

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada **PRESTADORA**, conforme identificada a seguir:

DADOS DA PRESTADORA

Nome Empresarial: F DA S MENDES LTDA			
CNPJ: 64.526.082/0001-95	Inscrição Estadual: 75.076.916-5		
Endereço: Av. Marechal Rondon, nº 1134			
Bairro: Centro	Cidade: Rondon do Pará	Estado: PA	CEP: 68638-000
Telefone: 0800 111 1030	S.A.C: 0800 111 1030	Site: www.provedorlinknet.net.br	E-mail: financeiro@provedorlinknet.net.br

E de outro lado, pessoa física ou jurídica, doravante denominado (a) **ASSINANTE** conforme identificado (a) em **TERMO DE ADESÃO** que venham a se submeter a este instrumento.

O presente contrato será regido pelas **Cláusulas** a seguir, sem prejuízo às normas da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) e demais dispositivos legais vigentes.

O **ASSINANTE** declara, por meio da assinatura do respectivo **TERMO DE ADESÃO**, que foi informado quanto ao tratamento de dados pessoais realizado pela **PRESTADORA**, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD). O tratamento de dados pessoais necessário à execução deste contrato será realizado, conforme o caso, para a execução do contrato, cumprimento de obrigação legal ou regulatória, exercício regular de direitos, bem como outras bases legais previstas na LGPD, observadas as finalidades, a necessidade e a transparência.

1 CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS DEFINIÇÕES

1.1 Aplicam-se ao presente **CONTRATO** as seguintes definições:

1.2 **ANATEL**: Agência Nacional de Telecomunicações. Autarquia federal responsável pela regulação e fiscalização dos serviços de telecomunicações. Endereço eletrônico: www.anatel.gov.br. Central de Atendimento: 1331 e, para pessoas com deficiência auditiva, 1332, funcionando de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.

1.3 **ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**: Área geográfica de âmbito nacional onde o SCM pode ser explorado conforme condições preestabelecidas pela Anatel;

1.4 **ASSINANTE**: Pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a Prestadora para fruição do SCM.

1.5 **CENTRO DE ATENDIMENTO**: Órgão da Prestadora de SCM responsável por recebimento de reclamações, solicitação de informações e de serviços ou de atendimento ao Assinante;

1.6 **PLANO DE SERVIÇO**: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;

1.7 **PRESTADORA**: pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

1.8 **SCM (SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA)**: Serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço.

1.9 **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.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

2 CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

2.1 O presente **Contrato** tem por objeto a prestação de **SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, cujo **Plano de Serviço** e **Endereço para Instalação** foram, respectivamente, escolhidos e indicados pelo **ASSINANTE**, em **TERMO DE ADESÃO**.

2.2 O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela **PRESTADORA** é de até **72 (setenta e duas) horas**, contados da data em que o **ASSINANTE** firmar o **TERMO DE ADESÃO**, sendo que dever-se-á levar em conta estudo prévio de viabilidade técnica, observando-se também as condições climáticas locais e condições físicas e técnicas do local para instalação.

2.2.1 Toda e qualquer mudança nas instalações ou configurações estabelecidas ou planos solicitados pelo **ASSINANTE**, 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.

2.3 Tratando-se de condomínio, também será de responsabilidade do **ASSINANTE**, providenciar a devida autorização para instalação e prestação do serviço contratado.

2.4 Os serviços serão prestados de forma contínua, observadas as interrupções e limitações previstas neste contrato, na regulamentação aplicável e em situações de caso fortuito/força maior, manutenções programadas ou emergenciais e falhas de terceiros.

2.5 Aplicam-se ao presente **Contrato** as seguintes legislações, sem prejuízo das demais vigentes:

2.5.1 Código de Defesa do Consumidor (CDC) – Lei nº 8.078 de 11 de Setembro de 1990;

2.5.2 Lei Geral de Telecomunicações (LGT) – Lei nº 9.472 de 16 de Julho de 1997;

2.5.3 Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) – norma vigente expedida pela ANATEL (e alterações posteriores), ou outra que a substitua;

2.5.4 Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) – Resolução nº 765, de 6 de novembro de 2023 (e alterações posteriores), ou outra que a substitua.

Parágrafo Único. Quando aplicável, a **PRESTADORA** observará o regime regulatório específico às Prestadoras de Pequeno Porte (PPP), nos termos da regulamentação vigente da ANATEL.

2.5.5 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Lei nº 13.709 de 14 de Agosto de 2018.

3 CLÁUSULA TERCEIRA – DA ADESÃO

3.1 A adesão ao presente **Contrato** pelo **ASSINANTE** pode efetivar-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos abaixo elencados:

3.1.1 Por meio de **ASSINATURA** de **TERMO DE ADESÃO IMPRESSO**;

3.1.2 Por meio de **ACEITE ELETRÔNICO/ONLINE** de **TERMO DE ADESÃO**;

Parágrafo Único. Por meio da **ASSINATURA** ou **ACEITE ELETRÔNICO** do **TERMO DE ADESÃO**, o **ASSINANTE** declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todos os direitos, deveres e garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, detalhes referentes a plano de serviço, valores de mensalidade, formas de pagamento, velocidade de download e upload, garantia de banda e franquia de consumo.

4 CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

4.1 Constituem **DIREITOS** do **ASSINANTE**:

4.1.1 Acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

4.1.2 A liberdade de escolha da **PRESTADORA** e do Plano de Serviço;

4.1.3 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;

4.1.4 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;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

4.1.5 A inviolabilidade e ao sigredo 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;

4.1.6 A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de inadimplemento contratual, na qual aplica-se o disposto na **Cláusula Décima** do presente Contrato ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela **PRESTADORA**;

4.1.7 A privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **PRESTADORA**;

4.1.8 A apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista de **5 dias úteis**;

4.1.9 A resposta eficiente e tempestiva, pela **PRESTADORA**, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

4.1.10 Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **PRESTADORA**, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

4.1.11 A reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

4.1.12 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**;

4.1.13 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;

4.1.14 A obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;

4.1.15 A rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;

4.1.16 De receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

4.1.17 A transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;

4.1.18 Ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

4.1.19 A não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total, inclusive quanto às mensalidades, uma vez que não estará sendo prestado o serviço durante este período; e,

4.1.20 A não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

4.2 Constituem **DEVERES** dos **ASSINANTES**:

4.2.1 Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

4.2.2 Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

4.2.3 Comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por **PRESTADORA** de serviço de telecomunicações;

4.2.4 Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;

4.2.5 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;

4.2.6 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,

4.2.7 Permitir o acesso de técnicos ou prepostos devidamente identificados da **PRESTADORA** ao local de instalação dos serviços, exclusivamente para fins de instalação, manutenção, reparo, substituição de equipamentos ou retirada dos mesmos,

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

desde que mediante prévio agendamento ou abertura de ordem de serviço, na presença do ASSINANTE ou de responsável maior de 18 (dezoito) anos, devidamente identificado.

4.2.8 Providenciar local adequado e/ou infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da **PRESTADORA**, quando for o caso.

4.2.9 Comunicar à **PRESTADORA** sobre ocorrência de falhas no funcionamento do serviço ou equipamento, mediante abertura de ordem de serviço para atendimento no prazo previsto a cláusula 7.4 deste contrato;

4.2.10 Fornecer, quando solicitado, planta hidráulica e elétrica do local onde será realizada a instalação. Na ausência da planta, o **ASSINANTE** deverá indicar, de forma expressa, os locais autorizados para perfuração e passagem de cabos, ciente de que eventuais danos decorrentes de informações incorretas, omissões ou indicações imprecisas de sua responsabilidade poderão ser imputados ao **ASSINANTE**, desde que comprovada a inexistência de culpa ou negligência por parte da **PRESTADORA**.

4.2.11 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;

4.2.12 É vedado ao **ASSINANTE** ceder, transferir ou disponibilizar a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), contratado com a **PRESTADORA**, a terceiros, por qualquer meio, sem autorização prévia e expressa da **PRESTADORA**, sob pena de rescisão do presente contrato. Nessa hipótese, o **ASSINANTE** responderá pelo ressarcimento dos serviços não tarifados e pelos prejuízos comprovadamente apurados, nos termos da legislação vigente.

4.2.13 O **ASSINANTE** compromete-se a utilizar os serviços de forma regular e lícita, sendo responsável civilmente por eventuais danos comprovadamente causados à **PRESTADORA** ou a terceiros, nos termos da legislação vigente.

4.2.14 A **PRESTADORA** assegura ao **ASSINANTE** o direito de manifestação, reclamação e crítica, inclusive perante órgãos de defesa do consumidor e a ANATEL, permanecendo assegurado o direito de reparação apenas nos casos de abuso de direito, calúnia, difamação ou outras condutas ilícitas, conforme apuração em instância competente.

4.2.15 O **ASSINANTE** fica ciente desde já que a caixa postal eletrônica vinculada ao endereço eletrônico de sua titularidade (e-mail) será um dos meios de comunicação entre **PRESTADORA** e **ASSINANTE**, bem como a remessa via postal (Correios), para informar o **ASSINANTE** de toda e qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações que entender de interesse recíproco.

4.2.16 Comunicar imediatamente à sua **PRESTADORA**:

- I) O roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
- II) A transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,
- III) Qualquer alteração das informações cadastrais.
- IV) O não recebimento do documento de cobrança.

4.2.17 A conduta do **ASSINANTE** com os atendentes da **PRESTADORA** ou de suas empresas terceirizadas não deverá ser ameaçadora, obscena, difamatória, pejorativa ou injuriosa, nem discriminatória em relação à raça, cor, credo ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do contrato, sem prejuízo de todas as demais medidas cabíveis.

4.2.18 O **ASSINANTE** declara ciência de que eventuais interrupções, degradações ou instabilidades na prestação dos serviços poderão ocorrer em razão de manutenção técnica programada ou emergencial, falhas de terceiros, caso fortuito ou força maior. Nesses casos, não haverá concessão automática de descontos, abatimentos ou compensações financeiras, sem prejuízo do direito do **ASSINANTE** de solicitar análise administrativa, conforme a regulamentação vigente e as condições do caso concreto.

Parágrafo Único. A eventual concessão de descontos, abatimentos ou compensações financeiras em decorrência de interrupções, degradações ou instabilidades na prestação dos serviços observará a legislação aplicável, a regulamentação vigente da ANATEL, os registros técnicos disponíveis e a análise do caso concreto.

5 CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

5.1 Constituem **direitos** da **PRESTADORA**, além dos previstos na Lei nº 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no Termo de Autorização para prestação do serviço:

5.1.1 Empregar equipamentos e infraestruturas que não lhe pertençam;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

5.1.2 Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;

§1º A **PRESTADORA**, em qualquer caso, continua sendo responsável perante a Anatel e os **ASSINANTES** pela prestação e execução do serviço;

§2º A relação entre a **PRESTADORA** e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

5.1.3 Conceder, a seu critério, benefícios e realizar promoções, desde que o faça de forma não discriminatória e, segundo critérios objetivos.

5.2 Constituem **deveres** da **PRESTADORA**:

5.2.1 É vedada à **PRESTADORA** condicionar oferta referente ao SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou ainda condicionar vantagens ao **ASSINANTE** à compra de outros serviços ou aplicações, ainda que prestados por terceiros;

5.2.2 A **PRESTADORA** deve manter um **Centro de Atendimento** para seus **ASSINANTES**, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis.

5.2.2.1 A **PRESTADORA** dispõe do **S.A.C: 0800 111 1030** e endereço virtual eletrônico: <http://www.provedorlinknet.net.br>.

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

5.2.4 Face às reclamações e dúvidas dos **ASSINANTES**, a **PRESTADORA** deve fornecer, tão logo quanto possível, esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível.

5.3 Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as **PRESTADORAS** de SCM têm a **OBRIGAÇÃO** de:

5.3.1 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, conforme cronograma de implantação constante do termo de autorização;

5.3.2 Tornar disponíveis ao **ASSINANTE**, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;

5.3.3 Tornar disponíveis ao **ASSINANTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;

5.3.4 Prestar esclarecimentos ao **ASSINANTE**, de pronto e livre de ônus, face às suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

5.3.5 Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação citados na cláusula quinta e no contrato celebrado com o **ASSINANTE**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

5.3.6 Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

5.3.7 Prestar à ANATEL, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes e à área de cobertura e aos valores aferidos pela prestadora em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da ANATEL o acesso às suas instalações ou à documentação quando solicitado;

5.3.8 Manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.

5.3.9 Manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço.

5.4 A **PRESTADORA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários.

Parágrafo único. A **PRESTADORA** tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão de sigilo.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

5.5 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.

5.5.1 A **PRESTADORA** se compromete a não:

- A) alterar os dados do **ASSINANTE** ;
- B) divulgar os dados do **ASSINANTE** , exceto se exigido pela lei, ou se o **ASSINANTE** permitir expressamente por escrito;
- C) acessar os dados do **ASSINANTE** exceto para prestar os Serviços, suporte ou resolver problemas de serviço ou técnicos, ou a pedido do **ASSINANTE** em relação aos aspectos de suporte ao cliente.

5.5.2 Não obstante o disposto neste contrato, as informações confidenciais poderão ser reveladas nas seguintes hipóteses:

- A) exigência legal aplicável,
- B) Ordem ou decisão judicial ou em processo administrativo ou arbitral, ou;
- C) solicitação de qualquer autoridade ou órgão regulador do Brasil. Em quaisquer das situações previstas nesta cláusula, a **PRESTADORA** divulgará as informações confidenciais somente até a extensão exigida por tal ordem administrativa, arbitral ou judicial, e previamente orientada pela opinião de seus assessores legais, comprometendo-se a tomar todas as medidas razoavelmente necessárias para preservar a confidencialidade das informações confidenciais, incluindo a obtenção de uma medida protetiva ou outro provimento que possa assegurar a concessão de tratamento confidencial às informações confidenciais.

5.5.3 A **PRESTADORA** não será responsável por violações dos dados e informações acima referidas resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pela **ASSINANTE** e nem daquelas resultantes da ação criminosa ou irregular de terceiros (“hackers”) fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que a mesma vier a ocorrer.

5.6 De acordo com a regulamentação vigente expedida pela ANATEL, bem como pela Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e demais normas aplicáveis, a **PRESTADORA** realizará a guarda dos dados cadastrais e dos registros exigidos pela legislação e regulamentação aplicáveis, incluindo, quando aplicável, os registros de conexão, pelo prazo mínimo legal, assegurada a observância das regras de sigilo, segurança e proteção de dados.

6 CLÁUSULA SEXTA - DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

6.1 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**:

6.1.1 Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

6.1.2 Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;

6.1.3 Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;

6.1.4 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;

6.1.5 Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;

6.1.6 Número de reclamações contra a prestadora;

6.1.7 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.

7 CLÁUSULA SÉTIMA - DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

7.1 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**:

7.1.1 Proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao (s) aparelho (s) retransmissor (es);

7.1.2 Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **PRESTADORA** manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a acompanha;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

7.1.3 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**.

7.2 Quando os equipamentos necessários para a conexão do **ASSINANTE** à rede da **PRESTADORA** forem de propriedade do próprio **ASSINANTE** e/ou obtidos de terceiros estranhos a este contrato, o **ASSINANTE** será responsável pela configuração, qualidade, garantia, manutenção e conservação desses equipamentos, reconhecendo que eventuais falhas decorrentes de tais equipamentos podem impactar a fruição do serviço. Nesses casos, a **PRESTADORA** não responderá por defeitos, limitações técnicas, incompatibilidades ou mau funcionamento dos equipamentos de propriedade do **ASSINANTE**.

Parágrafo Único: A manutenção dos equipamentos de propriedade do **ASSINANTE** necessários à prestação dos serviços será de sua inteira responsabilidade, podendo o **ASSINANTE** solicitar suporte à **PRESTADORA**, se houver disponibilidade e mediante condições e valores previamente informados.

7.3 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 correio eletrônico, telefone, aplicativo de mensagens oficial da **PRESTADORA** ou outro meio de atendimento disponibilizado.

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.

7.4 A **PRESTADORA** compromete-se a atender as solicitações de reparo por falhas ou defeitos do **ASSINANTE** resolvendo num prazo de até **72 (setenta e duas)** horas a contar de sua solicitação protocolada.

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

7.6 Reconhecendo que a **PRESTADORA** somente oferece os meios de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, o **ASSINANTE** a isenta de quaisquer responsabilidades nas hipóteses de interrupção de suas atividades em decorrência de fato de terceiro, caso fortuito ou força maior, incluindo eventos imprevisíveis ocasionados por fenômenos da natureza, inclusive restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo poder público, seja em caráter eventual ou definitivo, ou, ainda, falta ou queda brusca de energia; danos involuntários que exijam o desligamento temporário do sistema em razão de reparos ou manutenção de equipamentos; a interrupção de sinais pelas fornecedoras de acesso à rede mundial; características técnicas dos aparelhos receptores do **ASSINANTE** que prejudiquem a recepção do sinal; e outros tipos de limitações técnicas ou intercorrências alheias à vontade da **PRESTADORA**.

8 CLÁUSULA OITAVA – DO PLANO DE SERVIÇO

8.1 A **PRESTADORA** se compromete a fornecer o serviço da forma como **ofertado e contratado** pelo **ASSINANTE** no respectivo **TERMO DE ADESÃO**, documento no qual será especificado previamente ao **ASSINANTE** as seguintes informações:

8.1.1 VELOCIDADE: Taxa de velocidade máxima de download e upload que será fornecido ao **ASSINANTE**, conforme o **Plano de Serviço** contratado, respeitando-se a regulamentação específica;

8.1.2 GARANTIA DE BANDA: Taxa mínima de velocidade de download e upload garantida pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, conforme o **Plano de Serviço** contratado, respeitando-se a regulamentação específica;

8.1.2.1 Os parâmetros de garantia de banda, desempenho e demais condições técnicas aplicáveis ao Plano de Serviço contratado serão aqueles informados ao **ASSINANTE** no **TERMO DE ADESÃO** e/ou no **PLANO DE SERVIÇO**, observada a regulamentação vigente expedida pela ANATEL e demais normas aplicáveis.

9 CLÁUSULA NONA – DOS VALORES, FORMAS DE PAGAMENTOS E REAJUSTES

9.1 Para ativação dos serviços, o **ASSINANTE** deverá pagar à **PRESTADORA**, valor de **TAXA DE ATIVAÇÃO/ADESÃO**, nas condições descritas no **TERMO DE ADESÃO**.

9.1.1 O não pagamento da **TAXA DE ATIVAÇÃO/ADESÃO** sujeitará o **ASSINANTE** à multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, cobrados a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação,

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

até a data da efetiva liquidação. A **PRESTADORA** poderá adotar medidas de cobrança e, quando cabível, realizar o encaminhamento de informações aos órgãos de proteção ao crédito, desde que haja prévia notificação ao **ASSINANTE** e observados os prazos e procedimentos previstos na legislação vigente e na regulamentação aplicável.

9.2 Pela prestação dos serviços mensalmente, o **ASSINANTE** deverá pagar à **PRESTADORA** os valores correspondentes previamente acordados de acordo com o plano escolhido, conforme as seguintes características contidas no **TERMO DE ADESÃO** assinado pelo **ASSINANTE**.

9.2.1 Esses valores, cobrados mensalmente, serão cobrados por meio de documento de cobrança cujo envio iniciará após a ativação do serviço, sendo entregues pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE** presencialmente, por meio do serviço postal (Correios) ou ainda de forma eletrônica, conforme opção do **ASSINANTE** no **TERMO DE ADESÃO**.

9.3 O não recebimento do respectivo documento de cobrança não isenta o **ASSINANTE** do pagamento mensal dos valores referentes a prestação do serviço. Sendo que, em caso de não recebimento do mesmo, é **DEVER** do **ASSINANTE** comunicar a **PRESTADORA** antes da data escolhida para o vencimento de suas obrigações.

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

9.5 Os valores deste contrato serão reajustados a cada período de **12 (doze) meses**, através do índice **IGPM-FGV** ou outro de mesma natureza. Caso vedada legalmente à utilização desse índice, será utilizado índice legalmente indicado para substituí-lo.

10 CLÁUSULA DÉCIMA – DAS PENALIDADES

10.1 Por falta de pagamento:

10.1.1 O inadimplemento das obrigações por parte do **ASSINANTE** relativas à mensalidade referente à prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) acarretará a incidência de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito, acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados a partir do dia seguinte ao vencimento até a data da efetiva quitação.

10.1.1.1 O **ASSINANTE** será previamente notificado acerca da existência do débito, por meio do documento de cobrança, comunicação eletrônica ou outro meio idôneo, nos termos da regulamentação vigente.

10.1.1.2 Decorridos 15 (quinze) dias da data da notificação do débito vencido, sem a devida quitação, a **PRESTADORA** poderá proceder à suspensão do provimento do serviço, observados os prazos, formas de notificação e demais procedimentos previstos no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC/ANATEL).

10.1.1.3 Transcorridos 60 (sessenta) dias da suspensão do serviço, sem a regularização do débito, a **PRESTADORA** poderá rescindir o contrato de prestação do serviço, mediante prévia notificação ao **ASSINANTE**, nos termos do RGC/ANATEL.

10.1.2 Durante o período de suspensão total do serviço, não será cobrado valor referente à mensalidade, sem prejuízo da exigibilidade dos débitos vencidos anteriormente, acrescidos dos encargos moratórios previstos nesta cláusula.

10.1.3 O restabelecimento do serviço ficará condicionado à quitação integral dos valores em atraso, acrescidos de multa, juros e demais encargos contratuais, quando aplicáveis.

10.1.4 Rescindido o contrato, a **PRESTADORA** poderá encaminhar ao **ASSINANTE** comunicação formal acerca da existência de débitos pendentes, bem como adotar as medidas legais cabíveis para sua cobrança, inclusive o registro junto aos órgãos de proteção ao crédito, observada a legislação vigente.

10.2 Por descumprimento contratual:

10.2.1 No caso de descumprimento, pelo **ASSINANTE**, de qualquer cláusula ou obrigação assumida neste contrato, que não se refira à inadimplência financeira já tratada nesta Cláusula Décima, poderá ser aplicada multa penal compensatória, desde que prevista em Contrato de Permanência ou termo específico, respeitados os limites legais, a proporcionalidade e o período efetivamente restante da contratação.

11 CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

11.1 A contestação de débito encaminhada pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA** via notificação ou através da Central de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer cobrança feita pela **PRESTADORA** será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

11.2 O **ASSINANTE** terá o prazo máximo **03 (três) anos** da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a **PRESTADORA**.

11.3 A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** terá o prazo máximo de **30 (trinta) dias** para apresentar a resposta.

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

11.5 Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela **PRESTADORA**, fica o **ASSINANTE** obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento prevista no **TERMO DE ADESÃO**, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

11.6 A **PRESTADORA** cientificará o **ASSINANTE** do resultado da contestação do débito.

11.7 Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao **ASSINANTE** um novo documento de cobrança com os valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária.

11.8 Caso o **ASSINANTE** já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a **PRESTADORA** se compromete a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente.

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

11.10 O **ASSINANTE** declara ciência de que eventuais solicitações de abatimento, compensação ou contestação motivadas por interrupção, degradação ou instabilidade do serviço serão analisadas conforme a regulamentação vigente, considerando-se, entre outros fatores, a natureza do evento, sua duração, seu impacto na fruição do serviço, a existência de registros técnicos e as condições de caso fortuito, força maior, manutenções programadas ou falhas de terceiros, quando comprovadas.

11.10.1 A **PRESTADORA** assegura ao **ASSINANTE** o direito de solicitar análise administrativa do caso, por meio de seus canais oficiais de atendimento, comprometendo-se a responder de forma fundamentada e em prazo razoável, observado o disposto neste contrato e na regulamentação aplicável.

12 CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA SUSPENSÃO

12.1 O presente **Contrato** poderá ser **SUSPENSO** nas seguintes hipóteses:

12.1.1 Por inadimplemento das obrigações, conforme **Cláusula Décima** supra.

12.1.2 Por solicitação do **ASSINANTE**, quando **adimplente**, que poderá requerer a suspensão, sem ônus, 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**.

12.1.2.1 O reestabelecimento do serviço será realizado por solicitação do **ASSINANTE** ou, após findo o prazo de suspensão solicitado pelo mesmo, quando, de forma automática será retomada a prestação do serviço e, conseqüentemente a cobrança mensal do mesmo. Incluindo-se os serviços adicionais que possam eventualmente ter sido contratados.

12.1.2.2 Fica o **ASSINANTE** ciente que caso o mesmo esteja vinculado a **FIDELIDADE CONTRATUAL**, tal obrigação ficará suspensa durante o período de suspensão solicitado pelo **ASSINANTE**. Nesse caso, o período de suspensão não será contabilizado para efeitos de cumprimento do período de fidelidade contratual.

13 CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO PERÍODO DE PERMANÊNCIA

13.1 A **PRESTADORA**, a seu critério exclusivo poderá ofertar ao **ASSINANTE** determinados benefícios quando da contratação dos serviços, tendo em contrapartida do **ASSINANTE** a fidelidade contratual de acordo com o prazo previsto no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

13.2 Caso seja do interesse do **ASSINANTE** aceitar valor de determinado benefício ofertado pela **PRESTADORA**, a critério exclusivo desta, o **ASSINANTE** deverá pactuar por meio do **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, documento no qual serão identificados os benefícios concedidos, assim como prazo de fidelidade contratual que deverá cumprir em contrapartida, bem como as penalidades aplicáveis ao **ASSINANTE** em caso de rescisão contratual antecipada.

13.3 O **ASSINANTE** declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação pela celebração de contrato sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

13.4 O **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, explicitará, além dos benefícios, os valores correspondentes à multa por rescisão contratual antecipada, proporcional ao tempo restante para o término do vínculo contratual assumido pelo **ASSINANTE**.

13.5 Fica o **ASSINANTE** ciente que caso o mesmo esteja vinculado a **FIDELIDADE CONTRATUAL**, tal obrigação ficará suspensa durante o período de **suspensão total**, motivado pela inadimplência do **ASSINANTE**. Nesse caso, o período de suspensão não será contabilizado para efeitos de cumprimento do período de fidelidade contratual.

14 CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA– DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

14.1 O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

14.2 Por denúncia, por interesse do **ASSINANTE**, independente de justificativa, mediante aviso prévio e formalizado à **PRESTADORA** caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

14.3 Por denúncia, por interesse da **PRESTADORA**, com fundada justificativa, mediante aviso prévio e formalizado ao **ASSINANTE** parte caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

14.4 Por distrato, mediante acordo comum entre as partes.

14.5 Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, 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.

14.6 O serviço quando prestado com equipamentos de Radiação Restrita nos termos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL 680/2017 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.

14.7 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.

14.8 Nas hipóteses dos itens acima, **NÃO** 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**, 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) (mensalidade *pro ratie*), 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(is) outro(s) débito(s) existente(s) para a efetiva extinção do presente.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

15 CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA ANTICORRUPÇÃO

15.1 Na execução do presente Contrato é vedado às partes e/ou a empregado seu, e/ou a preposto seu, e/ou a gestor seu:

- I) Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ele relacionada;
- II) Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;
- III) Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;
- IV) Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato; ou
- V) De qualquer maneira fraudar o presente Contrato; assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (conforme alterada), do Decreto nº 8.420/2015 (conforme alterado), do U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (conforme alterado) ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis (“Leis Anticorrupção”), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.

16 CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

16.1 Para fins de execução do presente contrato, prestação do serviço, atendimento ao **ASSINANTE** e cumprimento de obrigações legais e regulatórias, a **PRESTADORA** realizará o tratamento de dados pessoais do **ASSINANTE**, na qualidade de Controladora, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), observando os princípios da finalidade, adequação, necessidade, transparência, segurança e prevenção.

16.2 O tratamento poderá envolver, quando necessário, as seguintes categorias de dados pessoais:

16.2.1 Dados de identificação e qualificação do titular (ex.: nome, CPF/CNPJ, RG), para garantir a correta contratação e identificação do titular;

16.2.2 Dados de contato e endereço de instalação/cobrança, para viabilizar instalação, manutenção, suporte e comunicações;

16.2.3 Dados técnicos e registros relacionados à prestação do serviço, incluindo protocolos de atendimento, ordens de serviço e registros exigidos por lei ou regulação;

16.2.4 Dados necessários à cobrança e adimplemento, para fins de faturamento, controle financeiro e proteção ao crédito.

16.3 As bases legais do tratamento incluem, conforme aplicável:

16.3.1 execução de contrato ou de procedimentos preliminares;

16.3.2 cumprimento de obrigação legal ou regulatória;

16.3.3 exercício regular de direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais;

16.3.4 legítimo interesse da **PRESTADORA**, observado o equilíbrio com os direitos do titular;

16.3.5 consentimento, apenas quando estritamente necessário e de forma destacada.

16.4 A **PRESTADORA** poderá compartilhar dados pessoais do **ASSINANTE** com terceiros estritamente necessários à execução do contrato, cumprimento de obrigações legais, prestação do serviço, cobrança e defesa de direitos, bem como com autoridades públicas, quando houver determinação legal ou regulatória.

16.5 A **PRESTADORA** adotará medidas técnicas e administrativas adequadas para proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados e incidentes de segurança.

16.6 Em caso de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** adotará as medidas cabíveis e realizará as comunicações exigidas pela legislação aplicável.

16.7 O **ASSINANTE**, na qualidade de titular dos dados pessoais, poderá exercer os direitos previstos na **LGPD**, por meio dos canais oficiais de atendimento da **PRESTADORA**.

16.8 Os dados pessoais serão mantidos pelo prazo necessário ao cumprimento das finalidades contratuais, legais e regulatórias, sendo posteriormente eliminados ou anonimizados, quando possível e cabível.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

17 CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1 Como **PRESTADORA** outorgada e licenciada para prestar o **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)**, quando o serviço objeto do presente contrato não for prestado por meio confinado, a **PRESTADORA** fornecerá os sinais de radiofrequências respeitando as características estabelecidas em regulamentações da ANATEL que estão disponíveis no endereço virtual eletrônico: www.anatel.gov.br, no Item: Biblioteca.

17.2 Informações institucionais, canais de atendimento e regulamentações da ANATEL podem ser consultados no endereço eletrônico www.anatel.gov.br.

17.3 O número do 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.

17.4 Fica assegurado às partes revisarem os valores contratuais, mediante acordo, caso verificadas situações que justifiquem a intervenção para garantir o equilíbrio econômico-financeiro do contrato em toda sua execução, a exemplo de alterações no valor cambial do dólar norte-americano, alterações no valor de tributos que influenciem na formação dos valores contratados, demais alterações econômicas que tornem inexecutável o objeto contratado para uma das partes.

18 CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA PUBLICIDADE

18.1 Para fins de publicidade, transparência e amplo conhecimento do **ASSINANTE**, o presente contrato encontra-se disponível para consulta no endereço eletrônico www.provedorlinknet.net.br, podendo ser acessado a qualquer tempo.

18.2 A **PRESTADORA** poderá ampliar, modificar ou atualizar o presente contrato para adequação a normas legais, regulatórias, técnicas e operacionais, bem como para aprimoramento de processos e serviços, observada a regulamentação vigente e garantida comunicação prévia ao **ASSINANTE** nos casos de alteração relevante.

18.2.1 Considera-se alteração relevante, entre outras, aquela que implique mudança de preço, reajuste, forma de cobrança, prazos de suspensão/rescisão, condições de fidelidade, limitações relevantes de uso, alteração material do Plano de Serviço ou redução de direitos do **ASSINANTE**.

18.2.2 Em caso de alteração relevante que resulte em condição desfavorável ao **ASSINANTE**, este poderá solicitar a rescisão do contrato sem ônus de multa contratual vinculada à alteração, ressalvadas obrigações já vencidas e eventuais condições de permanência aplicáveis quando relacionadas a benefícios efetivamente concedidos e não impactadas pela alteração, conforme instrumento próprio.

18.3 Qualquer alteração relevante nas condições contratuais será previamente comunicada ao **ASSINANTE** por meio de aviso escrito, podendo ocorrer por inserção no documento de cobrança mensal, por correio eletrônico (e-mail), por mensagem eletrônica ou por outro meio idôneo de comunicação, passando a produzir efeitos conforme a regulamentação aplicável.

19 CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA VIGÊNCIA

19.1 Este contrato entra em vigor na data da assinatura ou aceite do **TERMO DE ADESÃO** e permanecerá vigente por prazo indeterminado, enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do(s) serviço(s). Eventual prazo de permanência mínima (fidelidade) somente existirá quando houver **CONTRATO DE PERMANÊNCIA** específico, com indicação expressa dos benefícios concedidos e da multa proporcional aplicável, nos termos deste instrumento e da regulamentação vigente.

20 CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA SUCESSÃO E DO FORO

20.1 O presente instrumento obriga as partes, seus herdeiros e sucessores, a qualquer tempo. Para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste contrato, fica eleito o foro da Comarca de **Rondon do Pará/PA** para relações de natureza empresarial, quando o **ASSINANTE** for pessoa jurídica e o contrato não se caracterizar como relação de consumo.

20.1.1 Tratando-se de relação de consumo, fica assegurado ao **ASSINANTE** o direito de ajuizar demandas no foro de seu domicílio, nos termos da legislação aplicável.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

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 ADESÃO** disponível na sede da **PRESTADORA**.

Este documento contém as condições gerais aplicáveis aos serviços prestados pela F DA S MENDES LTDA. A contratação efetiva ocorre mediante aceite do TERMO DE ADESÃO, físico ou eletrônico.

Versão vigente: Janeiro/2026.