REGISTRO DE TÍTULOS E CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS
CASCAVEL - PR

CONTRATO MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SCM E SVA

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SCM e SVA

DAS PARTES

De um lado, doravante denominada **PRIMEIRA CONTRATADA,** ou simplesmente **PROVEDOR DE INTERNET, CERTTO SERVIÇOS DIGITAIS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 01.497.093/0001-74, com sede na Rua Cristóvão Colombo, nº 763, Bairro Pioneiros Catarinenses, na cidade de Cascavel/PR, CEP 85.805-510, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado.

E ainda, na qualidade de **SEGUNDA CONTRATADA,** ou simplesmente **OPERADORA SCM, CERTTO TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 00.796.307/0001-40, com sede na Rua Paraná, nº 3033, Sala 03, Bairro Centro, na cidade de Cascavel/PR, CEP 85.810-010, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado.

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

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

1.1. CONSIDERANDO QUE:

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

1.1.2. PROVEDOR DE INTERNET e OPERADORA SCM, quando designados em conjunto, serão tratados neste instrumento como CONTRATADAS.

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

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

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

1.1.6. *Contrato de Permanência*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa instrumento autônomo, mas vinculado ao presente Contrato, proposto para formalizar a fidelização do 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).

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

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

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

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

2.1. Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação, pelo PROVEDOR DE INTERNET em favor do CLIENTE, dos Serviços de Conexão à internet (Serviços de Valor Adicionado), a serem disponibilizados nas dependências do CLIENTE, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato, no TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento. Para a disponibilização dos Serviços de Conexão à internet (Serviços de Valor Adicionado) nas dependências do CLIENTE, a OPERADORA SCM obriga-se à prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), também objeto deste Contrato, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato, no TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento.

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

2.3. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada direta e exclusivamente pela OPERADORA SCM, que se encontra devidamente autorizada para tal, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos do processo nº 53500.021324/2005-20 (SICAP), Ato Autorizador n.º 57247 de 31/03/2006 e TERMO PVST/SPV Nº 037/2006 ANATEL.

2.4. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) encontra-se sob a égide da Lei n.º 9.472/97; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução ANTEL n.º 73/98; do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013; do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de

Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL n.º 632/2014; e demais normas aplicáveis.

2.5. A qualificação completa do 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, serviços de comunicação multimídia, instalação, ativação, locação de equipamentos e/ou outros serviços porventura contratados de forma conjunta (COMBO); bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados no TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO.

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

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

2.8. Quando da assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, 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, franquia de consumo dos serviços (se for o caso), velocidade máxima de download e upload, garantia de banda e valores referentes aos planos de serviços.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO

3.1. A adesão pelo CLIENTE ao presente Contrato (ou a quaisquer de suas atualizações ou alterações) efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

3.1.1. Assinatura de TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso;

3.1.2. Preenchimento, aceite *online* e/ou confirmação via *e-mail* de TERMO DE CONTRATAÇÃO eletrônico;

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

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

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

3.1.6. Aceitação tácita ou expressa do CLIENTE quanto a quaisquer atualizações ou alterações do presente Contrato ou seu respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO (impresso ou eletrônico), na forma estabelecida no item 22.3 do presente Contrato.

3.2. Com relação as CONTRATADAS, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o CLIENTE aderiu ao presente Contrato mediante um dos

eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 3.1.4 e 3.1.5 acima, em que poderão as CONTRATADAS, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura ou aceite do TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso ou eletrônico.

CLÁUSULA QUARTA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA QUINTA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

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

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

determinações normativas aplicáveis.

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

5.1.3. Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento ao Cliente, conforme regras impostas pela ANATEL à OPERADORA SCM em decorrência da sua classificação como *Prestadora de Pequeno Porte (PPP),* atendendo e respondendo às reclamações e solicitações do CLIENTE, de acordo com os prazos previstos neste Contrato.

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

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

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

5.2. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução ANATEL 614/2013, bem como de acordo com a Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), a OPERADORA SCM deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de 01 (um) ano.

5.2.1. A OPERADORA SCM observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados cadastrais e informações do 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.

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

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA SEXTA – DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

6.1. São **Deveres do CLIENTE**, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:

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

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

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

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

6.1.4.1. A título de infraestrutura adequada a ser disponibilizada pelo 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.

6.1.5. 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.

6.1.6. Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos das CONTRATADAS ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos, avarias, perda, furto, roubo ou extravio 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.

6.1.7. Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 4.º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, quais sejam: **(i)** utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações; **(ii)** respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral; **(iii)** comunicar às autoridades competentes irregularidades

ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações; **(iv)** cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares; **(v)** somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas; **(vi)** indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e **(vii)** comunicar imediatamente à sua Prestadora: **a)** o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; **b)** a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e **c)** qualquer alteração das informações cadastrais.

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

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

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

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

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

6.2. 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 632/2014, bem como no Artigo 56 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013.

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

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

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

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

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

melhores práticas de mercado;

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

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

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

CLÁUSULA SÉTIMA – DA FRANQUIA DE CONSUMO

7.1. No PLANO DE SERVIÇO ofertado ao CLIENTE poderá haver a previsão de Franquia de Consumo, que constitui uma limitação de transferência (tráfego) em bytes dentro de um determinado período. Uma vez esgotada a Franquia de Consumo, o CLIENTE ficará sujeito à redução de velocidade ou a uma cobrança proporcional ao consumo adicional incorrido, o que será antecipadamente previsto no PLANO DE SERVIÇO.

7.1.1. A Franquia de Consumo é contabilizada mensalmente pelo sistema da OPERADORA SCM, começando no dia 1º até o final de cada mês, ou de acordo com outro período previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

7.1.2. Quando ocorrer a extrapolação da Franquia de Consumo, e tendo o CLIENTE optado no PLANO DE SERVIÇO pela redução da velocidade contratada, esta redução ocorrerá automaticamente. Neste caso, poderá o CLIENTE, alternativamente, optar pela continuidade da sua velocidade inicial (com a consequente cobrança proporcional ao consumo adicional incorrido), devendo, para tal, entrar em contato com a OPERADORA SCM através de sua Central de Atendimento Telefônico.

7.1.3. Quando ocorrer a extrapolação da Franquia de Consumo, e tendo o CLIENTE optado no PLANO DE SERVIÇO pela cobrança proporcional ao consumo adicional incorrido, esta cobrança adicional ocorrerá automaticamente. Neste caso, poderá o CLIENTE, alternativamente, optar pela redução da velocidade contratada, devendo, para tal, entrar em contato com a OPERADORA SCM através de sua Central de Atendimento Telefônico.

7.1.4. Nos termos do Artigo 80, parágrafo único, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, a OPERADORA SCM não está obrigada a informar ao CLIENTE, quando ocorrer, que o seu consumo está próximo a atingir a franquia contratada.

CLÁUSULA OITAVA – DO PLANO DE SERVIÇO

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

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

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

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

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

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

8.4. O PLANO DE SERVIÇO será disponibilizado previamente ao CLIENTE, e constará no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

8.4.1. Os Planos de Serviços ofertados pelas CONTRATADAS estarão disponíveis no seguinte endereço eletrônico: www.certto.com.br.

8.4.2. A OPERADORA SCM, por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), encontra-se isenta de disponibilizar na sua página mecanismos de comparação entre os planos de serviços.

CLÁUSULA NONA – DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

9.1. Caso seja do interesse do CLIENTE se valer de determinados benefícios ofertados pelas CONTRATADAS, a critério exclusivo das CONTRATADAS, o CLIENTE deverá pactuar com as CONTRATADAS, 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, total ou parcial.

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

9.2. Os benefícios concedidos pelas CONTRATADAS poderão corresponder a descontos nas mensalidades dos serviços de conexão à internet, nas mensalidades dos serviços de comunicação multimídia, descontos ou isenção nas mensalidades da locação dos equipamentos utilizados nos serviços, descontos ou isenção dos valores correspondentes à instalação ou ativação dos serviços, dentre outros, a exclusivo critério das CONTRATADAS.

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

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

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

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

9.5. O 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.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

10.1. O CLIENTE adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos serviços objetos deste Contrato, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço.

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

10.1.2. O prazo de suspensão dos serviços objetos deste Contrato, não utilizado pelo CLIENTE, não será cumulativo de um ano para outro. Ou seja, é direito do CLIENTE requerer no máximo, por uma única vez, dentro do período de 12 (doze) meses, a suspensão dos serviços, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias.

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

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

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

10.2.1. Caso seja feita a solicitação de restabelecimento dos serviços objetos deste Contrato em período inferior ao inicialmente solicitado a título de suspensão, não poderá o CLIENTE, posteriormente à reativação, dentro do mesmo período de 12 (doze) meses, requerer novo pedido de suspensão dos serviços em relação ao período de suspensão não utilizado.

10.3. As CONTRATADAS poderão suspender os serviços objetos deste Contrato, em caso de inadimplência ou infração contratual do CLIENTE.

10.3.1. AS CONTRATADAS também poderão rescindir o presente contrato, motivadamente, todavia, deverá necessariamente comunicar tal fato ao ASSINANTE, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, nos termos da legislação vigente.
10.3.2. O cancelamento do Plano de Serviço não isenta o ASSINANTE do cumprimento de suas obrigações contratuais pendentes e nem lhe confere plena quitação.
10.3.3. Durante o período de permanência mínima decorrente de benefício promocional, conforme o TERMO DE FIDELIDADE, a rescisão antecipada ou motivada pelo ASSINANTE, ou decorrente de falta de pagamento ensejará a cobrança correspondente ao valor do benefício inicialmente concedido, de forma proporcional ao período efetivamente cumprido, que poderá ser acrescida da multa prevista no termo acima mencionado.
10.3.4. O período de suspensão motivado por descumprimento contratual ou por inadimplência do CLIENTE, não ensejará qualquer espécie de compensação, reparação ou indenização ao CLIENTE, o que este concorda e reconhece.

10.4. O presente Contrato também poderá ser rescindido imediatamente caso não existam, ou deixem de existir, condições técnicas para a prestação do serviço, bem como na impossibilidade da prestação do serviço com a qualidade mínima.
10.5. Fica desde já acordado entre as partes que, caso surja qualquer impedimento legal, judicial e/ou regulamentar que proíba e/ou inviabilize, de alguma forma, a prestação de serviços pela CONTRATADA, o presente Contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, sem qualquer ônus.

10.6. Em caso de atraso no pagamento pelo CLIENTE de qualquer quantia devida às CONTRATADAS, mesmo que não iniciados pelas CONTRATADAS os procedimentos de suspensão ou cancelamento previstos nos itens acima, ficam automaticamente suspensos os serviços de manutenção prestados pelas CONTRATADAS no âmbito deste Contrato (seja manutenção de equipamentos, seja manutenção dos próprios serviços de internet), bem como suspenso o atendimento a qualquer solicitação do CLIENTE, a exemplo de solicitação de mudança de endereço, transferência de titularidade, upgrade (aumento de velocidade), downgrade (redução de velocidade), dentre outras; o que prevalecerá até a efetiva e total regularização, pelo CLIENTE, dos valores devidos às CONTRATADAS.

10.7. O cancelamento dos serviços depende do pagamento do saldo devedor, respondendo, o ASSINANTE, pela tarifa do serviço até o efetivo encerramento do contrato.
10.8. Estando pagas todas as mensalidades, o ASSINANTE poderá utilizar os serviços até o final do período pago, não tendo direito à devolução de valores parciais de períodos futuros.
10.9. Existindo pendências financeiras de períodos anteriores, o cancelamento definitivo dependerá da quitação dos débitos. A continuidade da utilização dos serviços implica na concordância de pagamento de novo período de uso.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

11.1. As CONTRATADAS disponibilizarão ao CLIENTE um centro de atendimento telefônico gratuito, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no período compreendido entre as 08 (oito) e 20 (vinte) horas, exclusivamente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados.

11.1.1. Centro de Atendimento Telefônico poderá ser acessado pelo CLIENTE através dos números: 0800-6453335 e/ou 45 3333-2100.

11.2. Todas as interações entre o CLIENTE e o Centro de Atendimento das CONTRATADAS serão gravadas e mantidas até o prazo de **90 (noventa dias)**, durante o qual o CLIENTE poderá requerer a cópia do conteúdo das gravações.

11.2.1. A disponibilização das cópias das gravações telefônicas ocorrerá no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da solicitação do CLIENTE, e a disponibilização da cópia de cada gravação poderá ser fracionada em mais de um arquivo eletrônico.

11.2.2. As interações porventura feitas entre Técnicos das CONTRATADAS em campo e o CLIENTE não serão gravadas, não estando as CONTRATADAS compelidas a gravar este tipo de interação.

11.2.3. Em caso de descontinuidade da chamada feita pelo CLIENTE ao centro de atendimento telefônico, as CONTRATADAS deverão retornar a ligação ao CLIENTE, salvo nos casos de falta de educação ou comportamento ofensivo do CLIENTE, situações de trote ou engano, e chamadas originadas por código de acesso com restrição de identificação.

11.3. O CLIENTE poderá obter no endereço eletrônico www.certto.com.br, todas as informações relativas às CONTRATADAS, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento. E mais, diante do referido endereço eletrônico, o CLIENTE poderá obter todas as informações referentes aos Planos de Serviços ofertados pelas CONTRATADAS.

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

11.5. No atendimento do CLIENTE, as CONTRATADAS se comprometem a observar os seguintes prazos, de acordo com o tipo de solicitação efetuada pelo CLIENTE, a saber:

11.5.1. Em se tratando da instalação dos serviços, as CONTRATADAS se comprometem a observar o prazo de instalação previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ressalvado o disposto no item 12.1 deste Contrato e ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

11.5.2. Em se tratando de solicitação de rescisão contratual pelo CLIENTE, que se dará necessariamente com intervenção de atendente, as CONTRATADAS se comprometem a dar efeitos imediatos à solicitação de rescisão. Sendo que, neste caso, tratando-se de CLIENTE sujeito a fidelidade contratual, fica o CLIENTE sujeito automaticamente às penalidades previstas no *Contrato de Permanência.*

11.5.3. Em se tratando de solicitação de histórico de demandas, que devem ser armazenados pela OPERADORA SCM pelo prazo mínimo de 03 (três) anos após o encaminhamento final da demanda, estas devem ser apresentadas ao CLIENTE no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, contados a partir da respectiva solicitação.

11.5.4. Em se tratando de solicitação de reparo dos serviços, as CONTRATADAS se comprometem a regularizá-lo 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;

11.5.5. Em se tratando de reclamações e pedidos de informações do CLIENTE, as CONTRATADAS se comprometem 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;

11.5.6. Outras solicitações de serviços apresentadas pelo CLIENTE às CONTRATADAS, não especificadas nos itens 11.5.1 a 11.5.5 acima, serão atendidas pelas CONTRATADAS no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

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

11.7. A OPERADORA SCM, por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), está isenta da disponibilização de setor de atendimento presencial.

11.8. A OPERADORA SCM, por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), está desobrigada de criar mecanismos de atendimento via internet, devendo apenas constar na sua página na internet um mecanismo de contato disponível a todos os assinantes.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. Antes de procedida a instalação e ativação dos serviços, as CONTRATADAS irão verificar a existência de viabilidade técnica quanto ao endereço de instalação discriminado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou em outro forma de adesão ao presente Contrato. Havendo viabilidade técnica, a instalação e ativação ocorrerá no prazo máximo previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento. Não havendo viabilidade técnica, o presente instrumento será rescindido de pleno direito, sem nenhum ônus ao CLIENTE.

12.2. Havendo viabilidade técnica, a CONTRATADA efetuará a instalação e ativará os serviços contratados para somente um equipamento do CLIENTE, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas pelo CLIENTE, nem tampouco por problemas em relação a infraestrutura e condições disponíveis no local de instalação que impossibilitem, no todo ou em parte, a passagem de cabos ou a adoção pela CONTRATADA de outras medidas necessárias à instalação e ativação dos serviços, a exemplo, mas não se limitando, a tubulações interrompidas, inacabadas ou inacessíveis, ou defeituosas ou em estado de conservação inadequado. Sendo implementada pelo CLIENTE uma rede Wi-fi, ou caso o equipamento disponibilizado pela CONTRATADA permita conexões Wi-Fi, esta conexão deverá ser necessariamente criptografada, sendo de responsabilidade do CLIENTE a guarda da senha correspondente, sendo vedada, em qualquer hipótese, a cessão, disponibilização ou compartilhamento pelo CLIENTE da senha e/ou dos serviços objeto deste Contrato, por qualquer meio, a terceiros estranho à presente relação contratual.

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

penalidades previstas em Lei e neste instrumento, inclusive no tocante à sua denúncia à ANATEL devido a prática de crime em telecomunicações, nos termos do Artigo 183 da Lei 9.472/97.

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS

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

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

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

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

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

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

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

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

13.5. As CONTRATADAS não serão obrigadas a efetuar o desconto (ressarcimento) ao CLIENTE, caso evidenciada qualquer das seguintes hipóteses:

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

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

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

14.2. O CLIENTE terá o prazo máximo de **03 (três) anos** da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante as CONTRATADAS.

14.2.1. A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo CLIENTE, as CONTRATADAS terão o prazo máximo de **30 (trinta) dias** para apresentar a resposta.

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

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

14.2.4. As CONTRATADAS cientificarão o CLIENTE do resultado da contestação do débito.

14.2.4.1. 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.

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA ANATEL

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

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

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

15.1.3. Atendimento Documental – Biblioteca:
SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS EQUIPAMENTOS

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

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

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

16.1.3. Os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação deverão ser utilizados pelo CLIENTE única e exclusivamente no endereço de instalação constante no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sendo vedado ao CLIENTE remover os equipamentos para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito das CONTRATADAS.

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

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

16.2.1. Ocorrendo a retenção pelo CLIENTE dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, pelo prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas do término ou rescisão do contrato, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento do valor de mercado do equipamento. E ainda, ficará também obrigado ao pagamento da multa penal prevista no item 20.1 deste instrumento, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

16.2.2. Em qualquer das hipóteses previstas nos itens antecedentes, fica autorizado às CONTRATADAS, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do valor de mercado do equipamento e das penalidades contratuais, quando aplicáveis. Não realizado o pagamento no prazo de vencimento, ficam as CONTRATADAS autorizadas a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do CLIENTE aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

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

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO PREÇO E ENCARGOS MORATÓRIOS

17.1. Pelos serviços de conexão à internet, o CLIENTE pagará ao PROVEDOR DE INTERNET os valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, onde se constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.

17.2. Pelos serviços de comunicação multimídia, o CLIENTE pagará à OPERADORA SCM os valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, onde se constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.

17.3. O TERMO DE CONTRATAÇÃO discriminará os valores que serão pagos por cada serviço à cada empresa, separadamente, haja vista serem serviços de natureza jurídica totalmente distinta, e com repercussões tributárias distintas.

17.3.1. No TERMO DE CONTRATAÇÃO constará ainda o valor a ser pago pelo CLIENTE em decorrência dos serviços de ativação ou instalação, bem como o valor a ser pago

em virtude da locação de equipamentos (se for o caso), e/ou pela disponibilização de IP Fixo válido, dentre outros.

17.3.2. O TERMO DE CONTRAÇÃO explicitará ainda, a forma de cobrança, se será a forma de cobrança antecipada, ou a forma de cobrança após a prestação dos serviços (pós-paga).

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

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

17.4.2. Sendo o pagamento via cartão de crédito, e possibilitando as CONTRATADAS o pagamento parcelado, o TERMO DE CONTRATAÇÃO discriminará se o pagamento ocorrerá à vista ou parcelado.

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

17.5. Os lançamentos no cartão de crédito ou débito informado pelo CLIENTE serão realizados na data de vencimento informada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

17.5.1. As CONTRATADAS realizarão apenas 01 (uma) tentativa de lançamento do valor a ser cobrado no cartão de crédito ou débito informado pelo CLIENTE. Em caso de recusa do cartão de crédito ou débito, as CONTRATADAS poderão, a seu único e exclusivo critério, iniciar os procedimentos de suspensão dos serviços, nos termos dos itens 10.3 e 10.4 deste instrumento.

17.5.2. Caso as CONTRATADAS sejam, notificadas pela empresa contratada do cartão de crédito do CLIENTE ou do terceiro, de que o pagamento foi contestado e estornado, as CONTRATADAS poderão, a seu único e exclusivo critério, iniciar os procedimentos de suspensão dos serviços, nos termos dos itens 10.3 e 10.4 deste instrumento.

17.6. Os lançamentos do débito na conta corrente informada do CLIENTE serão realizados na data de vencimento informada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

17.6.1. As CONTRATADAS realizarão apenas 01 (uma) tentativa de lançamento do débito na conta corrente informada pelo CLIENTE. Em caso de impossibilidade de realização do débito na conta corrente, as CONTRATADAS poderão, a seu único e exclusivo critério, iniciar os procedimentos de suspensão dos serviços, nos termos dos itens 10.3 e 10.4 deste instrumento.

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

as infrações contratuais por parte do CLIENTE ou renúncia de direitos por parte das CONTRATADAS.

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

17.9. Poderá o PROVEDOR DE INTERNET, independentemente da aquiescência do CLIENTE, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO à OPERADORA SCM, ou a qualquer pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

17.10. Poderá a OPERADORA SCM, independentemente da aquiescência do CLIENTE, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO ao PROVEDOR DE INTERNET, ou a qualquer pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

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

18.1.1. Optando o 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,* o que o CLIENTE declara reconhecer e concordar.

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

18.1.2. 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 pelas CONTRATADAS. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

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

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

18.2.1. Descumprimento pelo CLIENTE de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste Contrato, em Lei ou na regulamentação aplicável.

18.2.2. Permanência do CLIENTE em situação de inadimplência após 30 (trinta) dias de suspensão total dos serviços.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

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

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

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

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

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

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

19.6.1. As CONTRATADAS não se responsabilizam pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pelo CLIENTE quando do acesso à internet, a exemplo daqueles que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros, tais como: redes sociais, aplicativos, streamings, mensageiros, VOIP, jogos online, Programas P2P, dentre outros.

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

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

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

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

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

19.10. A guarda dos Registros de Conexão do CLIENTE é uma obrigação imposta á OPERADORA SCM, nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, bem como nos termos da Lei n.º 12.965/2014. Portanto, a guarda dos registros de conexão, em hipótese alguma, poderá ser considerada como ato ilícito ou infração contratual por parte da OPERADORA SCM.

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

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

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

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

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

responsabilidade do CLIENTE e do terceiro.

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

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

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

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

19.16.3. O CLIENTE reconhece que a execução dos testes fora das condições previstas no item 19.16.1 acima e, em desconformidade com as instruções do fabricante do Software da EAQ, não será considerada válida para aferição da velocidade de conexão à Internet.

19.17. A responsabilidade das CONTRATADAS relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos, desde que devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes, causados por uma Parte à outra. Em qualquer hipótese, a responsabilidade das CONTRATADAS está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO.

19.18. As CONTRATADAS empreenderão sempre seus melhores esforços no sentido de manter os serviços objetos deste Contrato permanentemente ativos, mas, considerando-se as características funcionais, físicas e tecnológicas utilizadas para a conexão, não

garante a continuidade dos serviços que poderão ser interrompidos por diversos motivos, sem que tais interrupções constituam infração contratual ou motivo para a rescisão contratual, tais como: (i) interrupção ou falha no fornecimento de energia pela concessionária pública em qualquer ponto de suas instalações e da rede; (ii) falhas em equipamentos e instalações; (iii) rompimento parcial ou total dos meios de rede; (iv) motivos de força maior tais como causas da natureza, chuvas, tempestades, descargas atmosféricas, catástrofes e outros previstos na legislação.

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

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS PENALIDADES

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

20.1.1. Havendo a fixação neste contrato de penalidade contratual mais gravosa ou específica, prevalecerá a aplicação da penalidade contratual mais gravosa ou específica.

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

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

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

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

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

21.3. As CONTRATADAS se comprometem a utilizar os dados pessoais do CLIENTE e demais informações coletadas nos termos do item 21.2 acima, 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 CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato: **(i)** para cumprimento de obrigação legal ou regulatória, incluindo mas não se limitando a manutenção dos dados cadastrais e os Registros de Conexão do CLIENTE pelo prazo mínimo de 01 (um) ano, nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia (anexo à Resolução ANATEL 614/2013) e da Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet); e a manutenção da gravação das ligações do CLIENTE para o Centro de Atendimento ao Cliente disponibilizado pelas CONTRATADAS, 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. 632/2014); **(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.

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

21.5. As CONTRATADAS não compartilharão, nem tampouco fornecerão a terceiros os dados pessoais do CLIENTE e demais informações coletadas pelas CONTRATADAS, salvo nas hipóteses previstas a seguir: **(i)** para seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, bem como para parceiros comerciais e terceiros que prestem serviços ou trabalhem em nome das CONTRATADAS, incluindo previsão contratual de dever de manutenção da confidencialidade das informações por esses parceiros e terceiros; **(ii)** para cumprimento de obrigação legal ou regulatória; **(iii)** para a disponibilização em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal disponibilização; **(iv)** para o exercício e defesa de quaisquer direitos das CONTRATADAS, a seu exclusivo critério, incluindo no âmbito de processos judiciais, administrativos ou arbitrais; **(v)** para o compartilhamento de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos do Poder Público, ANATEL,

Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC) ou qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal; **(vi)** para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato, ou de medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais.

21.6. Ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE CONTRATAÇÃO (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 nos itens 21.3, 21.4 e 21.5 acima; sendo tal anuência condição indispensável para a prestação dos serviços objeto do presente instrumento, nos termos previstos no Artigo 9º, §3º, da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

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

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

21.9. 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 VIGÉSIMA SEGUNDA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

22.1. As disposições deste Contrato, seus Anexos, TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

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

22.3. Sem prejuízo do disposto no item 22.2 acima, o CLIENTE reconhece que o presente instrumento (e/ou o respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO) pode ter quaisquer de suas cláusulas ou condições a qualquer momento atualizadas ou alteradas pelas CONTRATADAS, a critério exclusivo das CONTRATADAS. Em tais casos, as CONTRATADAS se comprometem a encaminhar ao CLIENTE, por escrito, um comunicado contendo esclarecimentos acerca das

cláusulas objeto de atualização ou alteração (ou encaminhar através do comunicado um link para que o CLIENTE possa acessar a íntegra do contrato com as respectivas atualizações ou alterações), oportunizando ao CLIENTE um prazo de, no máximo, 30 (trinta) dias para que o mesmo possa manifestar-se favorável ou contrariamente às atualizações ou alterações contratuais (manifestação esta que também deverá ocorrer necessariamente por escrito), ressalvando-se que, uma vez ultrapassado o referido prazo, e mantendo-se o CLIENTE inerte ou silente, será considerado que o CLIENTE aceitou tacitamente as atualizações ou alterações contratuais, obrigando-se, portanto, a respeitá-las e observá-las em sua integralidade.

22.4. 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 CLIENTE ou das CONTRATADAS, conforme o caso.

22.5. O não exercício pelas CONTRATADAS de quaisquer direitos que lhes sejam outorgados pelo presente contrato, ou ainda, suas eventuais tolerâncias ou demoras quanto a infrações contratuais por parte do CLIENTE, 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.

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

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

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

22.9. As CONTRATADAS poderão, 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 item 20.1 deste contrato, sem prejuízo da incidência de demais penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

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

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

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

CONTRATADAS, ficando o CLIENTE sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

22.13. Qualquer alteração do presente Contrato ou das condições previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO, por interesse ou solicitação do CLIENTE, dependerá necessariamente da concordância prévia e por escrito das CONTRATADAS.

22.14. Fica facultado às CONTRATADAS, por seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, bem como por intermédio de seus parceiros comerciais e terceiros que prestem serviços ou trabalhem em nome das CONTRATADAS, a entrar em contato e interagir com o CLIENTE através de quaisquer dos meios de comunicação disponíveis (como telefone, e-mail, SMS, *Whatsapp*, entre outros), com o intuito de aferir e contribuir para a experiência do CLIENTE quanto aos serviços prestados, inclusive no tocante a experiência do cliente quanto a serviços, facilidades, utilidades, plataformas e aplicativos disponibilizados ao CLIENTE no formato de Oferta Conjunta (COMBO), bem como visando oferecer ou informar ao CLIENTE acerca de novos serviços, *upgrades*, promoções, reajustes, alterações, descontinuidades, interrupções, e ainda, visando comunicar e solicitar providências do CLIENTE quanto a descumprimentos contratuais (incluindo, mas não se limitando às obrigações de pagamento previstas neste Contrato), seja durante a vigência da contratação havida com o CLIENTE, seja posteriormente ao término ou encerramento do contrato, independentemente do motivo que ensejou o término ou rescisão contratual.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DO FORO

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

Cascavel, Paraná, 02 de maio de 2025.

CERTTO SERVIÇOS DIGITAIS LTDA
Anderson De Luca

CERTTO TELECOMUNICAÇÕES LTDA
Luís Roberto Zart Olanyk

REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS E CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS - CASCAVEL-PR
Rua São Paulo, 1310 - CEP: 85801-020 - Tel / Whats: (45) 3197-1616
Sonia Cristina Pratas Agente Delegada
Vinicius Rafael Substituto Legal

Emolumentos: R$83,10(VRC 300,00) Funrejus: R$11,60, ISSQN: R$3,32 FUNDEP: R$6,65, Selo: R$19,00, Distribuidor: R$10,87, Fotocópia: R$24,90, Digitalização: R$24,90 Total: R$ 184,34.
Cascavel/PR 03/06/2025
Vinicius Rafael Roa Mathias da Silva
Substituto Legal

Protocolo nº 0314484
Registro nº 0250279
Livro B-2932
Fls. 109/109
Selo Digital:
SFTD33QnEpj2rZwv9vOn1304q