

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES – SCM

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada **PRESTADORA**, a empresa **METRO INTERNET LTDA**, com sede RUA HEITOR DE ANDRADE, N°138, JARDIM DAS AMERICAS, CURITIBA/PR, CEP: 81.530-310, inscrita no CNPJ sob o nº **36.316.759/0001-25**, autorizada pela ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, **ATO SCM ANATEL Nº 20071, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2025** FISTEL nº **50452949467** e número de processo **SEI nº 53500.083.865/2025-95**, número de telefone **(41) 4042-7600**, site: **www.xxxxxxxxxx**; E de outro lado a pessoa física ou jurídica, doravante denominado **ASSINANTE** conforme identificado(a) no **TERMO DE ADESÃO**.

As partes identificadas têm entre si, justo e contratado, e que será regido pelas cláusulas a seguir, sem prejuízos às normas da ANATEL e demais dispositivos das legislações vigentes.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 O presente contrato tem por objeto a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) pela PRESTADORA da porta de acesso à internet banda larga ao ASSINANTE, no endereço solicitado pelo ASSINANTE e indicado no TERMO DE ADESÃO. A PRESTADORA irá disponibilizar os serviços contratados levando-se em conta o estudo prévio de viabilidade técnica.

1.2 O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela PRESTADORA é até 07 (sete) dias, contados da data em que o ASSINANTE firmar o TERMO DE ADESÃO. Para início da contagem deste prazo, serão observadas as condições climáticas locais, devendo, ainda, o ASSINANTE disponibilizar as condições físicas do imóvel/local e quando se tratar de instalação em condomínio, este também deverá providenciar a autorização por escrito do síndico do condomínio e/ou dos demais condôminos para conexão dos sinais para prestação dos serviços.

1.3 Para a Instalação dos equipamentos no local e período agendados, o ASSINANTE deverá, além das condições específicas do imóvel, será necessária a observância de condições de instalação elétrica e outras que se fizerem necessárias para a correta instalação e/ou configuração dos equipamentos da PRESTADORA. Além das condições acima elencadas, no momento da Instalação, o ASSINANTE deverá estar presente para a celebração e assinatura do Contrato ou Termo de Adesão, dessa forma, caso o responsável não se encontre na ocasião e estejam presentes somente menores de idade ou pessoas estranhas ao negócio jurídico, a Instalação não se efetivará, devendo o responsável realizar novo agendamento por meio do setor de atendimento da PRESTADORA.

1.4 Para tornar viável a prestação de serviço objeto do presente contrato, a PRESTADORA poderá ceder em regime de COMODATO, os equipamentos descritos no TERMO DE ADESÃO, sendo livre ao ASSINANTE adquiri-los de outrem a seu critério.

1.5 Os serviços serão prestados ao ASSINANTE de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo-se sábados, domingos e

feriados, a partir da data de sua ativação até o término deste contrato, ressalvada as interrupções provocadas por falhas independentes da vontade da PRESTADORA contidas na cláusula quarta.

1.6 O ASSINANTE, uma vez que tenha se tornado usuário da PRESTADORA, terá disponível o acesso à rede internet via rádio (wireless), cabo ou fibra, de acordo com o plano escolhido voluntariamente pelo ASSINANTE no TERMO DE ADESÃO dando aceite ao presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA - FORMA DE PAGAMENTO DA ASSINATURA PRÉ-PAGA

2.1 O ASSINANTE receberá, no ato da Contratação o(s) documento(s) de cobrança da(s) mensalidade(s) PRÉPAGA(S) para a liberação do acesso à prestação do Serviço objeto deste Contrato. A forma de pagamento PRÉ-PAGA possibilita a fruição dos Serviços por um período de 30 (trinta) dias.

2.2 Após o término da validade da liberação de acesso referente à mensalidade PRÉ-PAGA, caso o ASSINANTE não efetue nova validação de acesso, implicará, após notificação, a suspensão parcial dos serviços, ficando o restabelecimento condicionado ao pagamento do valor equivalente a uma nova liberação de acesso.

2.3 Caso o ASSINANTE não proceda com o pagamento para a liberação de acesso em até 60 (sessenta) dias, a partir da suspensão parcial, permitirá à PRESTADORA, mediante prévio aviso ou notificação judicial ou extrajudicial emitida em favor do ASSINANTE, informar o cancelamento/desligamento da prestação do serviço que ensejará na rescisão contratual, com a retirada dos equipamentos de propriedade da PRESTADORA, sem prejuízo de obter o pagamento e ressarcimento de eventuais dívidas existentes referentes à taxa de Adesão e/ou taxa de Instalação e/ou Visita Técnica e de serem tomadas as medidas judiciais cabíveis previstas em lei, tais como protesto dos títulos emitidos e inclusão do Nome e CPF nos órgãos competentes de serviços de proteção ao crédito, SPC, SERASA, a fim de apurar e liquidar eventuais perdas e danos.

2.4 Caso o ASSINANTE efetue a inserção de novos créditos para a validação de acesso, na forma de pagamento pré-paga, antes da rescisão do contrato, a PRESTADORA deverá restabelecer a prestação do serviço em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da inserção de créditos, conforme disposto no artigo 100 da Resolução 632/14 da ANATEL.

2.5 O restabelecimento do fornecimento dos meios e a consequente prestação dos serviços, cessada por inadimplência, ficará condicionada a inserção de créditos para a validação de acesso e adesão a novo contrato, aplicando-se taxa de reinstalação.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA INSTALAÇÃO

3.1 Será cobrado do ASSINANTE, como Taxa de Instalação o valor discriminado no Termo de Adesão. Caso haja Desconto ou mesmo Isenção deste valor, será considerado como Benefício ao ASSINANTE.

3.2 O valor referente à Instalação poderá ser pago em dinheiro (moeda corrente), boleto bancário, Pix ou transferência bancária no ato da Instalação ou poderá ser parcelado pela modalidade cartão de crédito, a critério do ASSINANTE. Pode, ainda, por liberalidade do ASSINANTE, optar pelo pagamento parcelado, ou não, através de

boleto bancário juntamente com o valor referente aos créditos para a validação de acesso, nos meses subsequentes ao pagamento da primeira parcela.

3.3 A Taxa de Instalação refere-se à mão de obra para instalação dos equipamentos necessários a prestação do serviço objeto do contrato e não inclui a compra dos equipamentos que porventura possam ser cedidos em comodato. Esta taxa não será reembolsada em nenhuma hipótese, sobretudo em caso de rescisão contratual.

3.4 Caso haja rescisão deste contrato antes da quitação da Taxa de Instalação, a PRESTADORA poderá cobrar no ato da rescisão, de uma só vez as parcelas a vencer.

3.5 O ASSINANTE deverá possuir e manter em bom estado de funcionamento um micro computador com no mínimo as seguintes características técnicas (Processador 1Ghz, Memória RAM 500 MB, unidade de CD-ROM, resolução de vídeo SVGA, sistema operacional instalado, espaço de 50 Mb em disco rígido e placa de rede ETHERNET 10/100 RJ45), tablets ou equipamentos que tenham acesso a internet.

3.6 Mediante requisição do ASSINANTE, a mudança da instalação de endereço poderá ser cobrada pela PRESTADORA como Taxa de Reinstalação. Mas somente poderá ser feita na condição de que o novo endereço esteja dentro da área de cobertura da PRESTADORA e que exista viabilidade técnica.

3.7 Haverá obrigatoriedade, por parte do ASSINANTE, ao pagamento de taxa de serviço sobre VISITA TÉCNICA IMPRODUTIVA que se caracteriza pela solicitação pelo ASSINANTE de reparo a equipamentos, cujos defeitos não sejam atribuíveis à PRESTADORA ou à ausência do ASSINANTE ou de pessoa designada para o ato no endereço e período agendados. Em razão de reparo a equipamentos defeituosos não causado pela PRESTADORA ou a equipamentos não pertencentes a seu acervo, será cobrada taxa com valor discriminado no Termo de Adesão. Na modalidade de visita técnica improdutiva caracterizada pela ausência do ASSINANTE ou de outrem para o ato no endereço e período agendados, será cobrada taxa discriminada no Termo de Adesão.

CLÁUSULA QUARTA – DOS EQUIPAMENTOS

4.1. Para tornar viável a prestação de serviço objeto do presente contrato, caso o cliente assim o queira, a PRESTADORA poderá ceder a título de COMODATO os direitos de uso e gozo dos equipamentos descritos no TERMO DE ADESÃO devendo ser utilizados exclusivamente para a execução dos serviços ora contratados no Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações, e serão instalados no endereço indicado pelo ASSINANTE no Termo de Adesão.

4.1.1 O COMODATO nada mais é que um EMPRESTIMO gratuito por tempo determinado, sendo que a PRESTADORA EMPRESTARÁ os equipamentos para uso do ASSINANTE tão somente enquanto perdurar a prestação de serviço de comunicação multimídia, devendo o ASSINANTE devolver o equipamento a PRESTADORA ou ressarcir-la quando findada a relação contratual.

4.1.2 O ASSINANTE declara estar ciente que o valor pago pela instalação/ativação (serviço) não configura direitos de propriedade sobre os equipamentos disponibilizados em comodato, que continuarão a pertencer a PRESTADORA.

4.2 Em caso de comodato de equipamentos, será de responsabilidade do ASSINANTE, usar e administrar os equipamentos como se próprios fossem, obrigando-se a mantê-los

em perfeitas condições de uso e conservação, comprometendo-se, pela guarda, preservação e integridade dos mesmos até a efetiva restituição à PRESTADORA, pois tais equipamentos são insuscetíveis de penhor, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento, de exigibilidade que contra o ASSINANTE sejam promovidos, não podendo, cedê-los ou transferi-los a qualquer título a terceiros, ou ainda alugar, sem prévia autorização escrita da PRESTADORA, sob pena de responder por perdas e danos.

4.3 O ASSINANTE deverá manter a instalação dos equipamentos quando da cessão em comodato nos locais adequados e indicados pela PRESTADORA, observadas as condições da rede elétrica, bem como condições técnicas necessárias ao correto funcionamento dos equipamentos.

4.4 No caso de Comodato, o ASSINANTE deverá permitir que somente pessoas habilitadas e técnicos autorizados pela PRESTADORA tenham acesso ao manuseio dos equipamentos sempre que necessário, verificando a observância das normas de utilização. Caso haja desconfiguração dos equipamentos cedidos em COMODATO por atos do ASSINANTE ou de terceiros, será cobrada a taxa de VISITA TÉCNICA IMPRODUTIVA no valor discriminado no TERMO DE ADESÃO, para reparo ou configuração dos equipamentos. Quaisquer falhas no desempenho dos equipamentos observadas deverão ser comunicadas pelo ASSINANTE com a maior brevidade possível à PRESTADORA.

4.5 O ASSINANTE deverá restituir (entregar/devolver) todos os bens cedidos em COMODATO à PRESTADORA, caso haja rescisão por quaisquer motivos do Contrato de Prestação de Serviços no prazo máximo de até 30 (trinta) dias.

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

4.6.1 Em caso de a visita dos técnicos da PRESTADORA restar infrutífera, o ASSINANTE será notificado no ato, da tentativa de retirada, constando dia/hora da visita e o próximo retorno para a retirada. Caso o ASSINANTE novamente não esteja presente no endereço no dia e período estipulados para proceder a retirada ou não tenha designado outra pessoa que o faça, ou ainda, tenha transferido seu domicílio sem informar a PRESTADORA, a local fora da área de atuação/cobertura da empresa, sem a devolução dos equipamentos, o ASSINANTE autoriza desde já que a PRESTADORA emita automaticamente, independente de qualquer modalidade de notificação, fatura de cobrança calculada sobre o valor atualizado total dos bens no mercado, podendo, ainda, a PRESTADORA utilizar de meios legais cabíveis para resolução da avença, todas as despesas daí decorrentes, serão suportadas pelo ASSINANTE como as despesas de deslocamento, alimentação, cópias de documentos, conferências telefônicas, enfim as despesas que se fizerem necessárias.

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

CLÁUSULA QUINTA - DOS DIREITOS E DEVERES DOS ASSINANTES

5.1 Constituem DIREITOS do ASSINANTE: I) Ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas; II) À liberdade de escolha da PRESTADORA e do Plano de Serviço; III) Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente; IV) Ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste; V) À inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação; VI) À não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela PRESTADORA; VII) À privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela PRESTADORA; VIII) À apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76 da Resolução 632/14 da ANATEL; IX) À resposta eficiente e tempestiva, pela PRESTADORA, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação; X) Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a PRESTADORA, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor; XI) À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos; XII) A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a PRESTADORA; XIII) A não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação; XIV) A obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço; XV) À rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência; XVI) De receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação; XVII) À transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço; XVIII) Ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso; XIX) A não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e, XX) A não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

5.2 É permitido ao ASSINANTE, mediante solicitação à PRESTADORA, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas e desde que haja viabilidade técnica, a migração do plano contratado (velocidade) pelo qual optou no ato da contratação do serviço, para qualquer outro plano disponibilizado pela PRESTADORA desde que esteja adimplente com os pagamentos das mensalidades. A efetiva migração de plano se dará com solicitação formalizada.

5.3 Nenhuma indenização será devida pelo ASSINANTE pela mão-de-obra utilizada pela PRESTADORA na execução dos serviços aqui contratados, seja(m) de seu(s)

empregado(s) e/ou preposto(s) que não terá(ão) nenhuma vinculação empregatícia com o ASSINANTE, descabendo, em consequência, a imputação de qualquer responsabilidade a esta em relação a toda e qualquer obrigação, em especial as trabalhistas e previdenciárias.

5.4 O ASSINANTE poderá solicitar formalmente a alteração de endereço de instalação e, nesta hipótese de solicitação, o atendimento a tal ficará condicionado a estudos de viabilidade técnica e disponibilidade por parte da PRESTADORA. As despesas decorrentes da mudança de endereço corresponderão a uma nova taxa de instalação e serão de responsabilidade do ASSINANTE.

5.5 Constituem DEVERES do ASSINANTE: 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. VIII) Permitir acesso da PRESTADORA ou de terceiros que esta indicar, sempre que necessário, no local da instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamentos; IX) Será de responsabilidade do ASSINANTE contratar serviços especializados de proteção à rede interna, tais como, Firewall, Antivírus, entre outros; X) É proibido ao ASSINANTE ceder, transferir ou disponibilizar a prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) contratado com a PRESTADORA a terceiros, quer seja por cabo, fibra, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena de rescisão do presente contrato, bem como a obrigação do ASSINANTE de ressarcir à PRESTADORA os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes; XI) O ASSINANTE é responsável e obriga-se a responder e a indenizar a PRESTADORA e/ou terceiros por quaisquer danos, ações judiciais, processos administrativos, custos e despesas que forem decorrentes, durante a vigência deste contrato, do uso indevido, impróprio, abusivo e/ou ilegal dos serviços; XII) Efetuar pontualmente o pagamento das importâncias devidas e previamente acordadas pela prestação dos serviços, devendo levar ao conhecimento da PRESTADORA, quando for o caso, o não-recebimento do documento de cobrança respectivo até o dia útil anterior à respectiva data de vencimento. A alegação de não recebimento, pelo

ASSINANTE, do documento de cobrança não o eximirá da obrigação de proceder ao pagamento na data de vencimento estabelecida e o atraso implicará na aplicação das penalidades previstas neste instrumento. Em se tratando de alteração de endereço para envio da cobrança, esta deverá ser comunicada formalmente, por escrito, pelo ASSINANTE à PRESTADORA, com no mínimo 45 (quarenta e cinco) dias de antecedência; XIII) NÃO utilizar os serviços para: §1º Chain letters (correntes): disseminação de mensagens que solicitam o reencaminhamento das mesmas a diversos outros usuários; §2º Spamming: propagandas ou mensagens enviadas com múltiplas

cópias para usuários que não optaram pelo seu recebimento, independentemente de virem nelas registradas a opção de exclusão da lista de endereços do remetente indesejado.

5.6 Toda e qualquer reclamação/solicitação do ASSINANTE para com a PRESTADORA deverá ser formalizada, preferencialmente via telefone, acompanhada do respectivo protocolo de atendimento ou outro meio formal como aviso escrito, ou correio-eletrônico (e-mail), ou correspondência postal (via Correios) ou ainda pessoalmente na sede da PRESTADORA.

5.7 O ASSINANTE compromete-se a verificar e resgatar, regularmente, o conteúdo da caixa postal eletrônica vinculada ao endereço eletrônico de sua titularidade (e-mail), estando o mesmo ciente desde já que esta modalidade de comunicação entre PRESTADORA e ASSINANTE será um dos meios de comunicação oficiais utilizados pela PRESTADORA, além de remessa via postal (Correios), para informar ao ASSINANTE de toda e qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações que entender de interesse recíproco.

CLÁUSULA SEXTA - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

6.1 Constituem DIREITOS da PRESTADORA, além dos previstos na Lei n.º 9.472/97, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do serviço: I) Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; II) Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço; §1º A PRESTADORA, em qualquer caso, continuará responsável perante a ANATEL e os ASSINANTES pela prestação e execução do serviço; §2º As relações entre a PRESTADORA e os terceiros serão regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a ANATEL.

6.2 A PRESTADORA deve manter um centro de atendimento telefônico para seus ASSINANTES, com discagem direta, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis. O número mantido pela PRESTADORA da Central de Atendimento do Assinante é **(41) 4042-7600** e ainda dispõe do endereço virtual eletrônico **www.metronet.com.br**

6.3 A PRESTADORA deve tornar disponível ao ASSINANTE, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada.

6.4 A PRESTADORA não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o ASSINANTE seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

6.5 Face às reclamações e dúvidas dos ASSINANTES, a PRESTADORA deve fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível.

6.6 Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a PRESTADORA deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos. §1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deverá ser amplamente comunicada aos ASSINANTES que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo ser concedido um desconto na assinatura à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração

superior a quatro horas. §2º O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo ASSINANTE.

6.7 Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as PRESTADORAS de SCM têm a OBRIGAÇÃO de: I) Prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação; II) Apresentar à ANATEL, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimada, por meio de sistema interativo disponibilizado pela ANATEL, todos os dados e informações que lhes sejam solicitados referentes ao serviço, inclusive informações técnico-operacionais e econômico-financeiras, em particular as relativas ao número de ASSINANTES, à área de cobertura e aos valores aferidos pela PRESTADORA em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade; III) Cumprir e fazer cumprir a regulamentação das Resoluções nº 614/2013 e 632/2014, bem como as demais normas editadas pela ANATEL; IV) Utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela ANATEL; V) Permitir, aos agentes de fiscalização da ANATEL, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei; VI) Disponibilizar ao ASSINANTE, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação SCM e do Plano de Serviço contratado; VII) Observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das PRESTADORAS, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede; VIII) Tornar disponíveis ao ASSINANTE, com antecedência mínima de trinta dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de serviço contratados; IX) Tornar disponíveis ao ASSINANTE, informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnico comprovada; X) Prestar esclarecimentos ao ASSINANTE, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços; XI) Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o ASSINANTE, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede; XII) Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestrutura; XIII) Manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço.

6.8 A PRESTADORA deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registro de conexão e informações do ASSINANTE, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto. Parágrafo único: A PRESTADORA deve tornar disponíveis os dados referentes à

suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações mediante solicitação por escrito.

6.9 A PRESTADORA deve providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da ANATEL, sem ônus, em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão e de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.

6.10 A PRESTADORA deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus ASSINANTES pelo prazo mínimo de um ano.

6.11 Toda e qualquer comunicação da PRESTADORA para com o ASSINANTE será formalizada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (e-mail), ou correspondência postal (via Correios) ou ainda, entrega pessoalmente.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA PRESTADORA

7.1 A PRESTADORA não será responsabilizada pela suspensão ou interrupção dos serviços e de utilização de seus aplicativos, nos casos de: I) Uso indevido ou impróprio dos serviços pelo ASSINANTE, bem como uso de tais serviços de modo a prejudicar o acesso à internet por parte de outros usuários; II) Má utilização, deterioração, defeito ou incorreta manutenção dos equipamentos de propriedade do ASSINANTE; e, III) Eventos fortuitos ou de força maior, tais como catástrofes e pane nas redes de serviço de eletricidade, telefonia, backbones ou outros indispensáveis à prestação dos serviços.

7.2 Em quaisquer dessas hipóteses supracitadas, havendo suspensão ou interrupção dos serviços, a PRESTADORA não poderá ser responsabilizada por tais fatos, nem por eventuais danos diretos, indiretos, incidentais ou consequentes destes eventos, não lhe cabendo responder, ainda, por lucros cessantes ou perdas sofridas pelo ASSINANTE.

7.3 A PRESTADORA, em nenhuma hipótese, poderá ser responsabilizada pela qualidade, clareza, validade e/ou conteúdo do material disponível na internet.

7.4 A PRESTADORA não irá se responsabilizar pelo treinamento e capacitação do ASSINANTE para que este possa utilizar os serviços contratados.

7.5 A PRESTADORA não se responsabiliza pela configuração de senhas de roteador ou computador ou ao atendimento a última milha;

7.6 A PRESTADORA terá o direito de bloquear portas e/ou serviços de dados que possam ou venham comprometer a estabilidade do sistema, como geradores de muitas conexões simultâneas (warez, p2p, torrent) e ainda programas de spam (propaganda não autorizada).

CLÁUSULA OITAVA - DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

8.1 São parâmetros de qualidade para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia, sem prejuízos de outros que venham a ser definidos pela ANATEL, que devem ser observados pela PRESTADORA: I) Fornecimento de sinais respeitando as

características estabelecidas na regulamentação; II) Disponibilidade dos serviços nos índices contratados; III) Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação; IV) Divulgação de informação aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço; V) Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes; VI) Número de reclamações contra a prestadora; VII) Fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

CLÁUSULA NONA - DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

9.1 Sendo os equipamentos necessários para conexão à internet de propriedade da PRESTADORA, os serviços de manutenção/assistência técnica serão realizados com

exclusividade pela PRESTADORA ou por assistência técnica por ela autorizada, ficando EXPRESSAMENTE VEDADO ao ASSINANTE: I) Proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao(s) aparelho(s) retransmissor(es); II) Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela PRESTADORA manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a componha; III) Acoplar equipamento ao sistema de conexão do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que permita a recepção de serviço não contratado pelo ASSINANTE com a PRESTADORA.

9.2 Em respeito ao Código de Defesa do Consumidor e ao artigo 56 inciso XV, da Resolução n.º 614/2013 da ANATEL, os equipamentos necessários para a conexão com a rede da PRESTADORA, quando desta contratação, forem disponibilizados pelos ASSINANTES (do seu acervo particular) ou através de fornecimento por terceiros estranhos a este negócio jurídico, ficam os ASSINANTES, neste caso, responsáveis pela sua configuração, qualidade, garantia, manutenção e conservação, excluindo a PRESTADORA de qualquer responsabilidade sobre estes equipamentos, bem como se os serviços objetos do presente contrato não puderem ser executados corretamente por problemas oriundos dos mesmos. Parágrafo único: A manutenção dos equipamentos de propriedade do ASSINANTE, necessários à prestação dos serviços, serão de sua inteira responsabilidade, podendo o ASSINANTE solicitar assistência à PRESTADORA AUTORIZADA, se estabelecida condição para tanto entre as partes.

9.3 A solicitação para manutenção/conserto (assistência técnica) dos serviços será computada a partir da sua efetiva comunicação pelo ASSINANTE à PRESTADORA, comunicação esta que deverá ser formalizada por fax, correio eletrônico, ou telefone. A solicitação será protocolada pela PRESTADORA que fornecerá o número do protocolo de atendimento ao ASSINANTE. Parágrafo único: Quando efetuada a solicitação pelo ASSINANTE e as falhas não forem atribuíveis à PRESTADORA, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita técnica ocorrida, cabendo ao ASSINANTE certificar-se previamente do valor praticado, à época, pela PRESTADORA. Este valor será cobrado por documento de cobrança em separado ou em conjunto com o documento de cobrança da assinatura.

9.4 A PRESTADORA compromete-se a atender as solicitações de suporte/questionamentos do ASSINANTE resolvendo-as num prazo de até 72 (setenta e duas) horas a contar da solicitação protocolada.

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

CLÁUSULA DÉCIMA – DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS A REQUERIMENTO DO ASSINANTE

10.1 O ASSINANTE adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos serviços de comunicação multimídia (SCM), uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço. Este prazo não será cumulativo caso o ASSINANTE não o utilize no período a que teria direito. Parágrafo Único: Em hipótese alguma haverá a concessão do pedido de suspensão dos serviços em face de ASSINANTE inadimplente, ou que não esteja em dia com quaisquer de suas obrigações. Para o acatamento do pedido de suspensão dos serviços, o ASSINANTE inadimplente terá que realizar o pagamento de

todas as pendências financeiras existentes, bem como regularizar todas suas obrigações contratuais.

10.2 O prazo para atendimento do requerimento de suspensão ou restabelecimento do serviço é de 24 (vinte e quatro) horas a contar da solicitação do ASSINANTE e após a INSERÇÃO de créditos para a fruição dos Serviços.

10.3 Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo ASSINANTE, automaticamente, os serviços de comunicação multimídia (SCM) serão colocados à disposição e serão reativados quando da Inserção de Créditos referentes ao período para a fruição dos serviços, nos termos contratados.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO

11.1. Pela prestação do Serviço, a Contratante pagará à Contratada, mensalmente ou em taxa única, os valores vigentes na data de prestação dos serviços, incluindo, mas não limitado, a mensalidade, taxa de instalação, taxa de visita técnica, taxa de configuração e demais serviços adicionais, que poderão variar de acordo com as condições comerciais oferecidas pela Contratada, e com as opções contratadas pelo Contratante.

11.2. Os valores devidos pela Contratante, incluindo os tributos e demais encargos incidentes, serão cobrados mediante a emissão de fatura mensal, exclusivamente aos serviços de Telecomunicações, que será encaminhada ao endereço da Contratante. I - O não recebimento da fatura mensal não isenta a Contratante de realizar o pagamento dos valores por ele devidos até o prazo de seu vencimento. II – O Contratante receberá a fatura mensal via correio eletrônico, SMS, aplicativo de mensagens ou poderá emití-lo diretamente na área do assinante na página da Contratada na internet.

11.3 O atraso no pagamento de quaisquer dos valores devidos pela Contratante acarretará a incidência, a partir do primeiro dia útil após o vencimento e até a data do efetivo pagamento, de atualização monetária, de multa de 2% (dois por cento), de juros de 1% (um por cento) ao mês calculado pró rata.

I - A atualização monetária do débito a que se refere a cláusula anterior será calculada “pro rata die” pela variação do IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo) ou pelo índice oficial que vier a substituí-lo.

II - Caso o IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo) não seja divulgado em tempo hábil, os valores decorrentes da presente contratação poderão ser reajustados pelo Índice de Preços ao Consumidor (INPC).

11.4. Caso a inadimplência da Contratante não seja sanada, após decorridos 15 (quinze) dias da data de Notificação de Vencimento (que pode ocorrer através de mensagem em tela inicial, E-mail, SMS, ou qualquer outra forma de notificação), a Contratada poderá suspender a prestação do serviço, cujo restabelecimento integral ficará condicionado ao efetivo pagamento do valor devido, com os acréscimos incidentes, conforme estabelecido no item 11.3.

11.5. Na hipótese da inadimplência não ser sanada em até 60 (sessenta) dias da data do início da suspensão dos serviços, a Contratada poderá realizar a Rescisão do Contrato, mediante qualquer aviso ou notificação, judicial ou extrajudicial, com a consequente extinção da prestação do serviço, sem prejuízo do protesto do título correspondente ou inserir o(s) débito(s) correspondente(s) nos órgãos de proteção e restrição ao crédito e congêneres, bem como, incidência dos encargos moratórios previstos no item 11.3 e aplicação da multa rescisória, quando houver fidelidade contratual.

11.5.1. Rescindido o presente instrumento, a Contratada encaminhará em até 7 (sete) dias o documento de formalização da rescisão contratual, juntamente com a notificação detalhando todos os débitos existentes (mensalidades, taxas, serviços adicionais, multa rescisória, etc.) devidamente corrigidos monetariamente e com o juro e multa incidentes, bem como cientificando o Contratante da possibilidade de registro do(s) débito(s) nos órgãos de proteção ao crédito, protesto e execução judicial, sendo este encaminhado por meio de correio eletrônico ou endereço de cadastro do Contratante. Parágrafo único: Fica o Contratante ciente que caso o mesmo esteja vinculado a FIDELIDADE CONTRATUAL, tal obrigação ficará suspensa no período de suspensão total, nesse caso, o período de suspensão não será contabilizado para efeitos de cumprimento do período de fidelidade contratual, bem como, será cobrada a multa no caso de rescisão em razão da inadimplência.

11.6. Havendo alteração no endereço para recebimento da cobrança sem que haja comunicação, por escrito e formal, do Contratante junto à Contratada, serão consideradas devidamente enviadas e entregues todas as faturas encaminhadas para o endereço mencionado pelo Contratante durante o processo de cadastramento.

11.7. Fica estabelecido entre as partes que a data de vencimento da fatura do presente contrato poderá ser alterada uma única vez a cada 90 (noventa) dias, mediante solicitação por meio de comunicação formal. A solicitação de alteração da data de vencimento deverá ser realizada com antecedência mínima de 10 (dez) dias em relação à data de vencimento originalmente acordada, estando sujeita à análise e aprovação da CONTRATADA.

11.8 As Penalidades elencadas nesta Cláusula fazem referência ao valor de parcela do preço de adesão e/ou taxa(s) de ativação/instalação, ou visita(s) técnica(s) devida pelo ASSINANTE, bem como o Acesso e fruição dos serviços, através da Modalidade PRÉ-PAGA, que se efetivará pela Inserção de Créditos e enquanto houver a vigência do prazo estabelecido, conforme dispõe a CLÁUSULA SEGUNDA.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

12.1 O ASSINANTE poderá, mediante notificação à Central de Atendimento, no prazo de 3 (três) anos, contestar junto à PRESTADORA valores contra ele lançados, contado o prazo para a contestação a partir da data da cobrança considerada indevida, sendo objeto de verificação e apuração acerca da sua procedência. Em relação aos valores não contestados, a PRESTADORA permitirá o pagamento através da emissão, sem ônus, de novo documento de cobrança com prazo para pagamento observado o disposto no art. 76, caput, Resolução 632/2014 da ANATEL;

12.2 O valor contestado deve ter sua cobrança suspensa e sua nova cobrança fica condicionada à prévia justificativa, junto ao ASSINANTE, acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela PRESTADORA.

12.3 A contestação de débito suspende a fluência dos prazos previstos nos casos de Suspensão e Rescisão Contratuais até que o ASSINANTE seja notificado da resposta da PRESTADORA à sua contestação.

12.4 A ausência de resposta à contestação de débito no prazo de 30 (trinta) dias a contar da contestação obriga a PRESTADORA à devolução automática do valor questionado, na forma do art. 85, Resolução 632/2014 da ANATEL. Parágrafo único. Se, após o prazo previsto no caput, a PRESTADORA constatar que a contestação é improcedente, a nova cobrança fica condicionada à prévia justificativa, junto ao ASSINANTE, acerca das razões da improcedência e ao acordo para o pagamento dos valores indevidamente devolvidos.

12.5 O atendimento de contestação de débitos e a devolução de valores indevidos devem ser realizados: I - na forma de pagamento pós-paga, pela PRESTADORA que emitiu o documento de cobrança; e, II - na forma de pagamento pré-paga, pela PRESTADORA que disponibilizou o crédito.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

13.1 O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses: I) Por denúncia, por interesse de quaisquer das partes, independente de justificativa, mediante aviso prévio e formalizado à outra parte, caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato. II) Por distrato, mediante acordo comum entre as partes. III) Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, como no item 11.4 supracitado, como dispõe, caso haja inadimplemento por parte do ASSINANTE, e ainda, comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo ASSINANTE sem prévia anuência da PRESTADORA, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo ASSINANTE, com o propósito de prejudicar terceiros ou à própria PRESTADORA, onde nesta hipótese responderá o ASSINANTE pelas perdas e danos ao lesionado. IV) Por comunicação prévia (prazo de 30 dias) e inequívoca, por meio de Ofício com Aviso de Recebimento por parte da PRESTADORA ao ASSINANTE mediante a hipótese de a prestação do serviço restar prejudicada durante o cumprimento do Contrato por parte da PRESTADORA, devido à inviabilidade técnica encontrada em razão do local da prestação do serviço ou outro fator ulterior que venha a prejudicar as condições técnicas previamente estabelecidas na contratação do serviço. V) O serviço quando prestado com equipamentos de Radiação Restrita no termos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL 506/2008 tem caráter secundário, sem proteção a interferências, podendo ser degradado ou mesmo interrompido. Nesse caso, o presente contrato poderá ser considerado rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie. Parágrafo único: O serviço nas características da cláusula anterior requer visada direta à base da PRESTADORA, visada esta que pode ser comprometida pelo crescimento de árvores, construções, etc. Nesse caso, não havendo alternativa para o restabelecimento do serviço ficará este contrato rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie. VI) Nas hipóteses dos itens I a V, estarão sujeitas as partes à penalidade de COBRANÇA DE MULTA específica pela extinção do contrato, estando garantido à PRESTADORA o pleno direito de cobrança previsto neste instrumento para os casos de inadimplência contratual do ASSINANTE, no que se refere à adesão e/ou instalação e/ou visita técnica, onde este deverá cumprir com o(s) pagamento(s) de eventual(is) débito(s) existente(s) referente(s) ao(s) serviço(s) já prestado(s), tais como taxa(s) de serviço(s) de instalação(ões) (caso não tenha(m) sido totalmente paga(s), visita(s) técnica(s) e/ou manutenção já realizada(s), e qualquer(isquer) outro(s) débito(s) existente(s) para a efetiva extinção do presente.

13.2 O contrato será extinto ainda: I) Caso o ASSINANTE, em face deste contrato, por ação ou omissão, comprometer a imagem pública da PRESTADORA, devendo o ASSINANTE responder pelos danos causados. II) Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou caso seja CANCELADA A AUTORIZAÇÃO/LICENÇA do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), concedida à PRESTADORA pelo órgão federal competente, hipótese em que a PRESTADORA ficará isenta de qualquer ônus.

CLÁSULA DÉCIMA QUARTA – DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

14.1 O ASSINANTE autoriza a coleta de dados pessoais imprescindíveis a execução deste contrato, tendo sido informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela PRESTADORA, nos termos da Lei nº 13.709/2018, especificamente quanto a coleta dos seguintes dados: 14.1.1 Dados relacionados à sua identificação pessoal, a fim de que se garanta a fiel contratação pelo respectivo titular do contrato;

14.1.2 Dados relacionados ao endereço do ASSINANTE tendo em vista a necessidade da PRESTADORA identificar o local de instalação, manutenção dos serviços, envio de documentos/notificações e outras garantias necessárias ao fiel cumprimento do contrato ora assinado;

14.1.3 Os dados coletados poderão ser utilizados para identificação de terrorismo, compartilhamento para órgãos de segurança, conforme solicitação legal pertinente, compartilhamento com autoridade administrativa e judicial no âmbito de suas competências com base no estrito cumprimento do dever legal, bem como com os órgãos de proteção ao crédito a fim de garantir a adimplência do ASSINANTE perante esta PRESTADORA.

14.2 Os dados coletados com base no legítimo interesse do ASSINANTE, bem como para garantir a fiel execução do contrato por parte da PRESTADORA, fundamentam-se no artigo 7º da LGPD, razão pela qual as finalidades descritas na cláusula 14.1 não são exaustivas.

14.2.1 A PRESTADORA informa que todos os dados pessoais solicitados e coletados são os estritamente necessários para os fins almejados neste contrato;

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

14.3 O ASSINANTE possui tempo determinado de 05 (cinco) anos para acesso aos próprios dados armazenados, podendo também solicitar a exclusão de dados que foram previamente coletados com seu consentimento;

14.3.1 A exclusão de dados será efetuada sem que haja prejuízo por parte da PRESTADORA, tendo em vista a necessidade de guarda de documentos por prazo determinado de 05 (cinco) anos, conforme lei civil. Para tanto, caso o ASSINANTE

deseje efetuar a revogação de algum dado, deverá preencher uma declaração neste sentido, ciente que a revogação de determinados dados poderá importar em eventuais prejuízos na prestação de serviços;

14.3.2 O ASSINANTE autoriza, neste mesmo ato, a guarda dos documentos (contratos/documentos fiscais/notificações/ordens de serviços) - em que pese eles possuam dados pessoais - por parte da PRESTADORA a fim de que ela cumpra com o determinado nas demais normas que regulam o presente contrato, bem como para o cumprimento da obrigação legal nos termos do artigo 16, inciso I, da Lei Geral de Proteção de Dados.

14.4 Em eventual vazamento indevido de dados a PRESTADORA se compromete a comunicar seus assinantes sobre o ocorrido, bem como sobre qual o dado vertido;

14.5 A PRESTADORA informa que a gerência de dados ocorrerá através de um sistema que colherá e tratará os dados na forma da lei;

14.5.1 A PRESTADORA informa que efetuará a manutenção do registro das operações de tratamento de dados pessoais da forma mencionada na cláusula anterior.

14.6 Rescindido o contrato os dados pessoais coletados serão armazenados pelo tempo determinado na cláusula 14.3. Passado o termo de guarda pertinente a PRESTADORA se compromete a efetuar o descarte dos dados adequadamente.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1 A PRESTADORA 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, Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), Resolução ANATEL 632/2014, e ainda, é dispensada do cumprimento de metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011, conforme disposto no §3º, art.1º do referido dispositivo.

15.2 Como PRESTADORA outorgada e licenciada para prestar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), esta fornecerá os sinais de radiofrequência respeitando as características estabelecidas em regulamentações da ANATEL que estão disponíveis no endereço virtual eletrônico www.anatel.gov.br, no item Biblioteca.

15.3 A sede da ANATEL tem o endereço no SAUS, Quadra 06, Blocos C, E, F e H, CEP 70.070-940 em Brasília/DF.

15.4 O número de telefone da central de atendimento da ANATEL é 1331 e para pessoas com deficiência auditiva é 1332. A central de atendimento da ANATEL funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.

15.5 Ocorrendo alterações na Lei ou em qualquer regulamento aplicável aos serviços objeto deste contrato, as partes reconhecem que estas alterações, a partir de suas respectivas vigências, incorporam-se automaticamente ao presente instrumento, passando a constituir direito ou dever do ASSINANTE ou da PRESTADORA, mediante a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro para ambos, conforme o caso.

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

15.7 O não exercício pela PRESTADORA de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato, ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte do ASSINANTE, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido, mas tão somente ato de mera liberalidade.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA PUBLICIDADE

16.1 Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de CURITIBA/PR, e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico www.metronet.com.br.

16.2 A PRESTADORA poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será registrado em cartório e disponibilizado no endereço virtual eletrônico www.metronet.com.br. Qualquer alteração

que porventura ocorrer, será comunicado por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (e-mail), ou correspondência postal (via Correios), o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo ASSINANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA SETIMA - DA VIGÊNCIA

17.1 Este contrato entra em vigor na data da assinatura e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do(s) serviço(s).

17.2 O prazo de prestação do(s) serviço(s) objeto de contratação é determinado de 12 (doze) meses, passando este período, prorroga-se automaticamente por iguais períodos, salvo se manifestado por qualquer das partes, por escrito, até 30 (trinta) dias antes do respectivo período.

17.3 Este contrato poderá possuir a fidelização de 12 (doze) meses em virtude do benefício concedido pela PRESTADORA ao ASSINANTE, e que será assinalado no TERMO DE ADESÃO e regulamentado no CONTRATO DE PERMANÊNCIA, sendo a opção escolhida pelo ASSINANTE no ato da contratação do(s) serviço(s).

17.4 Caso o ASSINANTE cancele o contrato antes do término do prazo de permanência mínima de 12 (doze) meses, quando houver, o ASSINANTE deverá devolver à PRESTADORA, à título de multa, o valor correspondente ao benefício recebido, proporcionalmente ao número de meses restantes para o término do prazo de 12 (doze) meses, conforme estipulado no CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

CLÁUSULA DECIMA OITAVA – DA CONTRATAÇÃO NA MODALIDADE PÓS-PAGA

18.1. Conforme optado pelo Contratante no Termo de Adesão, os serviços serão prestados na modalidade pós-paga, na qual o Contratante usufrui dos serviços previamente e realiza o pagamento posteriormente, de acordo com a utilização ou conforme o plano contratado.

18.2. A cobrança pelos serviços será realizada mensalmente, por meio de fatura emitida pela Contratada, contendo a descrição dos serviços prestados, valores devidos e o prazo para pagamento

18.3. O não recebimento da fatura não exime o Contratante do pagamento, devendo este informar a Contratada para que seja disponibilizada segunda via pelos canais de atendimento. 18.4. O atraso no pagamento poderá implicar na suspensão total dos serviços, conforme direitos da Contratada previstos neste instrumento, sem prejuízo da cobrança de encargos moratórios e eventuais medidas de recuperação de crédito.

18.5. O Contratante poderá consultar, a qualquer tempo e sem custos adicionais, informações relacionadas ao seu plano, histórico de consumo e faturas emitidas, por meio do portal do cliente disponibilizado pela Contratada ou por seu Centro de Atendimento telefônico.

CLÁUSULA DECIMA NONA - DO REAJUSTE

19.1 As partes elegem o IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo) ou outro índice oficial que vier a substituí-lo, como fator de correção monetária dos preços estabelecidos, aplicável a cada 12 (doze meses) de contratação.

19.2. Os reajustes ocorreram somente em períodos superiores à 12 (doze) meses de contratação, não ocorrendo em períodos inferiores a este, podendo ser aplicado imediatamente ao Contrato, após comunicado antecipadamente a CONTRATANTE,

portanto, a CONTRATADA deverá notificar o CONTRATANTE com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA SUCESSÃO E DO FORO

18.1 O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de CURITIBA/PR, competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja. E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data. O ASSINANTE irá aderir ao presente documento assinando o **TERMO DE ADEÇÃO** disponível na sede da PRESTADORA.

CURITIBA/PR, xx de xxx 2026.

METRO INTERNET LTDA

CNPJ: 36.316.759/0001-25

ASSINANTE: Nome do Assinante

CPF:

TESTEMUNHAS:

NOME: _____

CPF: _____

TESTEMUNHAS:

NOME: _____

CPF: _____