



OFICIAL DE REGISTRO DE IMÓVEIS, TÍTULOS E DOCUMENTOS E CIVIL DE PESSOA JURIDICA - COMARCA DE SOCORRO - SP

Rua XV de Novembro, 151 - Centro - CEP: 13.960-000 - Fone/Fax: (19) 3895-4800
Site: www.risocorro.com.br - E-mail: contato@risocorro.com.br

RECIBO OFICIAL

PROTOCOLO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS Nº: 013740

Apresentante: _____

Partes.....: ASERNET TELECOM LTDA, CNPJ: 01.154.076/0001-34

ASERNET TELECOM LTDA, CNPJ: 01.154.076/0001-34

Título.....: MINUTA DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

CERTIFICA que o presente título foi protocolado sob o número acima, em 04/07/2025, tendo sido praticado os seguintes atos:

DESCRIÇÃO	DATA	COMENTÁRIO	BASE CALC.	COBRANÇA	EMOL.	CUSTAS	TOTAL	SELO DIGITAL
Reg. No 12946, LV. B, Pág. Acres. 29	15/07/2025	MINUTA DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS		CUSTAS INTEGRAIS	R\$ 257,72	R\$ 177,14	R\$ 434,86	1205354TIHQ000019622MO257

CUSTAS E EMOLUMENTOS

Emolumentos	R\$	257,72
Ao Estado	R\$	73,11
Ao SEFAZ	R\$	50,05
Ao Registro Civil	R\$	13,66
Ao Tribunal de Justiça	R\$	17,65
Ao Município	R\$	10,41
Ao Ministério Público	R\$	12,26
TOTAL	R\$	434,86

Valor Depositado..... R\$ 545,92

A Devolver..... R\$ 111,06

ORIGEM DOS DEPÓSITOS

-Depósito prévio em DINHEIRO

RECEBI A IMPORTÂNCIA TOTAL ACIMA ESPECIFICADA, DEVENDO
ESTE DOCUMENTO FAZER PARTE INTEGRANTE DO TÍTULO.

SOCORRO-SP, 15 de julho de 2025

ASSINADO DIGITALMENTE.

KEILA MILENA NOLASCO BORGES - ESCRIVENTE



Para conferir a
procedência deste
documento efetue
a leitura do
QRCode impresso
ou acesse o
endereço
eletrônico:

<https://selodigital.tjsp.jus.br>
1205354TIHQ000019622MO257

RECEBI EM DEVOLUÇÃO
A QUANTIA DE

R\$ 111,06

Em: _____

PELO INTERESSADO

Recebi uma via da presente com o título devidamente formalizado.

Data: ____/____/____

Ass.: _____

Nome: _____

End.: _____

ILMO. SR.

OFICIAL DO CARTÓRIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS, TÍTULOS E DOCUMENTOS E CIVIL DE PESSOA
JURÍDICA DA COMARCA DE SOCORRO – SP

██████████ empresário, portador da Cédula de Identidade nº
██████████ e inscrito no CPF sob o ██████████ residente e domiciliado à Rua
██████████ vem,
mui respeitosamente, requerer a Vossa Senhoria o **registro do modelo do Contrato de
Prestação de Serviços de Conexão à Internet, Serviços de Comunicação Multimídia, Serviços
de Valor Adicionado, Comodato, Locação e Outras Avenças**, anexo, das empresas: **ASERNET
SVA LTDA., ASERNET TELECOM LTDA., ASERNET E-BOOKS LTDA. e ASERNET APOIO
ADMINISTRATIVO LTDA.**, juntando, para tanto, o referido modelo.

Nestes termos,

Pede deferimento.

Socorro/SP, 14 de julho de 2025.

Assinado de forma digital por

Dados: 2025.07.14 08:45:17 -03'00'

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET, SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO, COMODATO, LOCAÇÃO E OUTRAS AVENÇAS

SUMÁRIO

- **DAS PARTES**
- **CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES**
- **CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO DO CONTRATO E DA FORMA DE ADESÃO**
- **CLÁUSULA TERCEIRA - DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET**
- **CLÁUSULA QUARTA - DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**
- **CLÁUSULA QUINTA - ACESSO TÉCNICO INDEPENDENTE**
- **CLÁUSULA SEXTA - DA ADMINISTRAÇÃO DAS COBRANÇAS**
- **CLÁUSULA SÉTIMA - DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE**
- **CLÁUSULA OITAVA - DO PLANO DE SERVIÇO**
- **CLÁUSULA NONA - DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA**
- **CLÁUSULA DÉCIMA - DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS**
- **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO ATENDIMENTO AO CLIENTE**
- **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS**
- **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS**
- **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS**
- **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA ANATEL**
- **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DOS EQUIPAMENTOS**
- **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA LOCAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS**
- **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DO PREÇO E ENCARGOS MORATÓRIOS**
- **CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA VIGÊNCIA E RESCISÃO**
- **CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**
- **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DAS PENALIDADES**
- **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DA CONFIDENCIALIDADE**
- **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DA PROTEÇÃO DE DADOS**
- **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - ANTICORRUPÇÃO, ANTIFRAUDE E LAVAGEM DE DINHEIRO**
- **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**
- **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - DO FORO**

DAS PARTES:

PRIMEIRA CONTRATADA, ou simplesmente **SCI PROVEDORA DE INTERNET: ASERNET SVA LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob n.º 53.141.498/0001-79, com sede na Rua Capitão Joaquim De Souza Pinto, n.º 214, 1º andar, Bairro Abadia, na cidade de Socorro/SP, CEP 13.960-000, neste ato, representada por seu representante legal infra-assinado.

SEGUNDA CONTRATADA, ou simplesmente **PRESTADORA SCM: ASERNET TELECOM LTDA.**, pessoa / jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob n.º 01.154.076/0001-34, com sede na Rua Capitão Joaquim De Souza Pinto, n.º 220, Bairro Abadia, na cidade de Socorro/SP, CEP 13.960-000, neste ato, representada por seu representante legal infra-assinado.

TERCEIRA CONTRATADA: ou simplesmente **DISTRIBUIDORA DE CONTEÚDO DIGITAL: ASERNET E-BOOKS LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob n.º 53.141.340/0001-07, com sede na Praça Cel. Olímpio Gonçalves dos Reis, n.º 268, Andar 1, Sala 01, Bairro Centro, na cidade de Socorro/SP, CEP 13.960-000, neste ato, representada por seu representante legal infra-assinado.

ADMINISTRADORA ANUENTE, ou simplesmente **ADMINISTRADORA E AGENTE DE COBRANÇA: ASERNET APOIO ADMINISTRATIVO LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob n.º 53.063.565/0001-84, com sede na Praça Cel. Olímpio Gonçalves dos Reis, n.º 268, Andar 1, Sala 03, Centro, na cidade de Socorro/SP, CEP 13.960-000, neste ato, representada por seu representante legal infra-assinado.

CONTRATANTES: Pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente contrato, doravante denominadas simplesmente **CONTRATANTE, CLIENTE** ou **ASSINANTE**, nomeadas e qualificadas através de **TERMO DE ADESÃO** ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

1.1. CONSIDERANDO QUE: O presente contrato sempre será regido pelas Cláusulas abaixo citadas, sem se contrapor às normas da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) e demais dispositivos legais vigentes. "Cada contratada atua de forma independente na prestação dos respectivos serviços que lhes são próprios, com personalidade jurídica, estrutura operacional e sistema de faturamento autônomos. Não há compartilhamento de receitas, bens ou infraestrutura entre ASERNET TELECOM LTDA. (SCM), ASERNET SVA LTDA. (SCI) e ASERNET E-BOOKS LTDA., resguardando-se sua independência contábil, fiscal e contratual."

Embora as CONTRATADAS, atuem de forma independente na prestação de seus respectivos serviços, com personalidade jurídica e operacional autônomas, a gestão comercial, o atendimento ao CLIENTE e o suporte técnico são unificados para garantir uma experiência centralizada e conveniente ao assinante.

1.2. Definições do presente CONTRATO: **1.2.1. ANATEL:** Agência Nacional de Telecomunicações, com sede à Rua SAUS, Quadra 06, Bloco F, 2º Andar, Brasília, Distrito Federal, CEP 70.070-940, com Endereço Eletrônico: www.anatel.gov.br e Central de Atendimento: 1331 e 1332, entidade federal reguladora do setor de telecomunicações apenas da parte SCM que lhe compete segundo ela mesma neste contrato. **1.2.2. TERMO DE ADESÃO:** Quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou online) a este contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito,

sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. O TERMO DE ADESÃO, assinado ou aceito eletronicamente, obriga o CLIENTE aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de aditivos, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte. **1.2.3. CONTRATO DE PERMANÊNCIA:** Quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que seja mencionado, designa instrumento autônomo, mas vinculado ao presente Contrato, proposto para formalizar a fidelização do CLIENTE por período pré-determinado, tendo como contrapartida a concessão em favor do CLIENTE de determinados benefícios na contratação dos serviços, válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual. **1.2.4. SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÕES:** Quando aqui referidos, independentemente do número ou gênero em que sejam mencionados, conforme a LGT artigo 60, é o conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicação, que é a transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza. **1.2.5. SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET:** Ou também intitulados de serviços de acesso à internet, quando aqui referidos, independentemente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam serviços objetos deste Contrato, executados exclusivamente pelo SCI PROVEDOR DE INTERNET e considerados por Lei, normas regulamentares da ANATEL e do Ministério das Comunicações, de acordo com o artigo 61 da LGT - Lei 9.472, de 16/07/1997, como típicos "Serviços de Valor Adicionado - SVA", que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações. A PRESTADORA na qualidade de PSCI (Provedor de Serviços de Conexão Internet) poderá, além da rede de telecomunicação, ofertar conteúdos, aplicativos, canais lineares, conteúdo de áudio e vídeo, de forma separada ou em conjunto na modalidade "COMBO", os quais são disponibilizados mediante oferta combinada aos ASSINANTES. **1.2.6. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM):** Quando aqui referidos, independentemente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam os serviços também objetos deste Contrato, o 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. **1.2.7. PRESTADORA SCM:** Pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização da ANATEL, presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo. **1.2.8. ADMINISTRADORA E AGENTE DE COBRANÇA:** É a empresa nomeada pelas CONTRATADAS para realizar as cobranças dos serviços prestados por estas. **1.2.9. REGISTROS DE CONEXÃO:** Quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam o conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à Internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados, dentre outras informações que permitam identificar o terminal de acesso utilizado pelo CLIENTE. **1.2.10. ÁREA DE COBERTURA DO SERVIÇO:** Área geográfica de âmbito nacional onde o serviço pode ser explorado conforme condições preestabelecidas pela Anatel, observando-se sempre se há condições técnicas permanentes para a realização contínua do serviço. **1.2.11. VELOCIDADE DE CONEXÃO:** Significa a quantidade de Megabits por segundo a ser verificado entre o ponto instalado no ASSINANTE (ONU, Rádio ou Porta Cabeada do Roteador) e o servidor de testes da PRESTADORA ou seu concentrador de acesso SCI, sendo contado sempre no sentido PRESTADORA-ASSINANTE. Não será, portanto, parâmetro, em hipótese nenhuma, qualquer acesso, carregamento ou obtenção de dados de fora da rede da PRESTADORA, dadas à diversidade da internet (latência, quantidade de saltos, rotas, rompimentos, sobrecarga de links externos e de servidores, entre outros), que inviabilizam tecnicamente tais avaliações. **1.2.12. IP:** É o endereço público ou a parte dele (CGNAT) do assinante na Internet, podendo ser "Fixo" ou "Variável" a cada conexão, de acordo com o plano contratado. A disponibilização de IPs fixos e válidos ou blocos de IPs

somente é feita mediante acordo com a PRESTADORA e está sujeita a uma consulta prévia de disponibilidade e custos não compreendidos neste contrato. **1.2.13. ASSINANTE DO CONTRATO / CLIENTE:** Mencionado e assinado neste instrumento, é a pessoa física ou jurídica qualificada no TERMO DE ADESÃO, o qual, uma vez preenchido e assinado, integra o presente contrato para suas finalidades legais. **1.2.14. PLANO DE ACESSO / PLANO DE SERVIÇO:** Conforme a Anatel, é o documento que descreve as condições da prestação dos serviços quanto às suas características de velocidade, preço, tipo de acesso, seus direitos de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, bem como seus valores e as regras e critérios de sua aplicação. **1.2.15. SUPORTE TÉCNICO:** Parte da SCI PROVEDORA DE INTERNET, responsável pelo esclarecimento de dúvidas, recebimento de reclamações, solicitação de informações, de serviços ou de atendimento ao ASSINANTE, constituindo a prestação de serviço de auxílio técnico por telefone, e-mail ou chat, relativo exclusivamente aos serviços de acesso à Internet. **1.2.16. COMPARTILHAMENTO DO ACESSO:** Significa a utilização de uma única conexão à Internet dividida ao mesmo tempo entre dispositivos distintos, como computadores, celulares, tablets, entre outros, independentemente do modelo ou da tecnologia utilizada. **1.2.17. COMODATO:** Para os presentes fins, representa a cessão dos equipamentos de propriedade da PRESTADORA ao ASSINANTE, sem cobrança de aluguéis, durante o período de vigência do presente contrato, regido pelos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, na escolha, pelo ASSINANTE, de plano que ofereça essa opção, como forma de investimento feito pela PRESTADORA em infraestrutura necessária à prestação dos serviços ora contratados. **1.2.18. LOCAÇÃO:** As CONTRATADAS poderão dispor ao ASSINANTE, quando necessário e acordado entre as partes, bem móvel mediante o pagamento de certa quantia, desde que este não seja essencial para a exploração do serviço, conforme Súmula 31 do STF. **1.2.19. PRESTADORA DE PEQUENO PORTE (PPP):** Quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que seja mencionado, designa a prestadora dos serviços de comunicação multimídia com até 50.000 (cinquenta mil) acessos em serviço (assinantes). **1.2.20. A OPERADORA SCM** se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 765/2023, e ainda, no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011.

1.3. As partes acima qualificadas têm entre si justo e contratado o presente “**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET, SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO, COMODATO, LOCAÇÃO E OUTRAS AVENÇAS**”, acordando quanto às cláusulas adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

CLÁUSULA SEGUNDA — DO OBJETO DO CONTRATO E DA FORMA DE ADESÃO

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

- **2.1.1.** Este Contrato limita cada participante ao serviço que ele é especialista:

- SCI PROVEDOR DE INTERNET: Serviços de Conexão Internet e outros SVAs;
- PRESTADORA SCM: Serviços de Comunicação Multimídia;
- DISTRIBUIDORA DE CONTEÚDO DIGITAL: Livraria Digital
- ADMINISTRADORA / AGENTE DE COBRANÇA: Serviços de Cobrança e correspondências bancárias.

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

2.3. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada direta e exclusivamente pela PRESTADORA SCM, que se encontra devidamente autorizada para tal, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações — ANATEL, nos termos do processo nº 53500.016019/2012, Ato Autorizador nº 105, de 7 de janeiro de 2013.

2.4. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) encontra-se sob a égide da Lei nº 9.472 de 16/07/1997, da Lei nº 12.965 de 23/04/2014, do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 73 de 25/11/1998, do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614 de 28/05/2013, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações nº 765 de 06/11/2023, e demais normas aplicáveis.

2.5. A prestadora de serviço de AGENTE DE COBRANÇA poderá ser substituída, a critério das PRESTADORAS, desde que não signifique aumento de tarifa de cobrança a cargo do CLIENTE.

2.6. A qualificação completa do CLIENTE, o tipo, as especificações e características dos serviços prestados, a garantia de banda contratada, os valores a serem pagos pelo CLIENTE, pelos serviços de conexão à internet, bem como, pelos serviços de comunicação multimídia, instalação, ativação e/ou comodato/locação de equipamentos, bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão devidamente designados no TERMO DE ADESÃO.

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

2.8. Os Serviços de Conexão à Internet (SVA) e Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) estarão disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 07 (sete) dias da semana, a partir de sua ativação até o término da relação contratual avençada, ressalvadas as interrupções causadas por caso fortuito ou motivo de força maior, dentre outras hipóteses previstas neste instrumento.

2.9. Quando da assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE ADESÃO, o CLIENTE declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, reajustes, fidelidade, critérios de cobrança, velocidade máxima de download e upload, garantia de banda e valores referentes aos planos de serviços.

2.10. Caso seja do interesse do CLIENTE se valer de determinados benefícios ofertados pelas CONTRATADAS, aquele deverá pactuar com essas no ato da contratação. Os termos e condições relativos à fidelidade do contratante estarão detalhadamente especificados no respectivo Termo de Adesão, parte integrante deste contrato, onde serão identificados os benefícios concedidos ao CLIENTE e, em contrapartida, será fixado o prazo de fidelidade contratual que o CLIENTE deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis a este em caso de rescisão contratual antecipada.

- **2.10.1.** O CLIENTE declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação, pela celebração de um contrato com as CONTRATADAS sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.
- **2.10.2.** Os benefícios porventura concedidos pelas CONTRATADAS ao CLIENTE serão válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.

2.11. A adesão pelo CLIENTE ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

- **2.11.1.** A assinatura de TERMO DE ADESÃO impresso ou eletrônico.
- **2.11.2.** Preenchimento, aceite online e/ou confirmação via e-mail ou aplicativo do TERMO DE ADESÃO eletrônico.
- **2.11.3.** Pagamento parcial ou total, via boleto bancário, de qualquer das CONTRATADAS, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pelas CONTRATADAS.
- **2.11.4.** Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.
- **2.11.5.** Com relação às CONTRATADAS, suas obrigações e responsabilidades iniciam-se efetivamente a partir da ciência comprovada de que o CLIENTE aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 2.11.3 e 2.11.4 acima, em que poderão as CONTRATADAS, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura ou aceite do TERMO DE ADESÃO impresso ou eletrônico.

CLÁUSULA TERCEIRA — DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET

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

- **3.1.1.** Independente da forma de disponibilização do IP (Internet Protocol) ao CLIENTE, este endereço sempre será de propriedade do SCI PROVEDOR DE INTERNET, sendo que a disponibilização do endereço IP (Internet Protocol) não constitui, de forma alguma, qualquer espécie de cessão ou transferência desta propriedade.
- **3.1.2.** O SCI PROVEDOR DE INTERNET se reserva no direito de alterar, a qualquer momento, o IP dinâmico (variável) ou fixo (invariável) cedido ao CLIENTE, independentemente de prévia comunicação ou consentimento do CLIENTE.
- **3.1.3.** O PLANO DE SERVIÇO especificará o tipo de IP (Internet Protocol) disponibilizado pelo SCI PROVEDOR DE INTERNET ao CLIENTE, se fixo ou dinâmico. Na omissão do PLANO DE SERVIÇO, será considerado que o IP disponibilizado é dinâmico (variável).

- **3.1.4.** O CLIENTE tem conhecimento que o IP disponibilizado pelo SCI PROVEDOR DE INTERNET poderá ser utilizado, simultaneamente, por outros clientes do SCI PROVEDOR DE INTERNET, através do emprego da tecnologia NAT (Network Address Translation).

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

- **3.2.1.** O CLIENTE receberá do SCI PROVEDOR DE INTERNET, após a ativação dos serviços, a identificação e senha necessária para conexão à internet, não podendo em hipótese alguma ser a identificação/senha transferida a terceiros e ou explorada para quaisquer fins comerciais ou econômicos.
- **3.2.2.** O CLIENTE assume integral responsabilidade por si e por terceiros na utilização de sua identificação e respectiva senha, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros e legais daí resultantes.

3.3. A adesão aos serviços SVA disponibilizados mediante oferta combinada não suportará o cancelamento de serviço individualmente, de modo que tal pedido não importará em qualquer abatimento na mensalidade.

3.4. A PRESTADORA SCM ou SCI PROVEDOR DE INTERNET não se responsabilizam pelo funcionamento dos serviços digitais disponibilizados por terceiros, mesmo quando adicionados, como benefícios, aos seus Planos.

CLÁUSULA QUARTA — DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

4.1. São deveres da **PRESTADORA SCM**, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei e nos regulamentos aplicáveis:

- **4.1.1.** Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 73/1998), ser a responsável pela prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) perante a ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis.
- **4.1.2.** A PRESTADORA SCM compromete-se a prestar os Serviços de Comunicação Multimídia observando os seguintes parâmetros de qualidade, nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia (Resolução ANATEL nº 614/2013):
 - Fornecimento de sinais conforme as especificações técnicas vigentes;
 - Disponibilidade dos serviços nos percentuais contratados;
 - Limites de emissão de sinais eletromagnéticos conforme regulamentação;
 - Comunicação prévia, ampla e inequívoca ao CLIENTE sobre alterações nos preços e condições do serviço;
 - Agilidade no atendimento de solicitações e reclamações, mantendo registro dos chamados e indicadores de satisfação.
- **4.1.3.** Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento ao Cliente, conforme regras impostas pela ANATEL à PRESTADORA SCM, em decorrência da sua

classificação como Prestadora de Pequeno Porte (PPP), atendendo e respondendo às reclamações e solicitações do CLIENTE, de acordo com os prazos previstos neste Contrato, bem como no RGC ANATEL n° 765/2023.

- **4.1.4.** Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo artigo 47 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n° 614/2013.
- **4.1.5.** Solucionar as reclamações do CLIENTE sobre problemas e falhas nos serviços prestados, bem como fornecer esclarecimentos a reclamações e dúvidas do CLIENTE.
- **4.1.6.** Respeitar e submeter-se fielmente às cláusulas e condições pactuadas neste contrato.

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

4.3. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução ANATEL 614/2013, bem como de acordo com a Resolução RGC ANATEL n° 765/2023, a PRESTADORA SCM deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de 03 (três) anos.

- **4.3.1.** A PRESTADORA SCM observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade e privacidade quanto aos dados cadastrais e informações do CLIENTE, sobretudo no que se refere aos registros de conexão armazenados, empregando para tanto todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar o direito do CLIENTE.
- **4.3.2.** A PRESTADORA SCM apenas tornará disponíveis os dados cadastrais e os registros de conexão, incorrendo em suspensão de sigilo de telecomunicações, quando solicitado formalmente pela autoridade judiciária ou outra legalmente investida desses poderes, e quando determinada a apresentação de informações relativas ao CLIENTE.

4.4. É permitido à PRESTADORA SCM realizar a oferta ao CLIENTE dos serviços de comunicação multimídia conjuntamente com outros serviços de telecomunicações. A prestação de serviços de telecomunicações de forma conjunta poderá ser feita diretamente pela PRESTADORA SCM ou em parceria com outras empresas de telecomunicações. Cada serviço de telecomunicações contratado pelo CLIENTE será regulado através de um instrumento contratual específico, autônomo, correspondente a cada modalidade contratada, podendo, todavia, diversos serviços serem contratados conjuntamente através da assinatura ou aceite eletrônico de um único TERMO DE ADESÃO.

- **4.4.1.** Quando realizada a contratação conjunta de serviços de telecomunicações (combo), independente do formato contratual, a PRESTADORA SCM deverá utilizar a mesma data de reajuste para todos os serviços disponibilizados ao CLIENTE.

4.5. O CLIENTE reconhece como Direitos da PRESTADORA SCM, além de outros previstos na Lei n.º 9.472/1997, na regulamentação pertinente e no Termo de Autorização para a prestação do serviço de comunicação multimídia: (i) empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; e (ii) contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

- **4.5.1.** A PRESTADORA SCM, em qualquer caso, continuará responsável perante a ANATEL e ao CLIENTE pela prestação e execução do serviço contratado.

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

4.6. O CLIENTE reconhece que a PRESTADORA SCM, por ser considerada uma Prestadora de Pequeno Porte (PPP), é dispensada do cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011, conforme artigo 1º, parágrafo terceiro, deste Regulamento.

CLÁUSULA QUINTA - ACESSO TÉCNICO INDEPENDENTE

5.1. O acesso aos conteúdos digitais ofertados pela ASERNET E-BOOKS LTDA. poderá ser realizado de forma independente, por meio de qualquer conexão à internet, não estando condicionado à contratação dos serviços de SCM ou SCI descritos neste instrumento.

CLÁUSULA SEXTA - DA ADMINISTRAÇÃO DAS COBRANÇAS

6.1. As CONTRATADAS nomeiam a empresa ADMINISTRADORA para realização das COBRANÇAS dos serviços objeto deste contrato.

6.2. Caberá à ADMINISTRADORA a emissão dos boletos aos CLIENTES, tendo amplos, gerais e ilimitados poderes para proceder às cobranças, realizar acordos e transações, e até mesmo negativar o nome dos CLIENTES, nos termos do disposto na Cláusula Décima e seus subitens.

CLÁUSULA SÉTIMA - DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

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

- **7.1.1.** Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no TERMO DE ADESÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento.
- **7.1.2.** Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos aos serviços ora contratados, comunicando às CONTRATADAS qualquer eventual anormalidade observada, devendo registrar sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.
- **7.1.3.** Fornecer todas as informações necessárias à prestação dos serviços objetos deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pelas CONTRATADAS.
- **7.1.4.** Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos serviços, garantindo às CONTRATADAS amplos acessos às suas dependências, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial.
- **7.1.5.** É de exclusiva responsabilidade do CLIENTE a instalação, manutenção, proteção e aterramento elétrico de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade.
- **7.1.6.** Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos das CONTRATADAS ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação

dos serviços, respondendo por eventuais danos, avarias, perda, furto, roubo ou extravio sofridos pelos mesmos.

- **7.1.7.** Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo artigo 6º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 765/2023, quais sejam: I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações, zelando pela integridade dos equipamentos da Prestadora sob sua posse; II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral; III - comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações; IV - cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação de serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua fruição, observadas as disposições regulamentares; V - Somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificados; VI - indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção, cabendo à Prestadora o ônus da prova; VII - comunicar imediatamente à sua Prestadora: a) o roubo, furto ou extravio de terminal de acesso móvel ou outros equipamentos terminais necessários ao provimento do serviço contratado; b) a transferência de titularidade do Código de Acesso de Usuário ou do contrato de prestação de serviço; e/ou, c) qualquer alteração de suas informações cadastrais; e, VIII - no caso do STFC e do SCM, providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso.
- **7.1.8.** Permitir às pessoas designadas pelas CONTRATADAS o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços.
- **7.1.9.** Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão de pleno direito do presente instrumento e sujeição do CLIENTE às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.
- **7.1.10.** Disponibilizar e realizar manutenção em seus computadores e estações de trabalho, protegendo-os contra vírus ou qualquer arquivo malicioso que possa prejudicar a rede. Qualquer contribuição nesse sentido efetuada por qualquer das CONTRATADAS não lhe imputará responsabilidade por essa proteção.
- **7.1.11.** Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.

7.2. São Direitos do CLIENTE, nos termos do Artigo 4º e incisos do RGC, sem prejuízo do disposto na legislação e demais regulamentos aplicáveis:

- (i) ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, conforme as condições ofertadas e contratadas;
- (ii) à liberdade de escolha da Prestadora e da(s) Oferta(s);
- (iii) ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- (iv) ao acesso a informações claras, objetivas e suficientes;
- (v) ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação;

- (vi) ao conhecimento sobre medidas para o uso eficiente e adequado do serviço;
- (vii) à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação;
- (viii) à não suspensão do serviço sem sua solicitação, salvo por descumprimento de deveres;
- (ix) à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais;
- (x) à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado;
- (xi) à resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações;
- (xii) ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora;
- (xiii) à reparação pelos danos causados pela violação de seus direitos;
- (xiv) a ter restabelecida a prestação dos serviços, a partir da quitação do débito;
- (xv) a não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços ou bens que não sejam de seu interesse;
- (xvi) à rescisão do contrato de prestação de serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com Prazo de Permanência;
- (xvii) ao recebimento dos documentos da(s) Oferta(s) contratada(s) sem qualquer ônus;
- (xviii) à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço;
- (xix) ao não recebimento de mensagens de cunho publicitário sem seu consentimento;
- (xx) a optar pelo não recebimento de chamadas publicitárias;
- (xxi) a não ser cobrado por qualquer valor alheio à Oferta contratada sem sua autorização;
- (xxii) a receber orientação quanto à correta destinação dos equipamentos.

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

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

- **7.4.1.** Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço.
- **7.4.2.** Respeitar a privacidade e intimidade de outros clientes e/ou terceiros.
- **7.4.3.** Não prejudicar, intencionalmente, usuários da Internet através de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, etc.
- **7.4.4.** Não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico ("mala direta" ou "spam"), salvo mediante prévia solicitação dos destinatários.
- **7.4.5.** Não acessar conteúdos impróprios ou ilícitos, ou utilizar a internet para fins impróprios ou ilícitos, segundo a legislação vigente.

7.5. Em cumprimento à exigência prevista no artigo 4º, inciso XIX do RGC, o CLIENTE, neste ato, de maneira prévia, livre e expressa, atesta sua plena concordância quanto ao recebimento de

mensagens de cunho publicitário, via SMS, e-mail ou WhatsApp, nada tendo a reclamar, seja a que título for.

CLÁUSULA OITAVA— DO PLANO DE SERVIÇO

8.1. Cada Plano será diferenciado pelos seguintes parâmetros: (i) velocidade utilizada; (ii) volume do tráfego de dados máximo permitido; (iii) disponibilização de endereço IP (*Internet Protocol*) fixo ou dinâmico; (iv) valores a pagar; (v) quaisquer outros fatores ou parâmetros que venham a ser fixados a critério das CONTRATADAS.

8.2. As CONTRATADAS se reservam o direito de criar, modificar e/ou excluir Planos de Serviços a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, sem prejuízo dos direitos garantidos ao CLIENTE pelas normas regulatórias e pela legislação aplicável às relações de consumo. Enquanto perdurar a relação contratual assumida pelo CLIENTE, o PLANO DE SERVIÇO aderido permanecerá válido e vigente em relação ao CLIENTE respectivo.

- **8.2.1.** Caso o CLIENTE tenha interesse em alterar o seu PLANO DE SERVIÇO no decorrer da vigência contratual, será formalizado outro TERMO DE ADESÃO entre as partes, presencial ou eletrônico, com a especificação do novo PLANO DE SERVIÇO aderido pelo CLIENTE. Não serão permitidas alterações no PLANO DE SERVIÇO solicitadas por clientes que não estejam em dia com suas obrigações.
- **8.2.3.** O CLIENTE poderá, a qualquer tempo, contratar nova oferta, alterando o seu PLANO DE SERVIÇO, mesmo que a oferta represente redução no valor pago pelo serviço ou nas condições por ele anteriormente contratadas. Neste caso, não isenta o CLIENTE dos ônus advindos de eventual Prazo de Permanência não cumprido, devendo arcar com a multa prevista.

8.3. O Plano de Serviço disponibilizado ao CLIENTE, nos termos do artigo 21, §3º do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, anexo à Resolução ANATEL nº 765/2023, obrigatoriamente, deverá conter: I - nome comercial da Oferta; II - Prazo de Vigência; III - preços e tarifas aplicáveis, critério de tarifação e forma de pagamento; IV - critérios e data-base de reajuste, que não poderá ser inferior a 12 (doze) meses da data da contratação, observado o disposto no art. 39; V - limites de franquia, se houver; VI - velocidades de conexão, tanto de download quanto de upload; VII - valores de aquisição, instalação e manutenção dos serviços e equipamentos; VIII - área de abrangência; IX - valores pela utilização da Estação Móvel fora da Área de Mobilidade Nacional ou na condição de Usuário Visitante; e, X - período de incidência de Prazo de Permanência, se houver, e benefício a ser concedido ao Consumidor.

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

- **8.4.1.** Os Planos de Serviços ofertados pelas CONTRATADAS estarão disponíveis no seguinte endereço eletrônico: www.asernet.com.br
- **8.4.2.** A OPERADORA SCM, por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), encontra-se isenta de disponibilizar na sua página mecanismos de comparação entre os planos de serviços.

CLÁUSULA NONA— DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

9.1. Caso seja do interesse do CLIENTE se valer de determinados benefícios ofertados pelas CONTRATADAS, a critério exclusivo das mesmas, o CLIENTE deverá pactuar com as CONTRATADAS, um Contrato de Permanência, vinculado ao TERMO DE ADESÃO, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao CLIENTE (válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual) e, em contrapartida, o prazo de fidelidade contratual que o mesmo deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao CLIENTE em caso de rescisão contratual antecipada.

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

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

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

9.3. O TERMO DE ADESÃO explicitará a fórmula e os critérios que serão utilizados na apuração do valor da multa a ser paga pelo CLIENTE à CONTRATADA, em caso de rescisão antecipada.

- **9.3.1.** Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o CLIENTE perderá automaticamente direito **aos benefícios antes concedidos pelas CONTRATADAS. Mas, por outro lado, não estará sujeito** a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.
- **9.3.2.** A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, consequentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as partes, deverá ser objeto de novo TERMO DE ADESÃO.

9.4. O CLIENTE reconhece que a suspensão dos serviços a pedido do próprio CLIENTE, nos termos do artigo 81 da Resolução Anatel Nº 765/2023, ou por inadimplência ou infração contratual do CLIENTE, acarreta automaticamente na suspensão da vigência do presente instrumento e do Contrato de Permanência por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do prazo de fidelidade contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA— DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

10.1. Nos termos do artigo 81 do Regulamento Geral de Direito do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, anexo à Resolução ANATEL nº 765/2023, o CLIENTE adimplente poderá requerer a suspensão da prestação dos serviços objetos deste Contrato, 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, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço.

- **10.1.1.** Em hipótese alguma haverá a concessão do pedido de suspensão dos serviços em face de CLIENTE inadimplente, ou que não esteja em dia com quaisquer de suas obrigações. Para o acatamento do pedido de suspensão dos serviços, o CLIENTE inadimplente terá que realizar o

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

- **10.1.2.** O prazo de suspensão dos serviços objetos deste Contrato, não utilizado pelo CLIENTE, não será cumulativo de um ano para outro. Ou seja, é direito do CLIENTE requerer no máximo, por uma única vez, dentro do período de 12 (doze) meses, a suspensão dos serviços, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias.
- **10.1.3.** O prazo para atendimento do requerimento de suspensão ou restabelecimento do serviço é de 24 (vinte e quatro) horas a contar da solicitação do CLIENTE, devendo o CLIENTE, em qualquer hipótese, estar plenamente em dia com suas obrigações contratuais.
- **10.1.4.** Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo CLIENTE, automaticamente, os serviços objetos deste Contrato serão reativados, não havendo necessidade de comunicação pelas CONTRATADAS ao CLIENTE, sendo também reativadas automaticamente as cobranças inerentes à prestação dos serviços, nos termos contratados.

10.2. O CLIENTE poderá requerer o restabelecimento dos serviços objetos deste Contrato antes do término do prazo de suspensão inicialmente solicitado. Não será feita qualquer cobrança pelas CONTRATADAS quando o CLIENTE requerer o restabelecimento dos serviços em prazo inferior ao previsto inicialmente.

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

10.3. As CONTRATADAS, conforme determinam os artigos 70 e 72, inciso II do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, anexo à Resolução ANATEL nº 765/2023, poderão suspender integralmente os serviços após o decurso de 15 (quinze) dias da data em que notificar o CLIENTE quanto à existência de débito vencido.

- **10.3.1.** A notificação ao CLIENTE deve conter os seguintes elementos: (i) os motivos da suspensão; (ii) as regras e prazos de suspensão e rescisão do contrato; (iii) o valor do débito na forma de pagamento pós-paga e o mês de referência; (iv) a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato; e (v) o prazo para restabelecimento do serviço após o pagamento dos débitos ou a inserção de novos créditos.
- **10.3.2.** Somente depois de regularizados os pagamentos pendentes (incluindo a multa, atualização monetária e juros de mora), e/ou regularizada qualquer outra infração contratual, é que os serviços objetos deste Contrato serão restabelecidos pelas CONTRATADAS. O restabelecimento dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar da ciência (compensação) do pagamento dos débitos pendentes (incluindo a multa, atualização monetária e juros de mora) e/ou da regularização da infração contratual.
- **10.3.3.** O período de suspensão motivado por descumprimento contratual ou por inadimplência do CLIENTE, não ensejará qualquer espécie de compensação, reparação ou indenização ao CLIENTE, o que este concorda e reconhece.

10.4. Transcorridos 60 (sessenta) dias da suspensão dos serviços, e permanecendo o CLIENTE em situação de inadimplência ou infração contratual, poderão as CONTRATADAS, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão de pleno direito do presente instrumento, mediante notificação ou comunicação ao CLIENTE, hipótese em que o CLIENTE ficará sujeito às penalidades previstas em Lei e no presente

instrumento, podendo as CONTRATADAS valer-se de todas medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de sistemas de proteção ao crédito.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA— DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

11.1. As CONTRATADAS disponibilizarão ao CLIENTE um Centro de Atendimento telefônico com suporte humano em amplo horário comercial e atendimento automatizado 24 horas por dia, de forma a possibilitar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados.

- **11.1.1.** Centro de Atendimento Telefônico poderá ser acessado pelo CLIENTE através do número: 0800 222 5262.

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

- **11.2.1.** A disponibilização das cópias das gravações telefônicas ocorrerá no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar da solicitação do CLIENTE, e a disponibilização da cópia de cada gravação poderá ser fracionada em mais de um arquivo eletrônico.
- **11.2.2.** As interações porventura feitas entre técnicos das CONTRATADAS em campo e o CLIENTE não serão gravadas, não estando as CONTRATADAS compelidas a gravar este tipo de interação.
- **11.2.3.** Em caso de descontinuidade da chamada feita pelo CLIENTE ao centro de atendimento telefônico, as CONTRATADAS deverão retornar à ligação ao CLIENTE, salvo nos casos de falta de educação ou comportamento ofensivo do CLIENTE, situações de trote ou engano, e chamadas originadas por código de acesso com restrição de identificação.

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

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

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

- **11.5.1.** Em se tratando da instalação dos serviços, as CONTRATADAS se comprometem a observar o prazo de instalação previsto no TERMO DE ADESÃO, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;
- **11.5.2.** Em se tratando de solicitação de rescisão contratual pelo CLIENTE, que se dará necessariamente com intervenção de atendente, as CONTRATADAS se comprometem a dar efeitos imediatos à solicitação de rescisão. Sendo que, neste caso, tratando-se de CLIENTE

sujeito a fidelidade contratual, fica o CLIENTE sujeito automaticamente às penalidades previstas no Contrato de Permanência.

- **11.5.3.** Em se tratando de solicitação de histórico de demandas, que devem ser armazenados pela PRESTADORA SCM pelo prazo mínimo de 06 (seis) meses após o encaminhamento final da demanda, estas devem ser apresentadas ao CLIENTE no prazo máximo de 05 (cinco) dias corridos, contados a partir da respectiva solicitação.
- **11.5.4.** Em se tratando de solicitação de reparo dos serviços, as CONTRATADAS se comprometem a regularizá-lo no prazo máximo de 02 (dois) dias corridos, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;
- **11.5.5.** Em se tratando de reclamações e pedidos de informações do CLIENTE, as CONTRATADAS se comprometem a solucioná-las no prazo máximo de 02 (dois) dias corridos, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;
- **11.5.6.** Outras solicitações de serviços apresentados pelo CLIENTE às CONTRATADAS não especificadas nos itens 10.5.1 a 10.5.5 acima, serão atendidas pelas CONTRATADAS no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

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

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

11.8. A PRESTADORA SCM disponibilizará por meio adequado, em quaisquer interações, mecanismos de comunicação perante o CLIENTE com deficiência visual, auditiva ou da fala.

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA— DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. As CONTRATADAS efetuarão a instalação e ativarão os serviços contratados pelo CLIENTE, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas pelo CLIENTE. Sendo implementada pelo CLIENTE uma rede Wi-fi, ou caso o equipamento disponibilizado por qualquer das CONTRATADAS

permita conexões Wi-Fi, esta conexão deverá ser necessariamente criptografada, sendo de responsabilidade do CLIENTE a guarda da senha correspondente, sendo vedada, em qualquer hipótese, a cessão, disponibilização ou compartilhamento pelo CLIENTE da senha e/ou dos serviços objeto deste Contrato, por qualquer meio, a terceiros estranho à presente relação contratual.

- **12.1.1.** Caso restar constatado, por qualquer meio, que o CLIENTE está realizando a cessão, disponibilização ou compartilhamento dos serviços em favor de terceiros, mesmo que de forma não onerosa, o CLIENTE ficará obrigado ao pagamento de uma mensalidade adicional para cada compartilhamento constatado, desde o período da constatação. Caso não seja possível constatar o número de compartilhamentos efetuados pelo CLIENTE, este deverá pagar às CONTRATADAS, no mínimo, 01 (um) mensalidade adicional desde o período da constatação, além daquela já prevista no TERMO DE ADESÃO. Em qualquer hipótese, fica ressalvada às CONTRATADAS a rescisão de pleno direito deste Contrato, bem como fica o CLIENTE sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento, inclusive no tocante à sua denúncia à ANATEL devido a prática de crime em telecomunicações, nos termos do Artigo 183 da Lei 9.472/97.
- **12.1.2.** É de responsabilidade exclusiva do CLIENTE as instalações internas de redes locais, ou redes Wi-fi, caso implementadas pelo CLIENTE, assim como quaisquer problemas, danos ou atos ilícitos cometidos através destas redes locais ou rede Wi-Fi.
- **12.1.3.** Em caso de implementação pelo CLIENTE de instalações internas de redes locais, ou rede Wi-Fi, fica o CLIENTE, necessariamente, obrigado a cadastrar, controlar e identificar os usuários que estejam utilizando simultaneamente os serviços objeto deste Contrato, de modo a permitir que a PRESTADORA SCM cumpra, de fato, todas as exigências relacionadas à guarda dos registros de conexão prevista tanto no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia (anexo à Resolução ANATEL 614/2013), quanto na Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).

12.2. Em caso de solicitação pelo CLIENTE de alteração no endereço de instalação, esta alteração fica condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica para a instalação e ativação dos serviços perante o novo local indicado. Havendo disponibilidade e viabilidade técnica, o CLIENTE fica responsável pelo pagamento da taxa prevista na cláusula 18.8.1 e 18.8.3 deste instrumento, relativa à alteração do endereço de instalação dos serviços.

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA — DA INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS

13.1. O CLIENTE reconhece que os serviços poderão ser interrompidos ou degradados, de maneira programada ou não, o que não constitui infração ao presente instrumento ou hipótese de rescisão contratual, cabendo ao CLIENTE única e exclusivamente descontos nos valores a pagar, conforme previsto neste Contrato.

13.2. Em virtude da interrupção ou degradação programada, o CLIENTE terá direito a descontos à razão de um trinta avo por dia ou fração superior a 04 (quatro) horas. Em caso de interrupção ou degradação programada, inferior a 04 (quatro) horas, o CLIENTE reconhece não ter direito a nenhum desconto, compensação, reparação ou indenização.

13.3. Em caso de interrupção ou degradação que ocasione reparo não programado, as CONTRATADAS deverão descontar da mensalidade, até o segundo mês subsequente, respeitado o ciclo de faturamento, o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos. Em caso de interrupção ou degradação, inferior a 30 (trinta) minutos, o CLIENTE reconhece não ter direito a nenhum desconto, compensação, reparação ou indenização.

13.4. O desconto concedido pelas CONTRATADAS em virtude da interrupção ou degradação programada, ou em virtude da interrupção ou degradação não programada, será efetuado no documento de cobrança até o segundo mês subsequente, respeitado o ciclo de faturamento. Sendo que, em ambos os casos, a responsabilidade das CONTRATADAS é limitada ao desconto, não sendo devido pelas CONTRATADAS nenhuma outra compensação, reparação ou indenização adicional.

13.5. As CONTRATADAS não serão obrigadas a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço, programada ou não, ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio CLIENTE ou terceiros, por erros de operação do CLIENTE, dentre outras hipóteses de limitação de responsabilidade das CONTRATADAS.

13.6. A PRESTADORA SCM se compromete a comunicar à ANATEL qualquer interrupção ou degradação dos serviços objeto do presente Contrato, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, com uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novas interrupções. Esta comunicação será feita, inclusive, através do sistema interativo a ser disponibilizado pela ANATEL.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

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

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

- **14.2.1.** A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo CLIENTE, as CONTRATADAS terão o prazo máximo de 30 (trinta) dias para apresentar a resposta.
- **14.2.2.** O débito contestado terá sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços objetos do questionamento, junto ao CLIENTE, ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pelas CONTRATADAS.
- **14.2.3.** Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pelas CONTRATADAS, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.
- **14.2.4.** As CONTRATADAS cientificarão o CLIENTE do resultado da contestação do débito.
- **14.2.5.** Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao CLIENTE um novo documento de cobrança com os valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária.

- **14.2.6.** Caso o CLIENTE já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, as CONTRATADAS se comprometem a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente.
- **14.2.7.** Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo CLIENTE, acrescentando-se os encargos moratórios (multa e juros) e atualização monetária.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA— DA ANATEL

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

- **15.1.2. Sede**
Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H CEP: 70.070-940 - Brasília - DF
PABX: (55 61) 2312-2000
CNPJ: 02.030.715.0001-12
- **15.1.3.** 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
Atendimento Documental — Biblioteca:
SAUS Quadra 06, Bioco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA— DOS EQUIPAMENTOS

16.1. As CONTRATADAS poderão disponibilizar ao CLIENTE equipamentos para receber os serviços, tais como roteadores (podendo ser: ONT AC ou ONT AX + roteadores Wi-Fi AC ou AX pontos Mesh, dependendo do plano adquirido pelo CLIENTE), a título de comodato ou locação, o quo será ajustado pelas partes através do TERMO DE ADESAO e CONTRATO DE COMODATO, devendo o CLIENTE, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse.

- **16.1.1.** O CLIENTE é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos ao mesmo a título de comodato ou locação, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados e, inclusive, retirar os equipamentos da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena do CLIENTE pagar às CONTRATADAS o valor de mercado do equipamento.
- **16.1.2.** O CLIENTE se compromete a utilizar os equipamentos cedidos, a título de comodato ou locação, única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos à presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.
- **16.1.3.** Os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação deverão ser utilizados pelas CONTRATADAS única e exclusivamente no endereço de instalação constante no TERMO DE

ADESÃO, sendo vedado ao CLIENTE remover os equipamentos para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito das CONTRATADAS.

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

16.2. Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o CLIENTE obrigado a restituir às CONTRATADAS os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até 60 (sessenta) dias. Verificado que qualquer equipamento se encontra avariado ou imprestável para uso, ou em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a qualquer dos equipamentos, deverá o CLIENTE pagar às CONTRATADAS o valor de mercado do equipamento.

- **16.2.1.** Ocorrendo a retenção pelo CLIENTE dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, pelo prazo superior a 60 (sessenta) dias do término ou rescisão do contrato, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento do valor de mercado do equipamento. E ainda, ficará também obrigado no pagamento da multa penal prevista na Cláusula 20.1 deste instrumento, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.
- **16.2.2.** Em qualquer das hipóteses previstas nos itens antecedentes, fica autorizado às CONTRATADAS, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do valor de mercado do equipamento e das penalidades contratuais, quando aplicáveis. Não realizado o pagamento no prazo de vencimento, ficam as CONTRATADAS, autorizadas a levar o título a protesto, bem como encaminhar o nome do CLIENTE aos órgãos de proteção ao crédito, sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA LOCAÇÃO DE BENS MÓVEIS

17.1. Objeto da Locação: Além dos serviços de SCM e SVA, as partes poderão celebrar um contrato de locação de bens móveis, de natureza estritamente civil e regido pelos artigos 565 a 578 do Código Civil.

17.1.1. O objeto desta locação consiste na cessão de uso de equipamentos adicionais, como roteadores ou pontos de acesso Wi-Fi (Mesh), com o objetivo de ampliar a infraestrutura interna do CLIENTE.

17.1.2. Fica expressamente estabelecido que esta locação é uma relação jurídica autônoma, distinta e não vinculada à prestação do serviço de telecomunicações (SCM) ou de valor adicionado (SVA).

17.2. Condições e Valores: Os equipamentos específicos objeto da locação, a quantidade, o valor mensal do aluguel e as condições de pagamento serão detalhados no TERMO DE ADESÃO, que complementa esta cláusula.

17.3. Faturamento e Documentação: O valor do aluguel será cobrado mensalmente, podendo constar no mesmo documento de cobrança dos demais serviços para conveniência do CLIENTE, mas representando uma receita de natureza distinta.

17.3.1. Por se tratar de locação de bem móvel, operação sobre a qual não há incidência do Imposto Sobre Serviços (ISS), conforme Súmula Vinculante 31 do STF, a comprovação da

quitação se dará por meio de Recibo de Locação ou outro documento não fiscal idôneo, e não por Nota Fiscal de Serviços (NFS-e).

17.4. Obrigações do CLIENTE (Locatário): É de responsabilidade exclusiva do CLIENTE zelar pelos equipamentos locados, mantendo-os em perfeito estado de conservação, utilizando-os para os fins designados e não realizando qualquer tipo de alteração, violação dos lacres ou cessão a terceiros.

17.4.1. Danos, perda, roubo ou a não devolução dos equipamentos ao final do contrato implicarão na cobrança do valor de mercado dos mesmos, conforme detalhado na Cláusula Décima Sexta.

17.5. Limitação de Garantia: A locação do equipamento, por si só, não constitui uma garantia de performance, cobertura ou velocidade de sinal Wi-Fi, cujo desempenho depende de múltiplos fatores detalhados no Termo de Ciência Técnica, parte integrante deste contrato.

17.6. Em caso de inadimplência por parte do CLIENTE pelo período superior a 30 (trinta) dias, a PRESTADORA estará autorizada independentemente de qualquer notificação, a proceder com a retirada dos equipamentos locados.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA — DO PREÇO E ENCARGOS MORATÓRIOS

18.1. Pelos serviços, o CLIENTE pagará às CONTRATADAS os valores pactuados no TERMO DE ADESÃO, onde se constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.

18.2. No TERMO DE ADESÃO constará ainda o valor a ser pago pelo CLIENTE em decorrência dos serviços de ativação ou instalação, bem como o valor a ser pago em virtude de locação dos equipamentos (se for o caso), dentre outros.

18.3. Conforme disposto na Cláusula Sexta, as cobranças serão realizadas pela empresa ADMINISTRADORA através de emissão de boleto bancário e/ou duplicata, a qual poderá, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do CLIENTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e SPC, independente de prévia notificação.

18.4. O faturamento referente aos serviços de fornecimento de conteúdos digitais, prestados por empresa distinta, será realizado em documento fiscal autônomo, não compondo a base de cálculo dos serviços ora contratados.

18.5. O boleto de cobrança será entregue ao CLIENTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento. O não recebimento do documento de cobrança pelo CLIENTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o CLIENTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar as CONTRATADAS pela sua Central de Atendimento ao Assinante, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do documento de cobrança.

18.6. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida às CONTRATADAS, nos termos deste contrato, o CLIENTE será obrigado ao pagamento de:

- (i) multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido;

- (ii) correção monetária apurada segundo a variação do **IPCA**, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação;
- (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação;
- (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

18.7. Os valores relativos a este contrato serão reajustados anualmente, com base na variação do **IPCA**.

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

- **18.8.1.** Mudança de endereço do **CLIENTE**, ficando esta mudança condicionada à análise técnica das **CONTRATADAS**;
- **18.8.2.** Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do próprio **CLIENTE**;
- **18.8.3.** Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos serviços objetos deste Contrato, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do **CLIENTE**, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do **CLIENTE** ou de terceiros;
- **18.8.4.** Retirada de equipamentos, caso o **CLIENTE** tenha anteriormente negado o acesso das **CONTRATADAS** às suas dependências.

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

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

18.11. Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de 1 (um) ou mais tributos indiretos recolhidos pelas **CONTRATADAS**, o **CLIENTE** desde já autoriza as **CONTRATADAS** a ressarcir recuperar este(s) tributo(s) recolhidos indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.

18.12. A **PRESTADORA SCM** se comprometo a observar, no tocante ao documento de cobrança, os requisitos previstos no Artigo 55 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, anexo à Resolução ANATEL 765/2023, com exceção aos dispositivos em que a **CONTRATADA** estará dispensada por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP).

CLÁUSULA DÉCIMA NONA — DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

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

- **19.1.1.** Optando o CLIENTE pela rescisão, total ou parcial, do presente Contrato, antes de completado o prazo de fidelidade contratual previsto no Contrato de Permanência ou no Termo de Adesão, fica o CLIENTE sujeito automaticamente às penalidades previstas no Termo de Adesão, o que o CLIENTE declara reconhecer e concordar.
- **19.1.2.** Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.
 - **19.1.2.1.** A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, consequentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de todas as partes, deverá ser objeto de novo Contrato de Permanência ou Termo de Adesão, em separado.

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

- **19.2.1.** Descumprimento pelo CLIENTE de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste Contrato em Lei ou na regulação aplicável;
- **19.2.2.** Permanência do CLIENTE em situação de inadimplência após 30 (trinta) dias de suspensão total dos serviços.
- **19.2.3.** Se o CLIENTE for submetido a determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação de serviço, ou ainda no caso do CLIENTE ser submetido a procedimento de insolvência civil, ou ainda, recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução de sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da pessoa física ou jurídica.

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

- **19.3.1.** Em caso de rescisão do contrato realizada por CLIENTE não sujeito a fidelidade contratual.
- **19.3.2.** Mediante determinação legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL.
- **19.3.3.** Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço.
- **19.3.4.** Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito;
- **19.3.5.** Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência;
- **19.3.6.** Em virtude de intermitências ou interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias.

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

- **19.4.1.** A imediata interrupção dos serviços contratados, bem como a cessação de todos as obrigações contratuais antes atribuídas às CONTRATADAS.
- **19.4.2.** A perda pelo CLIENTE dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando as CONTRATADAS de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.
- **19.4.3.** A obrigação do CLIENTE em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, bem como os equipamentos cedidos em comodato ou locação, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos, bem como na sujeição do CLIENTE às penalidades previstas em Lei e neste Contrato, em especial as penalidades previstas nas Cláusulas 15ª e 16ª.

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA — DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

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

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

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

20.4. A responsabilidade das CONTRATADAS não se estenderá a danos causados a terceiros, inclusive aos órgãos e repartições públicas Federais, Estaduais e Municipais e suas autarquias, danos estes decorrentes de informações veiculadas e acessos realizados pelo CLIENTE através dos serviços objeto do presente Contrato, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da manutenção, veiculação e hospedagem de qualquer tipo de mensagem e informação considerada, por aquele Poder, como ilegal, imprópria ou indevida, ou então, por penalidades decorrentes dos atrasos na adequação de sua infraestrutura.

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

20.6. As CONTRATADAS não se responsabilizam por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha de operação por pessoas não autorizadas, ataque de hackers, crackers, falhas na Internet, na

infraestrutura do CLIENTE, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva das CONTRATADAS.

- **20.6.1.** As CONTRATADAS não se responsabilizam pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pelo CLIENTE quando do acesso à internet, a exemplo daqueles que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros, tais como: WhatsApp, Facebook, Skype, VOIP, Jogos on-line, Programas P2P, dentre outros.
- **20.6.2.** As CONTRATADAS não se responsabilizam pela impossibilidade de o CLIENTE acessar páginas na rede internet que estejam fora do ar, e/ou inoperantes, e ou sobrecarregas por volume excessivo de usuários e/ou conexões simultâneas.

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

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

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

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

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

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

20.12. As CONTRATADAS não se responsabilizam por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento do CLIENTE ou das CONTRATADAS, decorrentes ou não do uso da conexão, incluindo-se os motivados por chuvas, descargas elétricas ou atmosféricas, ou pelo não aterramento ou proteção elétrica do local onde se encontra instalado o equipamento. Da mesma forma, as CONTRATADAS não

se responsabilizam por danos indiretos ou incidentais e ou insucessos comerciais, bem como pela perda de receitas e lucros cessantes.

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

20.14. As CONTRATADAS não se responsabilizarão pelas transações comerciais efetuadas de forma online pelo CLIENTE perante terceiros. As transações comerciais efetuadas por intermédio dos serviços objetos deste Contrato serão de inteira responsabilidade do CLIENTE e do terceiro.

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

20.16. O CLIENTE reconhece que a velocidade de conexão à internet depende de fatores alheios ao controle das CONTRATADAS, que não possuem nenhuma responsabilidade, a exemplo: (i) da capacidade de processamento do computador do próprio CLIENTE, bem como dos softwares nele instalados; (ii) da velocidade disponível aos demais computadores que integram a rede mundial (internet); (iii) do número de conexões simultâneas; (iv) condições climáticas; (v) dentre outros fatores. Desta forma, as CONTRATADAS se comprometem exclusivamente a cumprir a garantia de banda fixada no TERMO DE ADESÃO (taxa de transmissão média 80% da velocidade máxima contratada e taxa de transmissão instantânea 40% da velocidade máxima contratada).

- **20.16.1.** O CLIENTE reconhece que, na aferição ou medição da velocidade de conexão à Internet, deverá utilizar-se do Software disponibilizado pela EAQ (Entidade Aferidora da Qualidade) ou outra ferramenta de medição oficial, devendo ainda observar as seguintes exigências: (i) possuir um navegador de web atualizado; (ii) instalar e ativar o Javascript em seu computador; (iii) ativar os Cookies do seu navegador; (iv) não executar, durante o teste, outros softwares, rotinas, processos, programas e/ou aplicativos; (v) realizar os testes em equipamento diretamente conectado ao cabo de rede, devendo também desconectar todos os outros equipamentos que estejam acessando a rede, física ou remotamente Wi-Fi; (vi) não acessar, simultaneamente ao teste, outros sites ou quaisquer recursos da internet.
- **20.16.2.** O CLIENTE reconhece também que os testes de velocidade de conexão à Internet podem sofrer interferências de diversos fatores alheios à qualidade dos serviços prestados pelas CONTRATADAS, a exemplo, mas não se limitando a problemas na rede local, problemas na configuração do computador (uso da memória RAM, Firewall, configurações do Protocolo TCP, processamento da CPU, etc.), características internas e particulares de cada equipamento do usuário, existência de conexão remota (Wi-Fi) e outras conexões simultâneas.
- **20.16.3.** O CLIENTE reconhece que a execução dos testes fora das condições previstas na cláusula 20.16.1 acima e, em desconformidade com as instruções do fabricante do Software da EAQ não será considerada válida para aferição da velocidade de conexão à Internet.

20.17. A responsabilidade das CONTRATADAS relativas a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos, desde que devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes, causados por uma Parte à outra. Em

qualquer hipótese, a responsabilidade das CONTRATADAS está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, TERMO DE ADESAO e respectivo PLANO DE SERVIÇO.

20.18. As CONTRATADAS empreenderão sempre seus melhores esforços no sentido de manter os serviços objetos deste Contrato permanentemente ativos, mas, considerando-se as características funcionais, físicas e tecnológicas utilizadas para a conexão, não garante a continuidade dos serviços que poderão ser interrompidos por diversos motivos, sem que tais interrupções constituam infração contratual ou motivo para a rescisão contratual, tais como: (i) interrupção ou falha no fornecimento de energia pela concessionária pública em qualquer ponto do suas instalações e da rede; (ii) falhas em equipamentos e instalações; (iii) rompimento parcial ou total dos meios de rede; (iv) motivos de força maior tais como causas da natureza, chuvas, tempestades, descargas atmosféricas, catástrofes e outros previstos na legislação.

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

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DAS PENALIDADES

21.1. No caso de descumprimento de qualquer cláusula contratual por parte do CLIENTE, ou, optando o CLIENTE pela rescisão, total, ou parcial, do presente contrato, antes de completado o prazo de fidelidade contratual previstas no Contrato de Permanência, fica o CLIENTE sujeito automaticamente às penalidades previstas no Contrato de Permanência e/ou no Termo de Adesão, o que o cliente declara reconhecer e concordar.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DA CONFIDENCIALIDADE

22.1. As partes, por si, seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, obrigam-se a manter sigilo sobre quaisquer informações confidenciais. Para os fins deste termo, a expressão "Informações Confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pelas partes em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado. Tais obrigações permanecerão em vigor mesmo após a rescisão ou término do contrato.

22.2. A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovado documentalmente que as informações confidenciais. (i) Estavam no domínio público na data da celebração do presente Contrato (ii) Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes (iii) Foram reveladas em razão de qualquer ordem decreto despacho decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação. (iv) Foram reveladas em razão de solicitação da Agencia Nacional de Telecomunicações – ANATEL, ou de qualquer outra autoridade investida em poderes para tal.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA — DA PROTEÇÃO DE DADOS

23.1. O CLIENTE declara, para os devidos fins de direito, que concorda em fornecer seus dados pessoais, bem como, dá pleno consentimento para o tratamento dos dados, para fins da realização deste instrumento particular e do TERMO DE ADESAO, de acordo com a base legal da Execução de Contrato, disposto no artigo 7º da Lei 13.709/2018.

23.2. As CONTRATADAS declaram, que possuem medidas de segurança, técnicas e administrativas, aptas a proteger os dados pessoais dos CLIENTES, respeitando as normas de confidencialidade, privacidade e proteção de dados, em conformidade com a Lei, oferecendo segurança a todos os “Titulares de Dados”, bem como, possui Política Interna de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, disponível para consulta em seu site.

23.3. As CONTRATADAS declaram que tratam dados pessoais adquiridos para o fornecimento dos produtos e serviços descritos neste Instrumento. Neste sentido, limitam-se ao tratamento dos dados mínimos necessários para atender as finalidades contratuais. Tais como: (i) dados cadastrais (nome, sobrenome, data de nascimento, CPF, RG, endereço de correspondência, endereço de instalação, e-mail e telefone); (ii) Endereço de Protocolo de Internet (IP), bem como, seus logs de acesso e os volumes de dados trafegados na internet da rede; (iii) As informações relacionadas com o consumo, fatura e pagamento dos serviços e produtos contratados pelo CLIENTE “Titular dos Dados”

23.4. O CLIENTE autoriza as empresas CONTRATADAS, expressamente, que estas promovam o tratamento de seus dados pessoais, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), respeitando os princípios da lei, especialmente, da finalidade, necessidade e transparência, bem como concordam que estas mantenham seus dados devidamente arquivados pelo período de 03 (três) anos, após o término deste Contrato, em virtude dos prazos previstos na Resolução ANATEL nº765/2023. Após o transcurso desse prazo, ficam as empresas CONTRATADAS autorizadas a promover a eliminação dos dados pessoais do CLIENTE ou de seus representantes legais constantes neste instrumento, em conformidade com os princípios da prevenção e segurança.

23.5. As CONTRATADAS declaram, que não compartilham ou comercializam os dados pessoais com terceiros. No entanto, em alguns casos, as empresas CONTRATADAS poderão compartilhar os dados pessoais dos CLIENTES, somente com outros agentes de tratamento de dados governamentais, com as empresas de seu grupo empresarial, com seus parceiros e demais prestadores de serviços, restringindo-se às funções e atividades por cada um desempenhadas e em aderência às finalidades estabelecidas, observando a obrigação de privacidade, confidencialidade e proteção de dados, oferecendo segurança, técnica e administrativa, aptas a proteger os dados pessoais, sempre em observância aos princípios e as garantias estabelecidas pela LGPD.

23.6. As empresas CONTRATADAS declaram que se preocupam em garantir a segurança no tratamento dos dados pessoais dos CLIENTES e se pautam nos pilares fundamentais: a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade das informações que gerem. As CONTRATADAS emvidarão seus melhores esforços para proteção da informação, principalmente dados pessoais, aplicando as medidas de proteção administrativa e técnica necessárias e disponíveis à época, exigindo de seus fornecedores e colaboradores o mesmo nível aceitável de Segurança da Informação, com base em melhores práticas, a partir de cláusulas contratuais.

23.7. As CONTRATADAS reiteram o compromisso responsável com o tratamento dos dados pessoais, por isso adotam a metodologia da privacidade desde a concepção de qualquer sistema de tecnologia da informação próprio ou como ponto de partida para o desenvolvimento dos seus projetos. Ainda, têm o compromisso de tratar os dados pessoais de seus CLIENTES de forma sigilosa e confidencial mantendo-se em ambiente seguro e não sendo utilizados para qualquer fim que não os descritos na Política de Privacidade e Proteção de Dados, garantindo a proteção de direitos fundamentais de liberdade, de intimidade e de privacidade de cada cliente usuário, nos termos da LGPD.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - ANTICORRUPÇÃO, ANTIFRAUDE E LAVAGEM DE DINHEIRO

24.1. As CONTRATADAS comprometem-se a observar os preceitos legais instituídos pelo ordenamento jurídico brasileiro no que tange ao combate à corrupção, em especial a Lei nº 12.846/2013, ainda se obrigam, sob as penas previstas no contrato e na legislação aplicável, a observar e cumprir rigorosamente todas as leis cabíveis, incluindo, mas não se limitando à legislação brasileira anticorrupção, a legislação brasileira contra a lavagem de dinheiro, assim como as normas e exigências constantes das políticas internas das CONTRATADAS.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

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

25.2. Ocorrendo alterações na Lei ou em qualquer regulamento aplicável aos serviços objeto deste contrato, as partes reconhecem que estas alterações, a partir do suas respectivas vigências, incorporam-se automaticamente ao presente instrumento, passando a constituir direito ou dever do CLIENTE ou das CONTRATADAS, conforme o caso.

25.3. O não exercício pelas CONTRATADAS de quaisquer direitos que lhes sejam outorgados pelo presente contrato, ou ainda, suas eventuais tolerâncias ou demoras quanto a infrações contratuais por parte do CLIENTE, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido, mas tão somente ato de mera liberalidade.

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

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

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

25.7. As CONTRATADAS poderão, a seu exclusivo critério considerar imprópria a utilização do serviço pelo CLIENTE. Caso ocorra esta hipótese, o CLIENTE será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição da

multa contratual prevista na cláusula 20.1 deste contrato, sem prejuízo da incidência de demais penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

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

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

25.10. O CLIENTE reconhece que a Central de Atendimento das CONTRATADAS é o **canal prioritário** para registro de reclamações, solicitações e pedidos relacionados aos serviços contratados. Recomenda-se que o CLIENTE utilize esse meio antes de recorrer a manifestações públicas. No entanto, **não se limita o direito de livre expressão e manifestação do CLIENTE**, conforme previsto na legislação vigente.

25.11. Nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2/2001 aceitam e admitem como válida a assinatura digital como meio de comprovação da autoria, autenticidade e integralidade deste instrumento, admitindo, desde já a utilização de certificação disponibilizado pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras (IPC-Brasil) ou do processo de certificação disponibilização por sistema de assinatura eletrônica. As partes reconhecem ainda os signatários do presente instrumento como seus legítimos representantes, declarando que a aposição da assinatura digital é exercida dentro dos poderes definidos em seus documentos constitutivos o tem valor legal.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - DO FORO

26.1. Para dirimir eventuais dúvidas, litígios ou controvérsias relacionadas a este contrato, fica eleito o foro da Comarca de Socorro/SP ou, alternativamente, o domicílio do CLIENTE consumidor, a critério do mesmo, conforme garantido pelo Código de Defesa do Consumidor.

Socorro/SP, 14 de julho de 2025.

ASERNET SVA
LTDA:53141498000179
8000179

Assinado de forma digital por ASERNET SVA
LTDA:53141498000179
Dados: 2025.07.14 08:29:06 -03'00'

ASERNET SVA LTDA.

ASERNET TELECOM
LTDA:01154076000134
134

Assinado de forma digital por ASERNET TELECOM
LTDA:01154076000134
Dados: 2025.07.14 08:29:50 -03'00'

ASERNET TELECOM LTDA.

ASERNET EBOOKS
LTDA:5314134000107
0107

Assinado de forma digital por ASERNET EBOOKS
LTDA:5314134000107
Dados: 2025.07.14 08:30:26 -03'00'

ASERNET E-BOOKS LTDA.

ASERNET APOIO ADMINISTRATIVO
LTDA:53063565000184

Assinado de forma digital por ASERNET APOIO ADMINISTRATIVO
LTDA:53063565000184
Dados: 2025.07.14 08:31:00 -03'00'

ASERNET APOIO ADMINISTRATIVO LTDA.

[Início](#) > [Simples](#) > [Completo](#)

Informações gerais do arquivo:

Nome do arquivo: 13.740 - 2 - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO A INTERNET - Pacote de Serviços.pdf

Hash: 9e634a3ea741c6d867da5dd45b1c7d22d3a155e9f8f92b658bee0c92ea54aafc

Data da validação: 15/07/2025 09:46:05 BRT



Informações da Assinatura:

Assinado por: ASERNET SVA LTDA

CNPJ: 53.141.498/0001-79

CPF do representante: ***.556.398-**

Nº de série de certificado emitente: 0xc8650d3e5a1ac79752700080

Data da assinatura: 14/07/2025 08:29:06 BRT

Assinatura aprovada.



Informações da Assinatura:

Assinado por: ASERNET TELECOM LTDA

CNPJ: 01.154.076/0001-34

CPF do representante: ***.556.398-**

Nº de série de certificado emitente: 0xf4b066cc9936058c7efed791

Data da assinatura: 14/07/2025 08:29:50 BRT

Assinatura aprovada.



Informações da Assinatura:

Assinado por: ASERNET EBOOKS LTDA

CNPJ: 53.141.340/0001-07

CPF do representante: ***.556.398-**

Nº de série de certificado emitente: 0xbd4643b8ad5c29acfg102b43

Data da assinatura: 14/07/2025 08:30:26 BRT

Assinatura aprovada.



Informações da Assinatura:

Assinado por: ASERNET APOIO ADMINISTRATIVO LTDA

CNPJ: 53.063.565/0001-84

CPF do representante: ***.556.398-**

Nº de série de certificado emitente: 0xe3c3fgd1d2d7ca3956ca735c

Data da assinatura: 14/07/2025 08:31:00 BRT

Assinatura aprovada.

[Ver Relatório de Conformidade](#)KEILA MILENA NOLASCO BORGES
ESCREVENTERegistro de Imóveis, Títulos e Documentos e Civil
de Pessoa Jurídica da Comarca de Socorro, SP

15/07/2025