

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES ACESSO À INTERNET E SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO

Pelo presente, **SIDINEI MARQUES VIEIRA ME**, pessoa jurídica de direito privado, com nome fantasia **MUNDO VIRTUAL INFORMATICA**, inscrita no CNPJ nº 13.428.947/0001-40, com sede na Avenida Prefeito Manoel Vila, nº 873 – Irmãos Fernandes – Barra de São Francisco/ES - CEP: 29.800-000, com endereço eletrônico mvnet@mvnettelecom.com.br e telefone para contato 0800 000 0829, doravante denominada **PRESTADORA**, neste ato, representada por seu representante legal **SIDINEI MARQUES VIEIRA**, brasileiro, inscrito no CPF nº 115.772.437-06, nos termos do seu contrato social e, do outro lado o **USUÁRIO** com qualificação aposta no TERMO DE ADESÃO - Anexo I, devidamente adequado ao que dispõe o Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, aprovado pela Resolução nº 614/2013, da ANATEL <http://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2013/465-resolucao-614> e, atualizado pela Resolução nº 632/2014 da ANATEL, <http://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2014/750-resolucao-632>, bem como, pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019 <https://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2019/1371-resolucao-717#art9>.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA:

1.1. Constitui objeto deste instrumento tornar disponível ao **USUÁRIO** o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), o qual consiste na disponibilidade de acesso dedicado para transmissão, emissão e recepção de informações, utilizando quaisquer meios tecnológicos, dentro da área de prestação dos serviços da **PRESTADORA DE SCM**.

1.1.1. Compreende-se por prestação de serviço de comunicação multimídia por parte da **PRESTADORA DE SCM** a instalação, a administração e a manutenção de rede de transporte para a transmissão de informações multimídia, englobando sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons.

1.1.2. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM encontra-se sob a égide da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997; da Lei 12.965 de 23 de abril de 2014; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 73, de 25 de Novembro de 1998; do anexo à Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, do Regulamento dos Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 632, de 07 de março de 2014, Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL aprovado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019, pelas normas regidas pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, com a redação dada pela Lei nº 13.709/2018 e demais normas aplicáveis à espécie.

1.1.3. A prestação do SCM será realizada diretamente pela **PRESTADORA DE SCM**, que se encontra devidamente autorizada, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, com outorga SCM nos Ato nº 5329, de 08 de dezembro de 2016/ Processo nº. 53500.029233/2016-95, com telefone de atendimento nº 0800 000 0829, disponibilizado o recebimento de ligações a cobrar, endereço eletrônico www.mvnettelecom.com.br, e-mail mvnet@mvnettelecom.com.br ou através de redes **CONTRATADA** de terceiros, limitando sua oferta, contudo, a localidades tecnicamente viáveis.

Sidinei Marques Vieira



CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO:

2.1 Constitui-se Serviço de Provimento de Acesso à Internet, que não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações, a prestação, pela **PRESTADORA DE SVA** em favor do **USUÁRIO**, mormente serviço de Streaming de Vídeo; serviços de licença de uso de Plataforma EAD (Ensino à Distância); serviços de Assistência Premium; serviço de disponibilização de IP Fixo; ou outros serviços de valor adicionado que venham a ser prestados pela **PRESTADORA**, podendo ser ofertado em parceria com outra empresa neste ato denominado "**AGENTE AUTORIZADO**".

1.2 O serviço de Telefonia Fixa, também chamada de VoIP (*Voice over Internet Protocol*), telefonia IP, telefonia Internet, telefonia em banda larga ou voz sobre banda larga é o roteamento de conversação humana usando a Internet ou qualquer outra rede de computadores baseada no Protocolo de Internet, tornando a transmissão de voz mais um dos serviços suportados pela rede de dados, poderá ser prestado nas seguintes modalidades:

a) Serviço de Voz entre dois ou mais pontos privativos, mediante a tecnologia "VOIP – Voice Over Internet Protocol", através de acessos realizados na internet e transmitidos através do protocolo SIP;

b) Serviço de voz entre dois ou mais pontos mediante a tecnologia "VOIP" através de acessos realizados na Internet e que poderão ser encaminhados para a rede pública.

2.1.1 Fornecimento de Bloco IP: A expressão IP traduz por "Internet Protocol", ou seja, um número que identifica um dispositivo em uma rede local ou pública (um computador, impressora, roteador, dentre outros). O fornecimento de "Blocos Endereços" ou "Blocos de IP" um subconjunto de endereços-IP contíguos para o **USUÁRIO** nos termos e condições previstas na Proposta Comercial.

2.1.2 Prestação de Serviços de Monitoramento e Manutenção de BGP: BGP – "Border Gateway Protocol" é um protocolo de roteamento Interdomínios, criado para uso nos roteadores principais da internet. A função primária de um sistema BGP é trocar informação de acesso à rede, inclusive informação sobre a lista das trajetórias dos ASs (Sistemas Autônomos), com outros sistemas BGP. Esta informação pode ser usada para construir um gráfico de conectividade dos AS. A prestação dar-se-á nos termos e condições previstos na Proposta Comercial.

2.1.3 Colocation: O Colocation consiste na locação de infraestrutura da **PRESTADORA DE SVA** em favor da **PRESTADORA DE SVA** necessária para a instalação de servidor: espaço no rack, fornecimento de energia elétrica, conectividade com a internet, climatização, dentre outros. Os equipamentos (servidores) a serem instalados nas dependências da **PRESTADORA DE SVA** são de propriedade exclusiva do **USUÁRIO**.

2.1.4 Hosting: O serviço de hosting caracteriza-se pela hospedagem de dados do **USUÁRIO** em servidores de propriedade da **PRESTADORA DE SVA** e instalados em sua infraestrutura.

2.1.5 Golden Jumper: Trata-se de uma linha Dedicada que atende a necessidade de interconexão entre o equipamento do **USUÁRIO** localizado dentro da infraestrutura

Sidinei Marques Vieira



da **PRESTADORA DE SVA** e o equipamento de outra Operadora, também localizado dentro das dependências da **PRESTADORA DE SVA**.

2.1.6 Porta IP: Caracteriza-se pelos serviços de fornecimento de acesso ao conteúdo e porta de dados de internet, incluindo, mas não limitando a dados armazenados em sistemas de conteúdo distribuído em estrutura de datacenter e sistemas de cache. A atribuição dos IP'S será de forma dinâmica ou fixa, conforme definido do Termo de Adesão.

2.1.7 Protocolo SIP: O Protocolo de Iniciação de Sessão (em inglês: Session Initiation Protocol - SIP) é um protocolo de código aberto de aplicação, que utiliza o modelo "requisição-resposta" para iniciar sessões de comunicação interativa entre utilizadores. SIP é um protocolo de sinal para estabelecer chamadas e conferências através de redes via Protocolo IP, um exemplo típico seria o VoIP. O estabelecimento, mudança ou término da sessão é independente do tipo de mídia ou aplicação que será usada na chamada; uma chamada pode utilizar diferentes tipos de dados, incluindo áudio e vídeo.

2.1.8 VOIP: Voz sobre IP, também chamada de VoIP (em inglês: Voice over Internet Protocol), telefonia IP, telefonia Internet, telefonia em banda larga ou voz sobre banda larga é o roteamento de conversação humana usando a Internet ou qualquer outra rede de computadores baseada no Protocolo de Internet, tornando a transmissão de voz mais um dos serviços suportados pela rede de dados.

2.1.9 STREAMING: é a transmissão de arquivos de vídeo e/ou música pela internet, sem que seja necessário fazer o download do conteúdo. O conteúdo é armazenado em servidores na nuvem e transmitido em tempo real pela prestadora, conforme condições estabelecidas em termo de adesão.

2.1.10 PLATAFORMA EAD: plataforma que permite a interação entre aluno e instrutor no ambiente de educação online, por meio de diversos recursos como videoaulas, chats, cursos, além de treinamentos e aulas gravados.

2.1.12 ASSISTÊNCIA PREMIUM: os Serviços Premium são um tipo de serviço oferecido por empresas que buscam fornecer aos seus clientes uma experiência diferenciada e de alta qualidade. Esses serviços geralmente incluem benefícios exclusivos, atendimento personalizado e um nível de excelência acima da média

2.2. A prestação dos Serviços classificados como SVA será realizada diretamente pela **PRESTADORA DE SVA**, o que não requer qualquer autorização da ANATEL para a sua consecução, eis que não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

2.3 O **USUÁRIO** declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, no TERMO DE ADESÃO ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, pela contratação dos Serviços de Valor Adicionado discriminados no TERMO DE ADESÃO, isoladamente (de forma avulsa) ou conjuntamente (em formato de "COMBO").

2.4 O **USUÁRIO** reconhece que a contratação conjunta dos serviços, total ou parcialmente, em formato de COMBO, significa que a **PRESTADORA** concedeu descontos e aplicou condições comerciais mais benéficas ao **USUÁRIO**, se comparada à contratação isolada (avulsa) de cada um dos serviços. Desta forma, o **USUÁRIO** declara pleno conhecimento e concordância que, caso decida pela rescisão isolada de algum serviço contratado em conjunto (em formato de COMBO), será facultado à **PRESTADORA**, a seu exclusivo critério, revogar os descontos concedidos em relação aos serviços remanescentes (não cancelados pelo **USUÁRIO**), e, por conseguinte,

Silvia Marques Vieira



majorar o preço dos serviços remanescentes (não cancelados pelo **USUÁRIO**), conforme preços de cada serviço aplicável à contratação isolada ("Preço Avulso"), devidamente discriminados no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Ficando ainda o **USUÁRIO** sujeito às penalidades previstas no CONTRATO DE PERMANÊNCIA, em relação ao(s) serviço(s) objeto de rescisão antecipada.

2.5 Os serviços objeto deste Contrato são considerados como espécie dos "Serviços de Valor Adicionado", eis que apenas acrescentam a um serviço de telecomunicações, que lhe dá suporte e com a qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.

2.6 Os serviços objeto do presente Contrato poderá ser prestados diretamente pela **PRESTADORA**. Ou, alternativamente, poderá a **PRESTADORA** ceder a terceiros o direito da prestação, total ou parcial, de quaisquer serviços objeto do presente Contrato, para quem e na forma que lhe convier, conforme explanado na cláusula 2.1.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO, DAS CONDIÇÕES DE INFRAESTRUTURA E DO PRAZO DE INSTALAÇÃO:

3.1. A partir da aceitação deste instrumento, o **USUÁRIO** adquire o direito de utilizar o serviço, na modalidade contratada, em conformidade com o Termo de Adesão, bem como à prestação de serviços de suporte técnico, assumindo a responsabilidade, civil e criminalmente, pela utilização dos serviços e demais obrigações decorrentes do presente.

3.1.1. Estando o imóvel do **USUÁRIO** dentro da área de cobertura, o prazo de instalação dos serviços, a **CONTRATADA** promoverá a instalação no prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas úteis, salvo estipulação em contrário mencionada na "Ordem de Serviço", e máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que o **USUÁRIO** apresentar, quando necessário for, autorização do síndico do condomínio ou dos demais condôminos para a ligação dos sinais, ou, se for o caso, da data do término das obras civis. Não sendo necessárias autorizações nem a realização das obras, o prazo para a instalação começará a fluir da data da confirmação de disponibilidade técnica de instalação do serviço, desde que a **CONTRATADA** já se encontra ciente do aceite do "Termo de Adesão" pelo **USUÁRIO**.

3.1.2. O prazo para ativação do circuito, constante do Termo de Adesão, poderá ser estendido a período indeterminado na superveniência das seguintes condições: (i) o **USUÁRIO** não disponibilizar local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a ativação dos serviços; (ii) eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática; (iii) atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como na entrega dos equipamentos necessários; (iv) outras hipóteses em que não exista culpabilidade da **CONTRATADA**.

3.1.3. A **CONTRATADA** efetuará a instalação e ativarão a conexão, mas não se responsabilizando por instalações internas de redes locais.

3.1.4. A instalação será realizada de acordo com a disponibilidade do **USUÁRIO**, sempre em horário comercial, sendo necessário fornecimento de acesso a permissão para realização da infraestrutura. Caso necessário poderão as obras e instalação ser executadas fora do horário comercial ou em dias não úteis havendo neste caso custo adicional que será aplicado ao orçamento e apresentado destacadamente. A

Sidnei Marques Vieira

CONTRATADA fornecerá todo material e mão de obra para instalação, até o ponto de entrega do circuito sempre que situação diversa não for acordada.

3.1.5. A **CONTRATADA** fica isentas de qualquer responsabilidade por incompatibilidade dos sistemas operacionais e/ou softwares de propriedade do **USUÁRIO** com o software de conexão utilizado no serviço (se necessário), pelo funcionamento de aplicativo de terceiros, podendo inclusive restringi-los, controlá-los ou bloqueá-los, caso considere necessário.

3.1.6. Caso o **USUÁRIO** possua alguma especificação própria para obras e instalação, tais como horários especiais para execução, necessidade de licenciamento ambiental de obra, atestado de responsabilidade técnica e afins, ou opte por utilizar equipamentos de sua propriedade que vai entregar às **CONTRATADA** para instalação, ou ainda pretende se responsabilizar pela realização das obras e instalações, de indicar estes aspectos detalhadamente para que seja elaborado um orçamento que atenda a estas situações. A implantação dos serviços está sujeita a análise de viabilidade técnica e econômica.

3.2. A **CONTRATADA** poderá, a seu critério, conceder ao **USUÁRIO** condição promocional para assinatura de seus serviços, incluindo, mas não se limitando, a descontos nas mensalidades ou na taxa de instalação, períodos de testes, cujas regras, caso existentes, deverão ser observadas e respeitadas pelo **USUÁRIO** a partir da contratação dos serviços. As promoções nunca excederão ao prazo máximo de 12 (doze) meses, podendo vigor por prazo inferior caso haja estipulação em contrário nos respectivos anúncios ou lançamentos. Outrossim, a **CONTRATADA** reserva-se ao direito de alterar e retirar, a qualquer momento, quaisquer condições promocionais eventualmente disponibilizadas, porque delas não se originam direito adquirido, sem prejuízo das já concedidas até a sua cessação.

3.3. O **USUÁRIO** declara-se integralmente ciente de que, caso já tenha usufruído de qualquer condição promocional para assinar os serviços da **CONTRATADA**, a qualquer tempo anteriormente à celebração deste Contrato, não terá direito a usufruir novamente de condições promocionais para a contratação dos serviços, sendo certo que, nesta hipótese, todas as disposições relativas a condições promocionais não se aplicarão ao mesmo, salvo por mera liberalidade da **CONTRATADA**.

3.4. Para usufruir do serviço, o **USUÁRIO** deverá possuir e manter em funcionamento os equipamentos de conexão atinentes à modalidade contratada, devendo arcar com todos os custos envolvidos.

3.5. O **USUÁRIO** deverá fornecer informações verdadeiras, atualizadas e completas a seu respeito, no ato de seu cadastramento. A **CONTRATADA** poderá, a qualquer tempo, verificar a veracidade das informações prestadas, e, sendo constatada qualquer irregularidade nos dados fornecidos, o **USUÁRIO** será notificado pela **CONTRATADA** para que providencie as devidas correções de suas informações prestadas anteriormente. A **CONTRATADA** poderá suspender o fornecimento do serviço até que o cadastro seja devidamente corrigido pelo **USUÁRIO**, sem interrupção dos pagamentos devidos.

3.6. Toda e qualquer mudança nas instalações, configurações ou planos solicitados pelo **USUÁRIO**, incluindo a posterior **mudança de local da prestação do serviço**, **fica desde já condicionada à existência de disponibilidade e viabilidade técnica no local da instalação do serviço.**

Sidinei Marques Vieira

3.7. Ao cadastrar-se, o **USUÁRIO** deverá registrar sua senha de acesso ao serviço objeto deste Contrato, a qual poderá ser posteriormente alterada, a qualquer tempo, mediante o fornecimento dos dados pelo **USUÁRIO**.

3.8. A senha é pessoal e intransferível e, portanto, não deve ser divulgada a terceiros. Caso tenha motivos para acreditar que terceiros tiveram acesso à sua senha, o **USUÁRIO** deverá imediatamente providenciar a sua modificação, eis que é o único e exclusivo responsável por danos e prejuízos decorrentes da utilização de sua senha, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros, legais e contratuais daí resultantes.

3.9. É permitido ao **USUÁRIO** solicitar a transferência de endereço para a mesma cidade, desde que existam condições técnicas de instalação no novo endereço indicado. Caso deseje transferir a prestação do serviço para um endereço onde exista previsão para atendimento futuro do serviço, desde que tal previsão não exceda o prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias contados da data da solicitação pelo **USUÁRIO**, a prestação do serviço será suspensa por este período. Não cumprido o acima estabelecido, em qualquer das hipóteses, rescindir-se-á automaticamente o presente, sem ônus a qualquer das partes, exceto se houver opção prévia por fidelidade vigente. Em caso de possibilidade da transferência, em qualquer das hipóteses, o **USUÁRIO** pagará à **CONTRATADA** a taxa de transferência vigente na ocasião.

3.10. É imprescindível a presença de representante qualificado pelo **USUÁRIO** durante toda a instalação do serviço contratado. O mesmo deverá indicar os locais de passagem dos cabos, de instalação dos equipamentos e indicação de dutos elétricos e/ou hidráulicos para evitar acidentes no momento da instalação. A **CONTRATADA** não se responsabiliza, por indicação errônea do **USUÁRIO**, forem afetadas as instalações elétricas, hidráulicas, de telefonia ou outras que se encontrem instaladas no endereço indicado, ficando o **USUÁRIO** responsável por toda a despesa de recuperação das instalações porventura danificadas, inclusive dos equipamentos de infraestrutura da **CONTRATADA**. Caso haja necessidade de passagem de cabos e/ou equipamentos por telhados, lajes ou outras coberturas, ficam desde já a **CONTRATADA** isentas de responsabilidade por quebras, avarias ou outros danos causados aos mesmos.

3.11. É de inteira responsabilidade do **USUÁRIO** providenciar a instalação dos equipamentos necessários à proteção de rede, quais sejam: a) Para-raios de baixa tensão no Quadro de Distribuição de Circuitos; b) Aterramento em conformidade com as normas técnicas; c) Dispositivo Protetor contra Surtos (DPS) elétricos para equipamentos eletro-eletrônicos conectados por conexão elétrica (como cabos Metálicos/Coaxiais Ethernet/RJ45); e d) No-break. A **CONTRATADA** não será, em hipótese alguma, responsabilizada por quaisquer danos causados ao **USUÁRIO**, quaisquer que sejam as causas, se oriundos da não utilização ou da má utilização dos equipamentos ora mencionados.

CLÁUSULA QUARTA - DO PAGAMENTO E DURAÇÃO DO CONTRATO:

4. Este contrato tem período de vigência de 12 (doze) meses, sendo renovado automaticamente após esse período, caso não haja solicitação de rescisão, nos termos do Art. 70, §3º da Resolução nº 614/2013 da Anatel e, art. 57, §1º da Resolução nº 632/2014 da Anatel;

4.1 Pelo direito de acesso à Internet, o **USUÁRIO** pagará à **PRESTADORA** o preço ajustado na proposta do TERMO DE ADESÃO, nas condições nele indicadas;

Sidinei Marques



4.2 A redução do plano de internet e alteração da data de vencimento da mensalidade somente poderão ser realizadas após o intervalo mínimo de 6 (seis) meses, em caso contrário, será devida uma taxa de R\$ 150,00 (Cento e Cinquenta reais) caso tal prazo não seja respeitado pelo **USUÁRIO**;

4.3 Os serviços de suporte técnicos onerosos especificados no capítulo anterior serão pagos pelo **USUÁRIO** em dinheiro à vista, admitindo-se o pagamento via cartão de crédito com acréscimo de taxa, em conformidade com as regras do art. 39, da Lei 8.078/90, a saber, o Código de Defesa do Consumidor;

4.4 Os pagamentos serão efetuados via boleto bancário enviados pela **PRESTADORA** ao **USUÁRIO**. A mensalidade será cobrada de forma vincenda, ou seja, vencendo-se a partir do mês seguinte ao da instalação dos serviços e, o pagamento deverá ser efetuado na data do vencimento estabelecido no TERMO DE ADESÃO, respeitando-se o que dispõe o Art. 76, da Resolução 632/14, da ANATEL;

4.5 O atraso no pagamento acarretará a incidência de multa de 2% (dois por cento) e de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, sobre o valor da mensalidade contratada;

4.6 A eventual tolerância da **PRESTADORA** com relação à dilação do prazo para pagamento jamais será interpretada como alteração da data de vencimento indicada no termo de adesão. A alegação de não recebimento, pelo **USUÁRIO**, do documento de cobrança, não o eximirá da obrigação de proceder ao pagamento na data de vencimento acordada e o atraso, implicará na aplicação das penalidades previstas neste instrumento, devendo este entrar em contato com a empresa para informar o não recebimento do boleto e ser orientado como proceder ao pagamento;

4.7 O **USUÁRIO** que não tenha mais interesse na continuidade do serviço, deve realizar comunicação por escrito à **PRESTADORA** com antecedência mínima de 30 dias;

4.8 No caso de rescisão contratual, fica o **USUÁRIO** comprometido a quitar todos os débitos em aberto e restituir à **PRESTADORA** os equipamentos utilizados em comodato nas mesmas condições de funcionamento que recebeu, sob pena de indenização no valor de mercado à época da rescisão;

CLÁUSULA QUINTA - DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS:

5. O **USUÁRIO** 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, nos termos do Art. 12, da Resolução 488, da ANATEL;

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

5.3 O prazo de suspensão dos serviços objetos deste Contrato, não utilizado pelo **USUÁRIO**, não será cumulativo de um ano para outro. Ou seja, é direito do **USUÁRIO** 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

Sidinei Marques



e vinte) dias.

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

5.5 Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo **USUÁRIO**, automaticamente, os serviços objetos deste Contrato serão reativados, não havendo necessidade de comunicação pela **PRESTADORA** ao **USUÁRIO**, sendo também reativadas automaticamente as cobranças inerentes à prestação dos serviços, nos termos contratados.

5.6 A **PRESTADORA** em caso de inadimplência, poderá suspender parcialmente o provimento dos serviços, objetos deste Contrato, mediante notificação prévia de 15 (quinze) dias, nos termos do art. 90, da Resolução 632/14, da ANATEL;

5.7 Em se permanecendo a inadimplência, o **USUÁRIO** poderá ter suspenso totalmente o provimento dos serviços, nos termos do Art. 93, da Resolução 632/14, da ANATEL;

5.8 Para os fins do presente Contrato, a suspensão parcial caracteriza-se pela redução da velocidade **PRESTADORA**;

5.9 Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço, o Contrato de Prestação do Serviço poderá ser rescindido pela **PRESTADORA**.

Parágrafo Primeiro. Rescindido o Contrato de Prestação do Serviço, a **PRESTADORA** deverá encaminhar ao **USUÁRIO**, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência, no último endereço constante de sua base cadastral, nos termos do Art. 97, da Resolução 632/14, da ANATEL;

Parágrafo Segundo. O Cancelamento do contrato por parte da **PRESTADORA**, não exime o **USUÁRIO**, da responsabilidade do pagamento do débito vencido uma vez rescindido o presente instrumento;

5.10 Somente depois de regularizados os pagamentos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora), e/ou regularizada qualquer outra infração contratual, é que os serviços objetos deste Contrato serão restabelecidos pela **PRESTADORA**. O restabelecimento dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis, a contar da apresentação do comprovante de pagamento e consequente ciência da **PRESTADORA** dos valores referentes à quitação dos débitos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora) e/ou da regularização da infração contratual, ficando a cargo do **USUÁRIO** promover a notificação da **PRESTADORA** acerca da quitação dos débitos pendentes, estando ciente de que o sistema só reconhece o pagamento como efetuado após 24h de sua realização. Comprovantes de agendamento de pagamento não serão válidos para solicitação de reestabelecimento de serviço;

5.11 O período de suspensão motivado por descumprimento contratual ou por inadimplência do **USUÁRIO**, não ensejará qualquer espécie de compensação, reparação ou indenização ao **USUÁRIO**, o que este concorda e reconhece.

Sidineia Marques Vieira



5.12 A **PRESTADORA**, poderá ainda, suspender os serviços, em caso de infração contratual por parte do **USUÁRIO**, dentro do período de 05 dias, mediante notificação ao **USUÁRIO**, com antecedência mínima 24 HORAS, acerca da suspensão dos serviços, informando os motivos e demais informações sobre a suspensão;

CLÁUSULA SEXTA - DO COMODATO - EMPRÉSTIMO DE EQUIPAMENTOS:

6.1. A **CONTRATADA** disponibilizará ao **USUÁRIO**, quando necessário e acordado entre as partes, em regime de comodato, com prazo de restituição, os equipamentos descritos no “Termo de Adesão”, ficando este responsável pelos mesmos na forma dos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, devendo restituí-los às **CONTRATADA** caso haja rescisão do presente contrato, no prazo máximo de 03 (três) dias contados da rescisão, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial.

6.2. O **USUÁRIO** se responsabiliza a pagar todas as despesas e os prejuízos advindos do comodato, observar a guarda, a diligência, o cuidado e conservação dos equipamentos relacionados no “Termo de Adesão”, de forma a restituí-los em perfeito estado de funcionamento.

6.2.1. Fica estabelecido que o valor a ser considerado dos equipamentos descritos no “Termo de Adesão” será o de venda do equipamento na época em que se exigir o pagamento, na hipótese de destruição ou deterioração decorrente de imperícia, negligência ou imprudência.

6.3. É vedado ao **USUÁRIO** alterar as características originais, permitir acesso a terceiros, seja pessoa física ou jurídica, exceto aos técnicos da **CONTRATADA**, devidamente identificados, ceder, gratuita ou onerosamente, os equipamentos relacionados no “Termo de Adesão” ou ainda destiná-los a finalidade diversa da aqui pactuada, sob pena de ser considerado depositário infiel e ao pagamento de multa no valor total dos equipamentos que estão sob domínio do **USUÁRIO**.

6.4. O **USUÁRIO** renuncia desde já, de forma expressa e irrevogável, a qualquer direito de retenção de tais equipamentos ao final deste contrato, obrigando-se ainda a devolvê-los ou colocá-los à disposição da **CONTRATADA** em perfeito estado de conservação e funcionamento no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, sob pena de ser considerado depositário infiel e ao pagamento de multa no valor dos equipamentos retidos.

6.5. A **CONTRATADA** poderá requisitar a devolução ou substituição imediata de qualquer equipamento de sua propriedade ao **USUÁRIO**, desde que o serviço prestado não seja descontinuado, e então fornecer outro equipamento similar ou solução que obtenha os mesmos resultados.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO:

7.1. A contratação do serviço inclui a prestação de serviço de suporte técnico das 8 (oito) às 22 (vinte e duas) horas, nos dias úteis, salvo interrupções necessárias por ocasião de serviços de manutenção no sistema, falhas decorrentes da operação das empresas fornecedoras de energia elétrica e/ou das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações envolvidas direta ou indiretamente na prestação do serviço objeto do presente Contrato, caso fortuito e força maior, ou ainda, ações ou omissões de terceiros.

7.1.1. O **USUÁRIO**, antes de solicitar o reparo, deve certificar-se de que a dificuldade na conexão à internet é devida a problemas na infraestrutura da

Sidinei Marques Vieira



CONTRATADA. Efetuada a visita pelos técnicos da **CONTRATADA** e constatado que o problema se encontra na rede do **USUÁRIO** (computador, rede interna, cabeamento interno etc.) ou incute exclusivamente ao último, será cobrada Taxa de Visita e Horas Técnicas, em conformidade com a tabela de valores vigente à época.

7.1.2. A Taxa de Visita, em valor consonante com a tabela de valores vigente a época do ocorrido, também será cobrada nas hipóteses em que houver deslocamento improdutivo de técnico, em face de ausência do **USUÁRIO** ou acesso impossibilitado ou, também, nas visitas ensejadas por mau uso do equipamento/sistema e serviços adicionais ou, ainda, quando o **USUÁRIO** recusar-se a efetuar o procedimento de reparo orientado pelo suporte via remoto.

7.2. A **CONTRATADA** exime-se, ainda, de qualquer responsabilidade por custos, prejuízos e/ou danos causados ao **USUÁRIO** ou a terceiros pela não implementação, pela implementação parcial ou pela má implementação da solução oferecida pelo suporte técnico.

7.3. A **CONTRATADA** não garante prestação de suporte quando os equipamentos do **USUÁRIO** não forem compatíveis ou conhecidos pela **CONTRATADA** ou não possuam os requisitos mínimos necessários para garantir o padrão de qualidade e o desempenho adequado do serviço prestado, tais como, velocidade e disponibilidade, porém não limitado a estas. O **USUÁRIO** poderá solicitar uma lista dos hardwares, softwares, sistemas operacionais e protocolos de comunicação compatíveis com o serviço prestado pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA OITAVA – DOS DIREITOS E DEVERES DA CONTRATADA:

8.1 A presente relação jurídica se rege pelos princípios, garantias, direitos e deveres dispostos na Lei nº 12.965/2014, bem como são deveres da **CONTRATADA**, dentre outros, os previstos no Capítulo III, do Título IV, do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013:

8.1.1 Conforme preconiza o Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, cabe à **PRESTADORA DE SCM** se responsabilizar pela prestação do SCM perante a ANATEL e demais entidades correlatas, pelos licenciamentos e registros, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, os quais deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis.

8.1.2 Prestar o SCM segundo os parâmetros de qualidade dispostos no Regulamento Anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, especialmente em seu Artigo 40, quais sejam: “(i) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação; (ii) disponibilidade do serviço nos índices contratados; (iii) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação; (iv) divulgação de informações 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; (viii) manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento, por meio de discagem direta gratuita, das

Sidinei Marques Vieira



8 (oito) às 20 (vinte) horas, somente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações relativas aos serviços contratados.”

8.2. Cumprirá às **CONTRATADA**, respeitar a privacidade do **USUÁRIO**, de modo que se comprometam a não rastrear ou divulgar informações relativas à utilização do acesso, salvo em decorrência de ordem judicial ou de obrigação prevista em lei.

8.3 A **PRESTADORA DE SCM** se reserva ao direito de alterar, a qualquer momento, o IP (*Internet Protocol*) fixo atribuído ao **USUÁRIO**, mediante prévia comunicação, exclusivamente nos casos de mudança de tecnologia e/ou equipamentos da **PRESTADORA DE SCM**.

8.4. À **PRESTADORA DE SCM** cumpre fornecer o link de acesso dedicado à internet de maneira estável e confiável, ressalvadas, porém, as interrupções do serviço devido à:

8.4.1. Falhas nas instalações ou infraestrutura do **USUÁRIO**;

8.4.2. Motivos de força maior ou casos fortuitos;

8.4.3. Manutenções técnicas e/ou operacionais que exijam o desligamento temporário do sistema ou impossibilitem o bom funcionamento do link;

8.4.4. Fatos supervenientes por culpa exclusiva de terceiros que inviabilizem a continuidade normal do serviço;

8.4.5. Falta de fornecimento de energia elétrica nas dependências do **USUÁRIO**;

8.4.6. Inobservância às leis e normas relativas à instalação/configuração dos equipamentos pelo **USUÁRIO**;

8.4.7. Alteração nos equipamentos que fazem a entrega dos sinais por pessoas não habilitadas ou não autorizadas pela **CONTRATADA**.

8.5. A **CONTRATADA** terá o prazo máximo mencionado no Termo de Adesão, contado da reclamação feita pelo **USUÁRIO**, dirigida diretamente para a Central de Atendimento, para efetivo atendimento, podendo ter o **USUÁRIO** um atendimento imediato, dependendo de disponibilidade momentânea dos técnicos da **CONTRATADA**.

8.6. A **CONTRATADA** se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas afeitas ao **USUÁRIO**, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos canais de comunicação multimídia objetos deste Contrato.

8.7. A **CONTRATADA** poderá, a qualquer tempo, e a seu exclusivo critério, ceder ou transferir, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes do presente contrato.

CLÁUSULA NONA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA:

9.1. É de inteira responsabilidade do **USUÁRIO**: (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, ficando a **CONTRATADA** isentas da responsabilidade civil por danos decorrentes do conteúdo gerado pelo **USUÁRIO** ou por terceiros, nos termos do art. 18 da Lei 12.965/2014.

9.2. Este contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

Sidinei Marques Vieira



9.3. Os Serviços de Comunicação Multimídia prestados pela **PRESTADORA DE SCM** não incluem mecanismos de segurança lógica da rede do **USUÁRIO**, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados.

9.4. O **USUÁRIO** tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, a qualquer tempo, serem afetados ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos/operacionais, dentre os quais os arrolados no item 6.4. deste instrumento, em razão de reparos ou manutenções necessárias à prestação dos serviços, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à **CONTRATADA**, qualquer ônus ou penalidade advindas de tais eventualidades.

CLÁUSULA DÉCIMA – DOS DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO:

10.1. São deveres do **USUÁRIO**, dentre outros, os previstos no Capítulo IV, do Título IV, do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, bem como no art. 7º da Lei nº 12.965/2014 e no art. 3º do Regulamento dos Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações.

10.1.1. Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos pactuados no presente instrumento e no Termo de Adesão.

10.1.2. Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos aos serviços ora contratados, comunicando às **CONTRATADA**, por meio da Central de Atendimento, toda e qualquer eventual anormalidade, irregularidade ou mau funcionamento do serviço ou fato nocivo à segurança, relacionado à prestação do serviço, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pela **CONTRATADA**.

10.1.3. Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 57 e incisos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, quais sejam: (i) *utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;* (ii) *preservar os bens da prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral;* (iii) *efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento;* (iv) *providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da prestadora, quando for o caso;* (v) *somente conectar à rede da prestadora terminais que possuam certificação/homologação expedida ou aceita pela Anatel;* (vi) *levar ao conhecimento do Poder Público e da prestadora as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM;* e (vii) *indenizar a prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição independentemente de qualquer outra sanção.*

10.1.4. Permitir às pessoas designadas pela **CONTRATADA** o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços de comunicação multimídia.

10.1.5. Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure sua homologação, sob pena de rescisão automática, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

10.2. Nos termos do Artigo 3º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução nº 632 da ANATEL, o **USUÁRIO** tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação

Sidinei Marques



aplicável: “8.2.1 - ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e **CONTRATADA**; 8.2.2 - à liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço; 8.2.3 - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente; 8.2.4 - ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste; 8.2.5 - 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; 8.2.6 - 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; 8.2.7 - à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora; 8.2.8 - à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76; 8.2.9 - à resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação; 8.2.10 - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor; 8.2.11 - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos; 8.2.12 - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora; 8.2.13 - a não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação; 8.2.14 - a obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço; 8.2.15 - 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; 8.2.16 - de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação; 8.2.17 - 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; 8.2.18 - ao não recebimento de mensagens de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso; 8.2.19 - a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e, 8.2.20 - a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.”

10.3. É facultado ao **USUÁRIO** o “Compartilhamento do Acesso”, desde que seja feito internamente em suas dependências, sendo proibido nas demais hipóteses, como por exemplo, compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado, sob as penas do item 10.3.3 deste instrumento.

10.3.1. Neste caso, o suporte prestado pela **CONTRATADA** limita-se ao meio de conexão fornecido ao **USUÁRIO**, isto é, a **CONTRATADA** deve somente informar ao **USUÁRIO** os protocolos de conexão e meio físico de acesso, ao passo que a configuração e o gerenciamento ficam sob a responsabilidade do **USUÁRIO**.

10.3.2. No caso do **USUÁRIO** compartilhar de sua conexão através de rede local, a estabilidade dos serviços contratados poderá ser comprometida em função do uso simultâneo, e de instabilidades provocadas pela rede local construída pelo mesmo, não recaiando responsabilidade alguma às **CONTRATADA**.

Sidinei Marques Vieira



10.3.3. Na hipótese do **USUÁRIO** descumprir o delineado no item 10.3, ou seja, compartilhar seu acesso com terceiros fora de sua residência, lhe será aplicada uma multa no importe de **50 (cinquenta) vezes o valor da mensalidade** cobrada à época do ilícito, sem prejuízo de rescisão unilateral do contrato e perdas e danos, bem como representação junto à ANATEL.

10.4. É facultado ao **USUÁRIO** alterar a escolha do(s) planos contratados. Sobre eventuais alterações poderão incidir custos adicionais de implantação e/ou ativação vigentes na oportunidade. Os prazos de fidelidade não cumpridos (se houver) serão acrescidos aos do novo plano contratado. Nas demais hipóteses, se aplicam sobre o plano alterado as regras de cancelamento vigentes.

10.5. O **USUÁRIO** compromete-se a observar o "Termo de Uso do Serviço" previsto na Cláusula Décima deste Contrato.

10.6. O **USUÁRIO** é o único responsável (I) pela obtenção e apresentação às **CONTRATADA**, de todas as autorizações eventualmente necessárias à execução deste Contrato que digam respeito ao próprio **USUÁRIO** e/ou às suas instalações, (II) pela obtenção e disponibilização de computadores, equipamentos e infraestrutura que possibilitem a prestação do Serviço, e (III) por eventuais danos causados a qualquer pessoa, inclusive às **CONTRATADA**, e/ou despesas incorridas em função de quaisquer ajustes efetuados nas instalações do **USUÁRIO** para a execução deste Contrato.

10.7. O **USUÁRIO** deverá atender a todos os requisitos e configurações mínimas necessárias definidas pela **CONTRATADA**, de acordo com o tipo de serviço prestado para proporcionar o recebimento com o padrão de qualidade adequado do serviço contratado.

10.8. O **USUÁRIO** é responsável pela configuração, manutenção e segurança de sua "rede interna" (meio de conexão às **CONTRATADA**) e quanto ao seu computador e demais equipamentos utilizados no acesso, bem como pela manutenção e atualização do sistema operacional, navegadores, antivírus, *firewall*, não cabendo às **CONTRATADA**, nenhuma providência ou participação nos procedimentos de instalação, atualização ou licenciamento; ou mesmo nos custos que porventura incidirem, sendo de inteira responsabilidade do **USUÁRIO** os danos causados ao seu equipamento em razão de vírus ou quaisquer outros arquivos oriundos da rede mundial de computadores (*internet*).

10.9. O **USUÁRIO** desde já, autoriza a **CONTRATADA** a divulgar o seu nome como fazendo parte da relação de **USUÁRIOS** da **CONTRATADA** no Brasil. O **USUÁRIO** poderá cancelar a autorização prevista neste item, a qualquer tempo, sem justificativa, mediante prévio aviso, por escrito, às **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA FIDELIDADE:

11.1. A **CONTRATADA** faculta ao **USUÁRIO** a fidelização ao plano contratado, obtendo em contrapartida, benefícios econômicos, manifestadamente mais vantajosos em relação à contratação dos serviços avulsos.

11.2. Pelo Plano de fidelidade, a **CONTRATADA** poderá oferecer ao **USUÁRIO**, no ato da contratação ou a qualquer momento, a opção de fidelização, que consiste na concessão de benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário, e/ou a agregação de outros produtos e/ou pacotes, igualmente em caráter extraordinário, e

Sidinei Marques Vieira



pacotes integrados de produtos, a serem definidos no “**Termo de Adesão**” e no “**Contrato de Permanência**”, mediante o compromisso de permanência na base de assinantes da **CONTRATADA**, em um mesmo endereço de instalação, pelo período mínimo pré-estabelecido, contado a partir da data de início da fruição dos benefícios.

11.2.1. Na hipótese de o **USUÁRIO** desistir da opção de fidelidade contratada ou rescindir o presente Contrato antes do período mínimo pré-estabelecido, estará obrigado ao pagamento de multa proporcional, correspondente ao benefício que lhe foi concedido, corrigido monetariamente pelo IGP-M ou outro índice que venha o substituir, proporcionalmente aos meses que restam de vigência da fidelidade, valor este que será cobrado automaticamente mediante fatura. No caso de desistência da opção de fidelidade cujo benefício concedido incluía também a liberação do pagamento da taxa de instalação, seu pagamento será integralmente devido.

11.2.2. Durante a vigência da fidelidade, a alteração e/ou migração de pacote e/ou velocidade, para pacote e/ou velocidade inferiores aos que se encontravam efetivamente contratados por ocasião da fidelização, será entendida como desistência da opção de fidelidade, implicando em automática cobrança dos valores referentes aos benefícios efetivamente gozados, na forma descrita no item 11.2.1 acima.

11.3. Findo o período pré-estabelecido de fidelidade, havendo interesse, e a critério da **CONTRATADA**, a opção fidelidade poderá ou não ser renovada, nos mesmos ou em outros moldes, mediante novo acordo. Caso não seja renovada, a **CONTRATADA** não estará obrigada a conceder qualquer benefício. Nesta hipótese, o preço que vigorará pelos serviços contratados será o preço integral vigente à época da contratação, desconsiderado o benefício concedido, devidamente corrigido na forma da lei e deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO TERMO DE USO DO SERVIÇO:

12.1. É vedado ao **USUÁRIO** utilizar o serviço para:

- a) Transmitir ou divulgar material ilegal, difamatório, ameaçador, obsceno, prejudicial, injurioso ou praticar atos que possam ser considerados discriminatórios em relação a qualquer raça, cor, credo ou nacionalidade;
- b) Atentar contra o direito de personalidade e intimidade de terceiros divulgando informações, sons ou imagens que causem, ou possam causar, qualquer espécie de constrangimento ou danos à reputação de referidas pessoas;
- c) Armazenar, compartilhar, difundir, transmitir ou colocar à disposição de terceiros quaisquer informações, imagens, desenhos, fotografias, gráficos, gravações de imagem ou de som que violem segredo industrial ou de comunicação;
- d) Transmitir arquivos, mensagens ou qualquer outro material cujo conteúdo viole direitos de propriedade intelectual da **CONTRATADA** ou de terceiros;
- e) Obter informações a respeito de terceiros, em especial endereços de *e-mails*, sem anuência do seu titular;
- f) Transmitir, dolosa ou culposamente, arquivos contendo vírus ou que de qualquer forma possam prejudicar os programas e/ou os equipamentos da **CONTRATADA** ou de terceiros;
- g) Obter *software* ou informação de qualquer natureza amparada por lei de proteção à privacidade ou à propriedade intelectual, salvo se detiver as respectivas licenças ou autorizações;
- h) Tentar violar sistemas de segurança de informação da **CONTRATADA** ou de terceiros, ou tentar obter acesso não autorizado a redes de computadores conectadas à

Internet;

Sidinei Marques Vieira



- i) Enviar publicidade ou comunicados de qualquer classe com finalidade de vendas ou outra de natureza comercial a uma pluralidade de pessoas sem a prévia solicitação ou o consentimento destas; (I) enviar cadeias de mensagens eletrônicas não previamente consentidas nem autorizadas pelos receptores, (II) utilizar o resultado de buscas, a que se pode ter acesso através do serviço, com finalidade de vendas, ou outra de natureza comercial, a uma pluralidade de pessoas, sem a prévia solicitação ou o consentimento destas (III) colocar a disposição de terceiros, com qualquer finalidade, dados captados a partir de listas de distribuição. Práticas estas conhecidas como "spam" ou correntes que gerem uso abusivo dos servidores da CONTRATADA e/ou reiteradas reclamações de assinantes;
- j) Fins ilegais mediante transmissão ou obtenção de material em desacordo com a legislação brasileira, materiais que atentem contra a ordem pública, ou ainda, que caracterizem prática tipificada como crime, ou material relacionado ao tráfico de drogas, pirataria e pedofilia;
- k) A divulgação de imagens e ideias cujo conteúdo seja considerado socialmente condenável ou atente contra valores éticos, morais ou religiosos, assim como aqueles que ponham em risco a saúde ou a integridade física do **USUÁRIO** ou de terceiros;
- l) Compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado, ficando a **CONTRATADA** autorizadas a inspecionar periodicamente as instalações do **USUÁRIO**, sem prévio aviso, a fim de manter o bom funcionamento do sistema.

12.2. O **USUÁRIO** responderá criminal e civilmente por quaisquer danos causados a terceiros ou a própria **CONTRATADA**, pelo descumprimento desta cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DOS PREÇOS E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:

13.1. Pelos serviços objeto do presente instrumento, as partes pactuam, em conformidade com o negócio jurídico perfeito e acabado, que o **USUÁRIO** remunerará a **CONTRATADA** nos valores e condições de pagamento ajustados no "Termo de Adesão".

13.2. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia avençada, o **USUÁRIO** será obrigado ao pagamento de: "(i) multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada, segundo a variação do Índice Geral de Preços, ou outro índice que o substitua, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; 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 liquidação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares."

13.3. O valor da mensalidade, prevista no item 13.1 e especificada no "Termo de Adesão", será reajustado segundo a periodicidade mínima admitida em lei com base na variação do IGP-M, ou no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.

13.4. Para a cobrança dos valores, a **CONTRATADA** poderá providenciar emissão de carnê, boleto bancário, débito em conta corrente ou outra forma de cobrança, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do **USUÁRIO** nos órgãos restritivos de crédito, tais como SERASA e SPC e congêneres.

13.5. O não recebimento da cobrança pelo **USUÁRIO** não o isenta do devido pagamento. Neste caso, o **USUÁRIO** deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes

Sidinei Marques Júnior



da data de vencimento, contatar a **CONTRATADA**, por intermédio de sua Central de Atendimento ou de Relacionamento local.

13.5.1. Os boletos para pagamento serão encaminhados ao **USUÁRIO**, por meio impresso ou eletrônico, facultando-se, também, a retirada de 2ª via no endereço eletrônico www.mvnettelecom.com.br e adimplidos na instituição bancária respectiva, vedado o pagamento na sede da **CONTRATADA**.

13.6. O atraso no pagamento em período superior ao determinado pela Resolução nº 632, da ANATEL, poderá implicar, a critério da **CONTRATADA**, mediante prévia comunicação ao **USUÁRIO**, na redução da velocidade e na suspensão parcial e total dos serviços contratados, sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

13.7. Prolongados os atrasos previstos no item 13.6 da presente Cláusula, poderão a **CONTRATADA**, nos moldes preconizados pela Resolução mencionada no item anterior, optar pela rescisão do presente instrumento, podendo valer-se, ainda, de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA CONTESTAÇÃO DOS DÉBITOS:

14.1. A contestação de débito será encaminhada pelo **USUÁRIO** à **CONTRATADA**, via notificação oficial no e-mail financeiro@mvnettelcom.com.br ou através do Centro de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer cobrança feita pela **CONTRATADA**, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

14.2. O **USUÁRIO** terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da data de vencimento do documento de cobrança, para realizar a contestação de débito perante a **CONTRATADA**, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste instrumento contratual.

14.3. A partir da ciência do pedido de contestação de débito feito pelo **USUÁRIO**, a **CONTRATADA** terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para apresentar a resposta.

14.4. Enquanto a contestação do débito estiver sendo analisada pela **CONTRATADA**, será realizada a suspensão da exigibilidade do débito contestado pelo **USUÁRIO**. Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela **CONTRATADA**, fica o **USUÁRIO** obrigado ao pagamento da quantia incontroversa.

14.5. Sendo a contestação julgada procedente, a **CONTRATADA** se compromete a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente.

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS DESCONTOS COMPULSÓRIOS:

15.1. Em casos de paralisação parcial ou total dos serviços, à exceção das hipóteses previstas no item 8.4, cumprirá à **CONTRATADA**, conceder ao **USUÁRIO** desconto, a ser aplicado na próxima cobrança de mensalidade, proporcionalmente às horas interrompidas, ou fração superior a 60 (sessenta) minutos, em relação ao total de horas do mês, conforme o seguinte cálculo:

Sidinei Marques Vieira



Desconto = Valor da Mensalidade de Conexão X Horas de Interrupção/720

15.2. O período de observação a ser considerado para efeito de cálculo dos parâmetros acima elencados será de 1 (um) mês, ou seja, será considerado o período compreendido entre o primeiro e o último dia do mês em que o serviço foi prestado ao **USUÁRIO**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO:

16.1. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado a contar da data do ingresso do **USUÁRIO** no sistema, que ocorrerá com a instalação e disponibilização do serviço ora contratado.

16.2. Na hipótese de o **USUÁRIO** optar pela opção "Fidelidade" do serviço ora contratado, o "Contrato de Permanência" vigorará por prazo certo e pré-determinado a contar da data da opção, facultando-se às **CONTRATADA** prorrogarem o contrato nos mesmos moldes ou ofertar nova promoção, desobrigando-se, contudo, a conceder o mesmo benefício.

16.3. Qualquer das partes poderá rescindir o presente Contrato a qualquer tempo, exceto na hipótese de "Fidelidade", mediante notificação a outra parte com 60 (sessenta) dias de antecedência, observando as condições abaixo livremente aceitas pelo **USUÁRIO**:

16.3.1. Em sendo a rescisão imotivada provocada pelo **USUÁRIO**, tal pedido independe do adimplemento contratual, lhe sendo assegurada a informação sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e multas incidentes por descumprimento de prazos contratuais de permanência mínima.

16.3.2. Sem prejuízo das demais providências cabíveis, a **CONTRATADA** poderá rescindir este Contrato a qualquer tempo e sem notificação prévia se o **USUÁRIO** descumprir quaisquer obrigações ou deveres por ele assumidos neste instrumento ou decorrentes de Leis ou Resoluções.

16.3.3. O **USUÁRIO** que definitivamente não tenha mais interesse na continuidade da prestação do serviço deverá comunicar sua decisão às **CONTRATADA**, agendando a data de sua desconexão, devendo, ainda, durante este período, cumprir integralmente com as presentes obrigações contratuais, conforme a modalidade, oferta de capacidade escolhidas, prazo de contratação dos serviços, assim como, obrigações advindas de benefícios especiais condicionados à Fidelidade.

16.3.4. Caso o **USUÁRIO** requeira o cancelamento do serviço depois do pagamento da mensalidade do mês em curso, o mesmo continuará disponível até o último dia do respectivo mês, não havendo possibilidade de pedir devolução do valor proporcional aos dias restantes para completá-lo.

16.3.5. O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito pela **CONTRATADA**, caso seja cancelada a autorização à **PRESTADORA DE SCM**, outorgada pela Autarquia Federal competente, ou por motivos de força maior que inviabilizem a prestação do serviço, como a superveniência de inviabilidade técnica no local requerido, o não recebimento de *link* de telecomunicações ou a impossibilidade financeira da prestação do serviço.

Sidinei Marques Reis



16.4. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modalidade acarretará na imediata interrupção dos serviços contratados.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DAS PENALIDADES:

17.1. No caso de descumprimento de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, a parte que der causa ao descumprimento sujeitar-se-á à indenização por danos decorrentes, sem prejuízo de demais sanções previstas em Lei e neste Contrato.

CLAUSULA DÉCIMA OITAVA - DO TRATAMENTO DE DADOS:

Para efeito da presente cláusula e **anexos** do presente Contrato, serão consideradas as seguintes definições:

- a) **Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD):** Lei que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
- b) **“Dados Pessoais”:** qualquer informação obtida em razão do presente instrumento, relacionada a pessoa natural identificada ou identificável, como por exemplo: nome, CPF, RG, endereço residencial ou comercial, número de telefone fixo ou móvel, endereço de e-mail, informações de geolocalização, entre outros.
- c) **“Dados Pessoais Sensíveis”:** dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;
- d) **“Dado anonimizado”:** dado relativo a titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento;
- e) **“Titular dos dados”:** pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;
- f) **“Tratamento”:** qualquer operação ou conjunto de operações efetuadas com dados pessoais ou sobre conjuntos de dados pessoais, por meios automatizados ou não automatizados, tais como a coleta, o registro, a organização, a estruturação, a conservação, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a divulgação por transmissão, difusão ou qualquer outra forma de disponibilização, a comparação ou interconexão, a limitação, a eliminação ou a destruição.
- g) **“Controlador”:** a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais, especialmente relativas às finalidades e os meios de tratamento de dados pessoais.
- h) **“Operador”:** parte que trata dados pessoais de acordo com as instruções do Controlador.

Sidinei Marques Reis



- i) **“Autoridade Nacional de Proteção de Dados”**: órgão responsável pela fiscalização do cumprimento das disposições da Lei Geral de Proteção de Dados, Lei Federal nº 13.709/2018 no território nacional.
- j) **“Incidentes”**: qualquer acesso, aquisição, uso, modificação, divulgação, perda, destruição ou dano acidental, ilegal ou não autorizado que envolva dados pessoais.

O **USUÁRIO** 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:

18.1 Dados relacionados à sua identificação pessoal, a fim de que se garanta a fiel contratação pelo respectivo titular do contrato;

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

18.1.3 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 **USUÁRIO** perante esta **PRESTADORA**.

18.2 Os dados coletados com base no legítimo interesse do **USUÁRIO**, 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 18.1 não são exaustivas.

18.2.1 A **PRESTADORA** informa que todos os dados pessoais solicitados e coletados são os estritamente necessários para os fins almejados neste contrato e outras definidas por meio de aditivos contratuais. Igualmente, A **PRESTADORA** não coletará, usará, acessará, manterá, modificará, divulgará, transferirá ou, de outra forma, tratará dados pessoais, de maneira que viole a finalidade, dando ciência ao **USUÁRIO** sobre qualquer incidente. A **PRESTADORA** tratará os Dados Pessoais em observância a todas as leis de privacidade e proteção de dados aplicáveis.

18.2.2 O **USUÁRIO** 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 **USUÁRIO**.

18.3 O **USUÁRIO** 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;

18.3.1 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 **USUÁRIO** deseje efetuar a revogação de algum dado, deverá preencher uma declaração neste

Sidinei Marques Ribeiro



sentido, ciente que a revogação de determinados dados poderá importar em eventuais prejuízos na prestação de serviços;

18.3.2 O **USUÁRIO** 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.

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

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

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

18.6 Rescindido o contrato os dados pessoais coletados serão armazenados pelo tempo determinado na cláusula 18.3. Passado o tempo de guarda pertinente a **PRESTADORA** se compromete a efetuar o descarte dos dados adequadamente.

18.6.1 Considerando o Tratamento de Dados Pessoais que é realizado pelas Partes ou suas afiliadas, seus funcionários, representantes, contratados ou outros, as partes devem garantir que qualquer pessoa envolvida no Tratamento de Dados Pessoais em seu nome, em razão deste instrumento cumprirá esta cláusula, e suas operações que tratem Dados Pessoais.

18.6.2 As Partes reconhecem que os Dados Pessoais Sensíveis estão sujeitos a um maior rigor legal e, portanto, exigem maior proteção técnica e organizacional. Assim, quando houver operações de Tratamento de Dados Pessoais Sensíveis, deve ser garantido que as proteções técnicas apropriadas, aptas a manter a integridade, confidencialidade e segurança destas informações sejam implementadas, como por exemplo, a criptografia. As Partes concordam em realizar o Tratamento de Dados Pessoais Sensíveis apenas quando estritamente necessário para cumprir com as disposições contratuais.

18.6.3 A **PRESTADORA** assegurará que os Dados Pessoais não sejam acessados, compartilhados ou transferidos para terceiros (incluindo subcontratados, agentes autorizados e afiliados) sem o consentimento expresso do detentor dos dados ou quando não haja base legal. Caso seja ajustada entre as partes estas operações de tratamento, A **PRESTADORA** deverá garantir que tais terceiros se obriguem, por escrito, a garantir a mesma proteção aos Dados Pessoais estabelecida neste instrumento. A **PRESTADORA** será responsável por todas as ações e omissões realizadas por tais terceiros, relativas ao Tratamento dos Dados Pessoais, como se as tivesse realizado.

18.6.4 A **PRESTADORA** se compromete a instituir e manter um programa abrangente de segurança e governança de dados pessoais. Esse programa deverá estabelecer controles técnicos e administrativos apropriados para garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos Dados Pessoais objeto de Tratamento, além de garantir a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados e demais normas que versem sobre privacidade e proteção de dados pessoais. Isso inclui a implementação de "Políticas Internas" que estabeleçam, dentre outras regras: (i) como os titulares de

Sidinei Marques Vieira

dados são informados quando do tratamento de dados pessoais; (ii) quais são as medidas de segurança aplicadas (técnicas e procedimentais) que garantam a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações; (iii) como é realizada a gestão de crise, em caso de ocorrência de incidentes envolvendo dados pessoais; (iv) qual o procedimento instituído que garante a constante atualização destas medidas; (v) a limitação e controle de acesso aos Dados Pessoais; (vi) a revisão periódica das medidas implementadas; (vii) condução de constantes treinamentos com os funcionários da companhia.

18.6.5 A **PRESTADORA** manterá devidamente atualizados os registros das operações de Tratamento de Dados Pessoais, que conterá a categoria dos dados tratados, os sujeitos envolvidos na atividade, qual a finalidade de tratamento realizada e por quanto tempo os dados pessoais serão processados e armazenados após o cumprimento de sua finalidade originária.

18.7 A **PRESTADORA** concorda e declara possuir medidas implementadas para proteger as informações pessoais tratadas, possuir uma política de segurança da informação instituída, a qual deverá determinar medidas técnicas e administrativas capazes de garantir a integridade, disponibilidade e confidencialidade das informações tratadas. Tal política deverá instituir, mas não limitar a:

- a) condução de constantes treinamentos com os funcionários da companhia; e
- b) possuir medidas técnicas de controle, que deverá possuir, no mínimo:
 - b.1) sistema de detecção de invasão ou tentativa de invasão pela internet, incluindo, mas não se limitando à contenção de vírus e drives maliciosos;
 - b.2) solução que possibilite a encriptação dos dados pessoais tratados em razão do presente instrumento, quando necessário e de acordo com o nível de sensibilidade e volume das informações;
 - b.3) sistemas que previnam a acoplagem de qualquer sistema móvel de carregamento de informações ou dispositivos relacionados; e
 - b.4) um profissional designado e instituído em tempo integral, para figurar como ponto focal responsável pelas medidas de segurança aplicadas.

18.8 Com a celebração do presente instrumento, O **USUÁRIO** declara estar ciente que A **PRESTADORA** tem a faculdade de conduzir auditorias e autoriza, mediante prévia notificação, a condução dessas em seus sistemas e/ou procedimentos internos relacionados ao programa interno de privacidade e governança de dados pessoais. Este procedimento poderá ser conduzido pela **PRESTADORA**, parceiros, ou terceiros contratados para esta finalidade. Quando da realização deste procedimento, deverá O **USUÁRIO** garantir: (i) pleno acesso às instalações e arquivos de informações (físicos ou eletrônicos); e (ii) pleno apoio de seus funcionários para a condução das diligências necessárias. Na hipótese de identificação de inconsistências ou irregularidades quando da condução das auditorias, deverá O **USUÁRIO** providenciar a imediata remediação, comprovando A **PRESTADORA**, em prazo não superior a 48 (quarenta e oito horas), as medidas mitigadoras adotadas.

18.8.1 As partes concordam que qualquer auditor ou empresa de segurança terceirizada que celebre um contrato com A **PRESTADORA** deverá (i) usar as informações confidenciais do **USUÁRIO** somente para fins de inspeção ou auditoria; (ii) manter as informações confidenciais do **USUÁRIO** (incluindo quaisquer informações relativas a seus outros clientes) confidenciais; e (iii) tratar os Dados Pessoais em observância às regras aqui estabelecidas para o Tratamento de Dados.

18.8.2 Sempre que necessário, deverá o **USUÁRIO** auxiliar A **PRESTADORA** no atendimento das requisições realizadas por titulares de dados, providenciando, de forma imediata: (i) a confirmação da existência do tratamento; (ii) o acesso aos dados pessoais tratados; (iii) a correção dos dados pessoais incompletos, inexatos ou

Sidinei Marques Vieira



desatualizados; (iv) a anonimização, o bloqueio ou a eliminação dos dados pessoais; (v) a portabilidade dos dados pessoais; (vi) informação sobre as entidades públicas e privadas com as quais foi realizada o compartilhamento de dados; (vii) informar as consequências da revogação do consentimento; e (viii) informar os fatores que levaram a uma decisão automatizada. Igualmente o **USUÁRIO** deverá assegurar que as informações pessoais tratadas em razão da finalidade celebrada neste instrumento permaneçam corretas e devidamente atualizadas, devendo as informações desatualizadas serem imediatamente corrigidas ou excluídas.

18.9 A **PRESTADORA** deverá elaborar um plano escrito e estruturado para casos de ocorrência de incidentes envolvendo Dados Pessoais. Entende-se como incidentes, qualquer perda, deleção, ou exposição indevida ou acidental das informações pessoais. O plano de resposta deverá conter, minimamente:

Notificação ao **USUÁRIO**, a qual deverá ocorrer de maneira imediata, contendo, no mínimo (i) data e hora do incidente; (ii) data e hora da ciência pela **PRESTADORA** (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de **USUÁRIOS** afetados (volumetria do incidente) e, se possível, a relação destes indivíduos; (v) dados de contato do Encarregado pela Proteção de Dados do **USUÁRIO**, ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (vi) descrição das possíveis consequências do evento;

18.9.1 A seguir, e após ajuste prévio entre as partes, deverá A **PRESTADORA** providenciar:

- A notificação dos indivíduos afetados, mediante texto previamente aprovado pelo **USUÁRIO**.
- A notificação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados, mediante texto previamente aprovado pelo **USUÁRIO**.
- A adoção de um plano de ação que pondere os fatores que levaram à causa do incidente e aplique medidas que visem garantir a não recorrência deste evento.

Parágrafo único: Para os incidentes que envolvam Dados Pessoais causados em razão de conduta única e exclusiva da **PRESTADORA**, esta ficará responsável por adotar as medidas acima descritas, bem como adimplir com eventuais sanções determinadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

18.10 Caso A **PRESTADORA** seja destinatária de qualquer ordem judicial ou comunicação oficial que determine o fornecimento ou divulgação de informações pessoais, deverá notificar ao **USUÁRIO**, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, sobre o ocorrido, oportunizando a adoção, em tempo hábil de medidas legais para impedir ou mitigar os efeitos decorrentes da divulgação dos dados pessoais relacionados a esta requisição ou objetos desta.

18.11 Não obstante qualquer disposição em contrário, as obrigações da **PRESTADORA** definidas neste Contrato, perdurarão enquanto A **PRESTADORA** continuar a ter acesso, estiver na posse, adquirir ou realizar qualquer operação de Tratamento aos Dados Pessoais obtidos em razão da relação contratual com o **USUÁRIO**, mesmo que o presente instrumento tiver expirado ou sido rescindido.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA ANATEL:

Sidinei Marques Vieira



19.1. Nos termos do Regulamento anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, as informações regulatórias e legislativas da prestação de SCM podem ser extraídas no site <http://www.anatel.gov.br>, ou pelas centrais de atendimento da ANATEL pelos nos. 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

19.2.1. Sede - Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H - CEP: 70.070-940 - Brasília - DF - Pabx: (55 61) 2312-2000;

19.2.2. 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.

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA ACEITAÇÃO ELETRÔNICA DO CONTRATO:

20.1 Declaro estar de acordo com os princípios legais que tratam dos elementos essenciais, como forma, desempenho ou competência, sanções, entre outros termos e obrigações contratuais, em especial a aceitação dos termos desse contrato de forma eletrônica através do endereço eletrônico - mvnet@mvnettelecom.com.br e/ou através da plataforma Portal do Assinante, com endereço <http://www.mvnetfibra.com.br:8000/accounts/central/login>.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DO FORO:

21.1 O Contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil e as partes elegem, para dirimir quaisquer controvérsias dele decorrentes, o foro da comarca da cidade de Barra de São Francisco - Espírito Santo, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Barra de São Francisco - ES, 02 de Abril de 2025.

SIDINEI MARQUES VIEIRA ME
CNPJ nº 13.428.947/0001-40

Sidinei Marques Vieira



ANEXO I

TERMO DE ADESÃO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO - REGISTRADO SOB O NÚMERO XXXXXX.

Pelo presente instrumento de um lado à **SIDINEI MARQUES VIEIRA ME**, pessoa jurídica de direito privado, com nome fantasia **MUNDO VIRTUAL INFORMATICA**, inscrita no CNPJ nº 13.428.947/0001-40, com sede na Avenida Prefeito Manoel Vila, nº 873 – Irmãos Fernandes – Barra de São Francisco/ES - CEP: 29.800-000, com endereço eletrônico mvnet@mvnettelecom.com.br e telefone para contato 0800 000 0829, autorizada para explorar Serviço de Comunicação Multimídia, conforme Ato nº 5329, de 08 de dezembro de 2016/ Processo nº. 53500.029233/2016-95, doravante denominada **PRESTADORA**, qualificada no Contrato de Prestação de Serviço de Provimento de Acesso a Internet e Serviços de Valor Adicionado devidamente REGISTRADO SOB O NÚMERO XXXXXXXX no cartório do **XX Ofício de Registro de Títulos e Documentos Da Comarca de Barra de São Francisco - ES**, disponível no endereço eletrônico www.mvnettelecom.com.br, e de outro lado, doravante denominado **ASSINANTE**, conforme qualificado abaixo:

DA QUALIFICAÇÃO DO ASSINANTE:

NOME / RAZÃO SOCIAL:		CONTRATO: XXXXXX
NOME FANTASIA:		
CPF/CNPJ:	ORG. EXP/IE:	
ENDEREÇO:		
BAIRRO:	COMP:	CEP:
TELEFONE:		
E-MAIL:		

O **ASSINANTE** declara neste ato deter plena capacidade para celebrar o presente, haver recebido, lido, compreendido e concordado com os termos e condições do "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE PROVIMENTO DE ACESSO A INTERNET E SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO", sendo total expressão de sua vontade.

O presente termo é regulamentado pelo Código Brasileiro do Consumidor e pelos Regulamentos referentes aos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) e Serviço de Valor Adicionado (SVA), no qual as opções abaixo determinadas são de responsabilidade do **ASSINANTE**.

O cliente será cobrado mensalmente pela prestação dos serviços de acordo com as condições comerciais que se encontram dispostas no plano de serviço contratado pelo cliente.

O **ASSINANTE** concorda em receber o documento de cobrança pelos endereços de e-mail, WhatsApp e SMS cadastros junto à prestadora. A **PRESTADORA** prestará o serviço de acordo com o **PACOTE DE SERVIÇO** escolhido de forma espontânea pelo **ASSINANTE**, conforme detalhado abaixo:

DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:

() Básico () Standard () Premium () Super Premium

Sidinei Marques Vieira



Plano	ID Prod	Produto	Qtde.	Vlr. Unitário	Vlr. Total	Vlr. Líquido
PÓS PAGO						
PRÉ PAGO						

DA DESCRIÇÃO DE VELOCIDADE:

Plano de velocidade:

Download:

Upload:

DAS CONDIÇÕES COMERCIAIS:

Valor mensal: R\$

Vencimento: 5(), 10(), 15(), 20(), 25(), 30()

Forma de pagamento:

Período de leitura:

DA DESCRIÇÃO DOS EQUIPAMENTOS:

EQUIPAMENTOS EM COMODATO	QTDE.

*Não havendo equipamentos em comodatos os campos acima deverão permanecer em branco.

DO PACOTE DIGITAL:

PACOTE DIGITAL (SVA)	
SERVIÇOS	
STREAMINGS	
VOZ E DADOS	
APLICATIVOS	
OUTROS	

O **PACOTE DIGITAL** compreende-se no escopo do Serviço de Valor Adicionado (**SVA**) as facilidades, conteúdos e aplicativos fornecidos pela **PRESTADORA**, os quais são disponibilizados mediante oferta combinada a todos os **CLIENTES**, a depender do plano adquirido, sendo certo que seu cancelamento não importará em qualquer abatimento nas mensalidades, eis que há a possibilidade de aquisição isolada de cada serviço. Quando não incluídos no Plano de Acesso, o custo da Conexão Simultânea, Ponto de Acesso Adicional, das Horas de Conexão Adicionais (tecnologias distintas e/ou mesma tecnologia, mas fora dos períodos pré-definidos no Plano de Acesso), Franquia Adicional de Tráfego/Bits ou Horas, do Suporte Técnico e as visitas técnicas deverão ser pagas pelo **ASSINANTE**, juntamente com os pagamentos periódicos de seu Plano de Acesso, com base no número de ocorrências e/ou cálculo efetuado pelo sistema de bilhetagem (aferição e contagem de horas).

Constitui-se Serviço de Provimento de Acesso à Internet, que não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações, a prestação, pela **PRESTADORA DE SVA** em favor do **USUÁRIO**, mormente serviço de Streaming de Vídeo; serviços de licença de uso de Plataforma EAD (Ensino à Distância); serviços de Assistência Premium; serviço de disponibilização de IP Fixo; ou outros serviços de valor adicionado que venham a ser prestados pela **PRESTADORA**, podendo ser ofertado em parceria com terceiros.

O presente Termo de Adesão vigorará enquanto estiver vigente o CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE PROVIMENTO DE ACESSO A INTERNET E SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO.

Fica o **ASSINANTE** sujeito às penalidades previstas no CONTRATO DE PERMANÊNCIA, quando houver benefícios concedidos a prestação do(s) serviço(s) objeto do contrato, em caso de rescisão antecipada.

O **ASSINANTE** fica cientificado que a **PRESTADORA** fiscalizará a regular utilização dos serviços

Sidinei Marques Vieira



ora contratados, e a violação das normas, caso detectada pela **PRESTADORA**, implicará aplicação das sanções atinentes à espécie, conforme estipulado no Contrato de Prestação de Serviço aderido.

O **ASSINANTE** declara estar ciente que mesmo que a **PRESTADORA** forneça todas as condições necessárias para a prestação de serviços, caso os dispositivos de propriedade do **ASSINANTE** possuam outra versão do protocolo de conexão wireless ou tecnologia inferior aos equipamentos e serviços ofertados pela **PRESTADORA**, a banda contratada não será integralmente usufruída pelo dispositivo receptor.

A **PRESTADORA** não garante prestação de suporte quando os equipamentos do **ASSINANTE** não forem compatíveis ou conhecidos pela **PRESTADORA** ou não possuam os requisitos mínimos necessários para garantir o padrão de qualidade e o desempenho adequado do serviço prestado, tais como, velocidade e disponibilidade, porém não limitado a estas.

O **ASSINANTE** declara estar ciente que nos planos de acesso que seja definida a velocidade de conexão, o seu valor será expresso em Kbps (kilobits por segundo), que caracterizará o máximo possível a ser obtido, alusiva, tão-somente, ao cômodo no qual serão instalados os equipamentos de acesso e, para aferição de da velocidade, o equipamento deverá sempre ser ligado direto na ONU (roteador), via cabo, através de uma de suas portas LAN (REDE) e os demais dispositivos conectados nas portas LAN (REDE) ou no Wifi devem ser desconectados para a correta medição da velocidade.

DAS CONDIÇÕES DE DEGRADAÇÃO OU INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:

O **ASSINANTE** tem ciência dos motivos que podem culminar na degradação dos serviços de comunicação multimídia (SCM) prestados, são eles: (a) Ações da natureza, tais como chuvas, descargas atmosféricas e outras que configurem força maior; (b) Interferências prejudiciais provocadas por equipamentos de terceiros; (c) Bloqueio da visada limpa; (d) Casos fortuitos; (e) Interrupção de energia elétrica; (f) Falhas nos equipamentos e instalações; (g) Rompimento parcial ou total dos meios de rede; (h) Interrupções por ordem da ANATEL, ordem Judicial ou outra investida com poderes para tal; (i) outras previstas contratualmente;

O **ASSINANTE** tem ciência que a qualquer tempo, as condições da prestação dos serviços poderão ser alteradas por ato da autoridade competente, bem como os Planos de Serviços poderão ser descontinuados por iniciativa da **PRESTADORA**, hipóteses nas quais o **ASSINANTE** será previamente comunicado com 30 (trinta) dias de antecedência, de acordo com o art. 52, da Resolução n.º 632/2014 da ANATEL, respeitadas as formalidades e os limites impostos pela legislação pertinente.

DO FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE STREAMINGS:

Em casos de inadimplência, a **PRESTADORA** poderá em 02 (dois) dias do atraso efetuar o bloqueio da conexão e streaming, com possibilidade de confiança em 03 (três) dias para navegar enquanto providencia o pagamento da(s) fatura(s) em atraso.

Em casos de indimplência por 30 (trinta) dias, ocorrerá a remoção do equipamento que eventualmente esteja em comodato. Em caso de o **ASSINANTE** optar por inserir novos créditos, se faz necessário contato com a **PRESTADORA** para disponibilização de novo equipamento, que poderá ser instalado no prazo máximo de 24 horas ou de acordo com disponibilidade ajustada entre as partes.

Em casos de 60 (sessenta) dias sem renovação do pagamento, poderá ocorrer o cancelamento do contrato.

DA DECLARAÇÃO DE CONCORDÂNCIA:

Declaro, para os devidos fins, que são corretos os dados cadastrais e informações por mim prestadas neste instrumento. Declaro ainda que os documentos apresentados para formalização deste contrato e as cópias dos documentos entregues à CONTRATADA pertencem a minha pessoa, tendo ciência das sanções civis e criminais caso prestar declarações falsas, entregar documentos falsos e me passar por outrem.

Declaro estar ciente que a assinatura deste instrumento representa expressa concordância aos termos e condições do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE PROVIMENTO DE ACESSO A INTERNET E SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO, que juntamente com esse TERMO DE ADESÃO formam um só instrumento de direito, tendo lido e entendido claramente as condições ajustadas para esta contratação. Declaro ainda que tive prévio acesso a todas as informações relativas ao CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE PROVIMENTO DE ACESSO A INTERNET E SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO, bem como ao Plano de Serviço por mim contratado, devidamente especificado neste Termo.

Sidmé Marques Vieira



DO TRATAMENTO DE DADOS:

PRESTADORA tratará os dados pessoais constantes do presente contrato para a finalidade e as obrigações contratuais descritas neste instrumento ou outras definidas, com base nos termos de privacidade e de uso.

Igualmente, o **ASSINANTE** não coletará, usará, acessará, manterá, modificará, divulgará, transferirá ou, de outra forma, tratará dados pessoais, de maneira que viole a finalidade, dando ciência a **PRESTADORA** sobre qualquer incidente.

As **PARTES** tratarão os Dados Pessoais em observância a todas as leis de privacidade e proteção de dados aplicáveis consoante determina a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, com a redação dada pela Lei nº 13.709/2018

DA AUTORIZAÇÃO DE REPRESENTAÇÃO:

Autorizo o Outorgado (a), XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, RG N°XXXXXXX e CPF N° XXXXXXXXXXXX, a representar-me perante a **PRESTADORA** para o fim de solicitar alterações e/ou serviços adicionais, cancelamentos, negociar débitos, solicitar visitas e reparos, assinar ordens de serviço, termos de contratação e quaisquer solicitações, responder por mim frente a quaisquer questionamentos que sejam realizados, bem como transigir, firmar compromissos e dar quitação.

A adesão ao presente Contrato importa na ciência e anuência do **ASSINANTE** de que o uso de seus dados pessoais (nome, telefone, e-mail) pela **PRESTADORA** é condição primordial para o fornecimento dos serviços, nos moldes do §3º, do art. 9º da Lei 13.709/18, ao mesmo passo que se aplica ao endereço IP do **ASSINANTE**, especialmente por se tratar de gestão de dado pessoal decorrente de cumprimento de obrigação legal e regulatória.

E por estar de acordo com as cláusulas do presente termo e do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE PROVIMENTO DE ACESSO A INTERNET E SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO, parte integrante deste Termo de Adesão, o **ASSINANTE** aposta sua assinatura abaixo ou o aceita eletronicamente, para que surte todos os seus efeitos legais.

A cópia integral do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE PROVIMENTO DE ACESSO A INTERNET E SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO pode ser obtida no endereço eletrônico www.mvnettelecom.com.br ou no Cartório de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barra de São Francisco - ES.

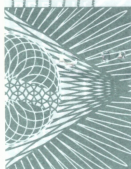
Barra de São Francisco - ES, 02 / 04 / 2025.


SÓCIO ADMINISTRADOR:

CLIENTE:

TESTEMUNHA 1:
CPF:

TESTEMUNHA 2:
CPF:



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

CARTÓRIO DO 1º OFÍCIO – REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
DE BARRA DE SÃO FRANCISCO
Higor de Sá Almeida
Oficial Interino

Certifico e dou fé que, fica ciente o Apresentante que o presente registro é feito em caráter **FACULTATIVO**, restando esclarecido que o registro está sendo feito apenas para **conservação** do documento e **não** produzirá efeitos de competência de outra serventia. (Art. 127, VII e Art. 127-A da Lei 6.015/73, de 31.12.1973 c/c art. 303, Parágrafo Único do Código de Normas da Corregedoria do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo).

Eu, Aline Araújo Saar, Oficial Substituta, subscrevo e assino a presente certidão.

Barra de São Francisco-ES, 07 de Abril de 2025.

Aline Araújo Saar
OFICIAL SUBSTITUTA

REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
Comarca de Barra de São Francisco - ES
Avenida Jones dos Santos Neves, nº 142 - Centro
CEP: 29800-000 - Tel: (27) 99941-1618

Protocolo: nº 9294 em 07/04/2025
Registro: nº 19
Data do Registro: 07/04/2025
Emolumentos: 491,07
Encargos: 122,03
Total: 613,10
Selo de fiscalização: 023028.ATD2401.04633
Consulte autenticidade em www.tjes.jus.br

Oficial Interino:
Higor de Sá Almeida



Aline Araújo Saar
OFICIAL SUBSTITUTA



247873