionais em contratos firmados digitalmente.

## DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA OITAVA:** As PARTES garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

- **Parágrafo Primeiro:** A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo CLIENTE. Caso ocorra esta hipótese, o CLIENTE será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição da multa contratual prevista no Contrato de Permanência ou no TERMO DE ADESÃO, quando aplicável, sem prejuízo da incidência de demais penalidades previstas em Lei e neste Contrato.
- **Parágrafo Segundo:** É facultado à CONTRATADA, a seu exclusivo critério, a cessão total ou parcial do presente instrumento a terceiros, desde que não haja prejuízo ao CLIENTE e sejam mantidas as condições contratuais, podendo terceiros assumir total ou parcialmente os direitos e deveres atribuídos à CONTRATADA.

### ASSINATURAS

(Local e data)

**(Local e data)**

---

**CONTRATANTE**

**Nome completo:**

**CPF/RG:**

---

**CONTRATADA**

**E B N CERQUEIRA**

**CNPJ: 24.057.532/0001-23**

---

**Testemunha 1 – Nome / CPF / RG**

---

**Testemunha 2 – Nome / CPF / RG**