



## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)

### DAS PARTES

De um lado, doravante denominada **PRIMEIRA CONTRATADA**, ou simplesmente **PROVEDOR DE INTERNET**, **FIBER POINT SERVICOS DE COMUNICACOES MULTIMIDIA LTDA**, nome fantasia **FIBER POINT TECNOLOGIA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 37.071.635/0001-90, com sede na Rua Praia do Tupé, 221, Bairro: Tarumã, CEP: 69041-390, na cidade de Manaus, Estado do Amazonas, NESTE ATO REPRESENTADA POR SEU Representante Legal infra-assinado.

Do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descrita no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente **CONTRATANTE**, **CONSUMIDOR** 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:

1.1.1. **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 aderido eletronicamente, obriga o **CONSUMIDOR** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de **ADITIVOS**, deste que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

1.1.2. **PROVEDOR DE INTERNET**, quando designado, será tratado neste instrumento como **CONTRATADA**.

1.1.3. **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 **PROVEDOR DE INTERNET** e considerados em Lei, normas regulares da ANATEL e do Ministério das Comunicações, como típicos “Serviços de Valor Adicionado”, que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

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

1.1.5. **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 **CONSUMIDOR**.



1.1.6. **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que sejam mencionados designa instrumento autônomo, mas vinculado ao presente Contrato, proposto para formalizar a fidelização do CONSUMIDOR por período pré-determinado, tendo como contrapartida a concessão em favor do CONSUMIDOR de determinados benefícios na contratação dos serviços (benefícios válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual).

1.1.7. **PRESTADORA DE PEQUENO PORTE (PPP)**, quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que sejam mencionados designa a prestadora dos serviços de comunicação multimídia com participação inferior a 5% (cinco por cento) no mercado nacional dos serviços de comunicação multimídia (SCM).

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

1.1.9. **EMPRESA PARCEIRA** são todas as empresas subcontratadas pela CONTRATADA para a persecução do(s) objeto(s) deste Contrato, podendo auferir receita diretamente do CONSUMIDOR quando da realização de atividades para estes, ou por meio de contrato de prestação de serviço com a CONTRATADA.

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

## CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

2.1. Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação, pelo **PROVEDOR DE INTERNET** em favor do **CONSUMIDOR**, dos **Serviços de Conexão à Internet (Serviços de Valor Adicionado)**, a serem disponibilizados nas dependências do **CONSUMIDOR**, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato, no **TERMO DE ADESÃO**, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento. Para a disponibilização dos **Serviços de Conexão à Internet (Serviços de Valor Adicionado)** nas dependências do **CONSUMIDOR**, a **OPERADORA SCM** obriga-se à prestação dos **Serviços de Comunicação Multimídia (SCM)**, também objeto deste Contrato, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato, no **TERMO DE ADESÃO**, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento. Constitui-se ainda objeto do presente instrumento a prestação, pela **CONTRATADA** em favor do **CONSUMIDOR**, dos **Serviços de Instalação e da Locação de Equipamentos**, de acordo com as condições e cláusulas previstas neste Contrato. Constitui-se também objeto do presente instrumento a prestação, pela **CONTRATADA** em favor do **CONSUMIDOR**, dos **Serviços de Informática, Call Center, Manutenção e Suporte Técnico e outros**, de acordo com as condições e cláusulas previstas neste Contrato.

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

2.3. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada direta e exclusivamente pela OPERADORA SCM, que se encontra devidamente autorizada para tal, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos do processo nº 53500.024507/2020-36, de 29 de Maio de 2020, ANATEL.

2.4. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) encontra-se sob a égide da Lei nº 9.472/97; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução ANATEL nº 73/98; do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013; do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL Nº 632/2014; e demais normas aplicáveis.

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

2.6. O TERMO DE ADESÃO constitui partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento. Uma vez assinado ou aderido eletronicamente o TERMO DE ADESÃO, fica automaticamente aperfeiçoada a relação jurídica havida entre o CONSUMIDOR e a CONTRATADA, 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.

2.7. Os serviços de conexão à internet e serviços de comunicação multimídia (SCM) estarão disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante 07 (sete) dias por 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.

2.8. Quando da assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE ADESÃO, o CONSUMIDOR declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, franquia de consumo dos serviços (se for o caso), velocidade máxima de download e upload, garantia de banda e valores referentes aos planos de serviços.

### CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO

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

3.1.1. Assinatura de TERMO DE ADESÃO impresso;

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

3.1.3. Pagamento parcial ou total, independente do meio de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela CONTRATADA.

3.1.4. Percepção, de qualquer forma, dos serviços do presente Contrato.

3.2. Com relação à CONTRATADA, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o CONSUMIDOR aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 3.1.3 e 3.1.4 acima, em que poderá a CONTRATADA, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura ou aceite do TERMO DE ADESÃO impresso ou eletrônico.

## CLÁUSULA QUARTA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET

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

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

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

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

4.1.4. O CONSUMIDOR tem conhecimento que o IP disponibilizado pelo PROVEDOR DE INTERNET poderá ser utilizado, simultaneamente, por outros CONSUMIDORES do PROVEDOR DE INTERNET, através do emprego da tecnologia NAT (*Network Address Translation*).

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

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

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

## CLÁUSULA QUINTA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

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

5.1.1. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução nº 73/1998), ser a responsável pela prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) perante ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis;

5.1.2. Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros DE QUALIDADE PREVISTOS no Artigo 40 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL Nº 614/2013;



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

5.1.4. Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 47 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL Nº 614/2013;

5.1.5. Solucionar as reclamações do CONSUMIDOR sobre problemas e falhas nos serviços prestados, bem como fornecer esclarecimentos a reclamações e dúvidas do CONSUMIDOR.

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

5.2. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução ANATEL 614/2013, bem como de acordo com a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), a OPERADORA SCM deverá manter os dados cadastrais e os registros de Conexão de seus assinantes pelo prazo mínimo de 01 (um) ano.

5.2.1. A OPERADORA SCM observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados cadastrais e informações do CONSUMIDOR, sobretudo no que se refere aos registros de conexão armazenados, empregando para tanto todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar o direito do CONSUMIDOR.

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

5.3. É permitido à OPERADORA SCM realizar a oferta ao CONSUMIDOR 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 OPERADORA SCM ou em parceria com outras empresas de telecomunicações. Cada serviço de telecomunicações contratado pelo CONSUMIDOR será regulado através de um instrumento contratual específico, autônomo, correspondente a cada modalidade contratada, podendo, todavia, diversos serviços ser contratados conjuntamente através da assinatura ou aceite eletrônico de um único TERMO DE ADESÃO.

5.3.1. Quando realizada a contratação conjunta de serviços de telecomunicações (combo), independente do formato contratual, a OPERADORA SCM deverá utilizar a mesma data de reajuste para todos os serviços disponibilizados ao CONSUMIDOR.

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

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

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

**5.5. O CONSUMIDOR reconhece que a OPERADORA SCM, por ser considerada uma Prestadora de Pequeno Porte (PPP), é dispensada do cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGC-SCM), anexo à Resolução ANATEL 717/2019, conforme Artigo 1º, Parágrafo Terceiro, deste Regulamento.**

#### **CLÁUSULA SEXTA – DOS DIREITOS E DEVERES DO CONSUMIDOR**

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

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

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

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

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

6.1.4.1. A título de infraestrutura adequada a ser disponibilizada pelo CONSUMIDOR, compreende-se, mas não se limita a: computadores, estações de trabalho, rede elétrica compatível e aterrada, local protegido do calor e umidade, dentre outros equipamentos/materiais de informática e rede interna.

6.1.5. É de exclusiva responsabilidade do CONSUMIDOR a instalação, manutenção, proteção e aterramento elétrico de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade.

6.1.6. Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos das CONTRATADAS ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos, avarias, perdas, furto ou extravio sofridos pelos mesmos, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o CONSUMIDOR.

6.1.7. Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Art. 4º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, quais sejam: (i) utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações; (ii) respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público geral; (iii) comunicar às autoridades competentes, irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de Serviço de Telecomunicações; (iv) cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial, efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares; (v) somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;

(vi) indenizar a Prestadora por tudo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e (vii) comunicar imediatamente à sua Prestadora: a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e c) qualquer alteração das informações cadastrais.



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

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

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

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

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

6.2. Os direitos do CONSUMIDOR, além daqueles estabelecidos neste Contrato, estão relacionados no Artigo 3º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, bem como no Artigo 56 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL 614/2013.

6.3. O CONSUMIDOR deverá comunicar imediatamente à CONTRATADA, através de seus Serviços de Atendimento ao CONSUMIDOR, qualquer problema que identificar nos serviços objetos deste Contrato, registrando sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

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

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

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

6.4.3. Não prejudicar, intencionalmente, usuários da internet através de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede e utilização de “cookies”, em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas de mercado;

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

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

6.5. Em cumprimento à exigência prevista no Artigo 3º, inciso XVIII, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, o CONSUMIDOR, neste ato, de maneira prévia, livre e expressa, atesta sua plena concordância quanto ao



recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, nada tendo a reclamar, seja a que título for.

### CLÁUSULA SÉTIMA – DA FRANQUIA DE CONSUMO

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

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

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

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

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

### CLÁUSULA OITAVA – DO PLANO DE SERVIÇO

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

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

8.2.1. Caso o CONSUMIDOR 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 CONSUMIDOR. Não serão permitidas as alterações no PLANO DE SERVIÇO solicitadas por CONSUMIDOR que não estejam em dia com suas obrigações.



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

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

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

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

8.4.1. Os Planos de serviços ofertados pela CONTRATADA estarão disponíveis no seguinte endereço eletrônico: [www.fptecnologia.com.br](http://www.fptecnologia.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 CONSUMIDOR se valer de determinados benefícios ofertados pela CONTRATADA, a critério exclusivo da CONTRATADA, o CONSUMIDOR deverá pactuar com a CONTRATADA, separadamente, um Contrato de Permanência, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao CONSUMIDOR (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 CONSUMIDOR em caso de rescisão contratual antecipada.

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

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

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

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

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

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

9.5. O CONSUMIDOR reconhece que a suspensão dos serviços a pedido do próprio CONSUMIDOR, ou por inadimplência ou infração contratual do CONSUMIDOR, acarreta automaticamente na suspensão da vigência do presente instrumento e do Contrato de Permanência por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do prazo de fidelidade contratual.

#### CLÁUSULA DÉCIMA – DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

10.1. O CONSUMIDOR adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos serviços objetos deste Contrato, uma única vez, a cada período de 12 (meses), pelo prazo mínimo de 30 (tinta) 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 a concessão do pedido de suspensão dos serviços em face de CONSUMIDOR inadimplente, ou que não esteja em dia com quaisquer de suas obrigações. Para o acatamento do pedido de suspensão dos serviços, o CONSUMIDOR inadimplente terá que realizar o pagamento de todas as pendências financeiras existentes, bem como regularizar todas as suas obrigações contratuais.

10.1.2. O prazo de suspensão dos serviços objetos deste contrato, não utilizado pelo CONSUMIDOR, não será cumulativo de um ano para outro. Ou seja, é direito do CONSUMIDOR 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 CONSUMIDOR, devendo o CONSUMIDOR, em qualquer hipótese, estar plenamente em dia com suas obrigações contratuais.

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

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

10.2.1. Caso seja feita a solicitação de restabelecimento dos serviços objetos deste Contrato em período inferior ao inicialmente solicitado a título de suspensão, não poderá o CONSUMIDOR, 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. A CONTRATADA poderá suspender parcialmente ou totalmente os serviços objetos deste Contrato, em caso de inadimplência ou infração contratual do CONSUMIDOR, desde que notifique o CONSUMIDOR com antecedência mínima de 15 (quinze) dias acerca da suspensão dos serviços, devendo esta notificação conter os seguintes elementos: (i) os motivos da suspensão; (ii) as regras e prazos de suspensão parcial, total e rescisão do contrato; (iii) o valor do débito e o mês de referência; e (iv) a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato.

10.3.1. Para os fins do presente Contrato, a suspensão parcial caracteriza-se pela redução da velocidade contratada e a suspensão total caracteriza-se pelo bloqueio por completo do sinal.

10.3.2. Somente depois de regularizados os pagamentos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora), e/ou regularizada qualquer outra infração contratual, é que os serviços objetos deste Contrato serão restabelecidos pela CONTRATADA. O restabelecimento dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da quitação dos débitos pendentes (incluídos 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 CONSUMIDOR, não ensejará qualquer espécie de compensação, reparação ou indenização ao CONSUMIDOR, o que este concorda e reconhece.

10.4. Quando da adoção de suspensão parcial, transcorridos 30 (trinta) dias do início da mesma, e permanecendo o CONSUMIDOR em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, optar pela suspensão total dos serviços objetos deste Contrato, independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ou posterior ao CONSUMIDOR, podendo ainda realizar a retirada do equipamento, a seu critério.

10.5. Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total, e permanecendo o CONSUMIDOR em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão de pleno direito do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação ou comunicação ao CONSUMIDOR, hipótese em que o CONSUMIDOR ficará sujeito às penalidades previstas em Lei e no presente instrumento, podendo a CONTRATADA valer-se de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao critério e/ou protesto de títulos.

10.5.1. Uma vez rescindido o presente instrumento, a CONTRATADA deverá encaminhar ao CONSUMIDOR, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência, no último endereço do CONSUMIDOR constante de sua base cadastral.

#### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

11.1. A CONTRATADA disponibilizará ao CONSUMIDOR um centro de atendimento telefônico gratuito, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no período compreendido entre as 8 (oito) e 20 (vinte) horas, exclusivamente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados.

11.1.1. Centro de Atendimento Telefônico poderá ser acessado pelo CONSUMIDOR através do número: 92 98494-0797 (whatsapp).



11.2. Todas as interações entre o CONSUMIDOR E O centro de Atendimento da contratada serão gravadas e mantidas até o prazo de 90 (noventa) dias, durante o qual o CONSUMIDOR poderá requerer a cópia do conteúdo das gravações.

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

11.2.2. As interações porventura feitas entre técnicos da CONTRATADA em campo e o CONSUMIDOR 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 CONSUMIDOR ao centro de atendimento telefônico, a CONTRATADA deverá retornar à ligação ao CONSUMIDOR, salvo nos casos de falta de educação ou comportamento ofensivo do CONSUMIDOR, situações de trote ou engano, e chamadas originadas por código de acesso com restrição de identificação.

11.3. O CONSUMIDOR poderá obter no endereço eletrônico [www.fptecnologia.com.br](http://www.fptecnologia.com.br) todas as informações relativas à CONTRATADA, tais como outros meios de contatos disponibilizados. E mais, diante do referido endereço eletrônico, o CONSUMIDOR poderá obter todas as informações referentes aos Planos de Serviços ofertados pela CONTRATADA.

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

11.5. No atendimento do CONSUMIDOR, a CONTRATADA se comprometerá a observar os seguintes prazos, de acordo com o tipo de solicitação pelo CONSUMIDOR, a saber:

11.5.1. Em se tratando da instalação dos serviços, a CONTRATADA se compromete 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 CONSUMIDOR, que se dará necessariamente com intervenção de atendente, a CONTRATADA se comprometerá a dar efeitos imediatos à solicitação de rescisão. Sendo que, neste caso, tratando-se de CONSUMIDOR sujeito a fidelidade contratual, fica o CONSUMIDOR sujeito automaticamente às penalidades previstas no *Contrato de Permanência*.

11.5.3. Em se tratando de solicitação de histórico de demandas, que devem ser armazenados pela OPERADORA SCM pelo prazo mínimo de 3 (três) anos após o encaminhamento final de demanda, estas devem ser apresentadas ao CONSUMIDOR no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, contados a partir da respectiva solicitação.

11.5.4. Em se tratando de solicitação de reparo dos serviços, a CONTRATADA se compromete a regularizá-lo no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em lei e neste instrumento;

11.5.5. Em se tratando de reclamações e pedidos de informações do CONSUMIDOR, a CONTRATADA se compromete a solucioná-las no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;



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

11.6. Os prazos estipulados nos itens acima poderão sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso o CONSUMIDOR não disponibilize local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a instalação dos serviços; (ii) caso o CONSUMIDOR não permita o acesso pela CONTRATADA 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 CONSUMIDOR de serviços complementares; (v) outras hipóteses que não exista culpabilidade da CONTRATADA.

11.7. A OPERADORA 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 de serviço.

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

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

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

11.11. Em se tratando dos serviços de Serviço de Informática, Call Center, Manutenção e Suporte Técnico e outros, a CONTRATADA se compromete a observar o prazo de instalação previsto no TERMO DE ADESÃO, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade prevista em Lei e neste instrumento.

## CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. A CONTRATADA efetuará a instalação diretamente ou por meio de EMPRESA PARCEIRA e a ativação dos serviços contratados para somente um equipamento do CONSUMIDOR, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas pelo CONSUMIDOR. Sendo implementada pelo CONSUMIDOR uma rede Wi-Fi, ou caso o equipamento disponibilizado pela CONTRATADA permita conexões Wi-Fi, esta deverá ser necessariamente criptografada, sendo de responsabilidade do CONSUMIDOR a guarda da senha correspondente, sendo vedada, em qualquer hipótese, a cessão, disponibilização ou compartilhamento pelo CONSUMIDOR 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 CONSUMIDOR está realizando a cessão, disponibilização ou compartilhamento dos serviços em favor de terceiros, mesmo que de forma não onerosa, o CONSUMIDOR 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 CONSUMIDOR, este deverá pagar à CONTRATADA, no mínimo, 1 (uma) mensalidade adicional desde o período da constatação, além daquela já prevista no TERMO DE ADESÃO. Em qualquer hipótese, fica ressalvada à CONTRATADA a rescisão de



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

12.1.4. A CONTRATADA quando efetuar a instalação por meio de EMPRESA PARCEIRA, estes receberão diretamente do CONSUMIDOR a contraprestação por tais serviços, cabendo todas as obrigações legais da prestação de tal serviço diretamente aquela.

12.2. Em caso de solicitação pelo Consumidor 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 CONSUMIDOR fica responsável pelo pagamento da tarifa prevista na cláusula 17.8 deste instrumento, relativa a alteração de endereço de instalação dos serviços.

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

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS**

13.1. O CONSUMIDOR 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 CONSUMIDOR única e exclusivamente descontos nos valores a pagar, conforme previsto neste Contrato.

13.2. Em virtude da interrupção ou degradação programada, o CONSUMIDOR terá direito a descontos à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a 4 (quatro) horas. Em caso de interrupção ou degradação programada, inferior a 4 (quatro) horas, o CONSUMIDOR reconhece não ter direito a nenhum desconto, compensação, reparação ou indenização.

13.3. Em caso de interrupção ou degradação que ocasione reparo não programado, a CONTRATADA deverá descontar da mensalidade subsequente 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 CONSUMIDOR reconhece não ter direito a nenhum desconto, compensação, reparação ou indenização.

13.4. O desconto concedido pela CONTRATADA em virtude da interrupção ou degradação programada, ou em virtude da interrupção ou degradação não programada, será efetuado no documento de cobrança subsequente. Sendo que, em ambos os casos, a responsabilidade da CONTRATADA é limitada ao desconto, não sendo devido pela CONTRATADA nenhuma outra compensação, reparação ou indenização adicional.



13.5. A CONTRATADA não será obrigada a efetuar 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 CONSUMIDOR ou terceiros, por erros de operação do CONSUMIDOR, dentre outras hipóteses de limitação de responsabilidade da CONTRATADA.

13.6. A OPERADORA 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 de 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 consumidor a CONTRATADA via notificação ou através da Central de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer cobrança feita pela CONTRATADA, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

14.2. O CONSUMIDOR terá o prazo máximo de 3 (três) anos da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a CONTRATADA.

14.2.1. A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo CONSUMIDOR, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para apresentar a resposta.

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

14.2.3. Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela CONTRATADA, fica o CONSUMIDOR 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. A CONTRATADA cientificará o CONSUMIDOR do resultado da contestação do débito.

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

14.2.4.2. Caso o CONSUMIDOR já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a CONTRATADA se compromete a conceder na fatura subsequente em crédito equivalente ao valor pago indevidamente.

14.2.4.3. Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo CONSUMIDOR, 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 nº 614/2013, fica informado neste contrato que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação de serviço de comunicação multimídia objeto deste instrumento podem ser extraídas no site <https://www.anatel.gov.br>, ou na central de atendimento da ANATEL pelo nº 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:



FIBERPOINT  
TECNOLOGIA

RTD - REGISTRO DE TÍTULOS  
E DOCUMENTOS  
Município de Manaus - Amazonas  
REGISTRADO

15.1.1. Sede.

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

15.1.2. Correspondência Atendimento ai Usuário:

Assessoria de Relações com o Usuário ARU  
End SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília – DF, CEP: 70.070-940.

Fax Atendimento ao Usuário: +55 (61) 2312-2264

15.1.3. Atendimento Documental – Biblioteca:

End SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília – DF, CEP: 70.070-940.

### CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS EQUIPAMENTOS

16.1. A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CONSUMIDOR, equipamentos para receber os serviços, tais como modems, roteadores e outros a título de comodato ou locação, o que será ajustado pelas partes através do TERMO DE ADESÃO, devendo o CONSUMIDOR, 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 CONSUMIDOR 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 CONSUMIDOR pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento que virem a danificar por tal motivo.

16.1.2. O CONSUMIDOR 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 pela CONTRATADA única e exclusivamente no endereço de instalação constante no TERMO DE ADESÃO, sendo vedado ao CONSUMIDOR remover os equipamentos para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito da CONTRATADA.

16.1.4. O CONSUMIDOR reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação. Portanto, o CONSUMIDOR deve indenizar a CONTRATADA 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 CONSUMIDOR OBRIGADO A RESTITUIR à CONTRATADA os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas. 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 CONSUMIDOR pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento.



16.2.1. Ocorrendo a retenção pelo CONSUMIDOR dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, pelo prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas do término ou rescisão do contrato, fica o CONSUMIDOR obrigado ao pagamento do valor de mercado do equipamento. E ainda, ficará também obrigado ao 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 autorizada a CONTRATADA, 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, fica a CONTRATADA autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do CONSUMIDOR aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação, sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

16.3. A CONTRATADA poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, empregados seus ou não, proceder exames e vistorias nos equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do CONSUMIDOR, independentemente de prévia notificação.

16.4. A CONTRATADA poderá, a qualquer tempo, a seus exclusivos critérios, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, empregados seus ou não, proceder com a antecipação da retirada dos equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do CONSUMIDOR, independentemente de prévia notificação, após 30 (trinta) dias de suspensão parcial do serviço.

16.4.1. Uma vez realizada a retirada dos equipamentos antes da rescisão do contrato, após 30 (trinta) dias da suspensão parcial do serviço, se fará necessário uma visita técnica para a reinstalação dos equipamentos, ficando o CONSUMIDOR responsável pelo pagamento da tarifa prevista na cláusula 17.8 deste instrumento.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO PREÇO E ENCARGOS MORATÓRIOS**

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

17.2. Pelos serviços de comunicação multimídia, o CONSUMIDOR pagará à OPERADORA SCM 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.

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

17.3.1. No TERMO DE ADESÃO constará ainda o valor a ser pago pelo CONSUMIDOR em favor da CONTRATADA ou EMPRESA PARCEIRA em decorrência dos serviços de ativação ou instalação, bem como o valor a ser pago em virtude da locação de equipamentos (se for o caso) em favor da CONTRATADA, dentre outros.

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



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

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

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

17.8. Adicionalmente, o CONSUMIDOR ficará obrigado ao pagamento de tarifas, de acordo com os valores constantes no site da CONTRATADA (cabendo ao consumidor certificar-se previamente junto à CONTRATADA do valor vigente na época), correspondentes aos seguintes serviços:

17.8.1. Mudança de endereço do CONSUMIDOR, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da CONTRATADA;

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

17.8.3. 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 CONSUMIDOR ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do CONSUMIDOR ou de terceiros ou outras hipóteses de visita improdutivo;

17.8.4. Retirada de equipamentos, caso o CONSUMIDOR tenha anteriormente negado o acesso da CONTRATADA às suas dependências;

17.9. Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, a CONTRATADA poderá providenciar emissão de boleto bancário e/ou duplicata, bem como, em caso de inadimplência, protestar o referido título ou incluir o nome do CONSUMIDOR nos órgãos restritivos de crédito, tais como SERASA e o SPC, mediante prévia notificação.

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

17.11. As Partes declaram que os valores mensais devidos pelo CONSUMIDOR à CONTRATADA são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplência, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

17.12. O CONSUMIDOR declara estar ciente de que as cobranças se darão apenas por meio eletrônico (e-mail ou whatsapp) ou retirado na página [www.fptecnologia.com.br](http://www.fptecnologia.com.br), bem como autoriza o recebimento de Contrato SCM – FIBER POINT SERVICOS DE COMUNICAÇÕES MULTIMIDIA LTDA



mensagem de cobrança em sua estação móvel (celular) e endereços eletrônicos (e-mails e outros) cadastrados nos sistemas da CONTRATADA.

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

17.14. Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de 1 (um) ou mais tributos indiretos recolhidos pela CONTRATADA, o CONSUMIDOR desde já autoriza a CONTRATADA a ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhidos indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO**

18.1. O presente instrumento vigorará pelo prazo discriminado no **TERMO DE ADESÃO**, a contar da data da assinatura ou 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), salvo em caso de manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término contratual.

18.1.1. Optando o CONSUMIDOR pela rescisão, total ou parcial, do presente Contrato, antes de completado o prazo de fidelidade contratual previsto no *Contrato de Permanência*, fica o CONSUMIDOR sujeito automaticamente às penalidades previstas no *Contrato de Permanência*, o que o CONSUMIDOR declara reconhecer e concordar.

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

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

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

18.2.1. Descumprimento pelo CONSUMIDOR de qualquer cláusula ou condições previstas neste Contrato, em Lei ou na Regulamentação aplicável;

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

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

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

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

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

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

18.3.4. Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de 2 (duas) testemunhas;

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

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

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

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

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

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

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

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



mensagem de cobrança em sua estação móvel (celular) e endereços eletrônicos (e-mails e outros) cadastrados nos sistemas da CONTRATADA.

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

17.14. Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de 1 (um) ou mais tributos indiretos recolhidos pela CONTRATADA, o CONSUMIDOR desde já autoriza a CONTRATADA a ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhidos indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO**

18.1. O presente instrumento vigorará pelo prazo discriminado no **TERMO DE ADESÃO**, a contar da data da assinatura ou 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), salvo em caso de manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término contratual.

18.1.1. Optando o CONSUMIDOR pela rescisão, total ou parcial, do presente Contrato, antes de completado o prazo de fidelidade contratual previsto no *Contrato de Permanência*, fica o CONSUMIDOR sujeito automaticamente às penalidades previstas no *Contrato de Permanência*, o que o CONSUMIDOR declara reconhecer e concordar.

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

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

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

18.2.1. Descumprimento pelo CONSUMIDOR de qualquer cláusula ou condições previstas neste Contrato, em Lei ou na Regulamentação aplicável;

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

## CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

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

19.2. Será de responsabilidade do CONSUMIDOR os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da CONTRATADA ou de terceiros, bem como de perda, extravio, dano, avarias, furto ou roubo dos equipamentos de propriedade da CONTRATADA ou de terceiros.

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

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

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

19.6. A CONTRATADA não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pelo CONSUMIDOR quando do acesso à internet, a exemplo daqueles que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros, tais como: Sites, Aplicativos, telefonia VOIP, Jogos On-line, Programas P2P, dentre outros.

19.6.2. A CONTRATADA não se responsabiliza pela impossibilidade de o CONSUMIDOR acessar páginas na rede Internet que estejam fora do ar, e/ou inoperantes, e/ou sobrecarregadas por volume excessivo de usuários e/ou conexões simultâneas.

19.7. Caso a CONTRATADA seja acionada na justiça em ação a que deu causa o CONSUMIDOR, este se obriga a requerer em juízo a imediata inclusão de seu nome na lide e exclusão da CONTRATADA, se comprometendo ainda a reparar quaisquer despesas ou ônus a este título.

19.8. O CONSUMIDOR se compromete a não proceder a 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 regime de comodato ou locação. 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 distintos daqueles inicialmente contratados, conforme previsto no TERMO DE ADESÃO.

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

19.10. A guarda dos registros de Conexão do CONSUMIDOR é uma obrigação imposta à OPERADORA SCM, nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, bem como nos termos da Lei nº 12.965/2014. Portanto, a guarda dos registros de conexão, em hipótese alguma, poderá ser considerada como ato ilícito ou infração contratual por parte da OPERADORA SCM.

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

19.11. A CONTRATADA se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo CONSUMIDOR, danosa e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços objetos do presente Contrato.

19.12. A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento do CONSUMIDOR ou da CONTRATADA, 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, a CONTRATADA não se responsabiliza por danos indiretos ou incidentes e/ou insucessos comerciais, bem como pela perda de receitas e lucros cessantes.

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

19.14. A CONTRATADA não se responsabiliza pelas transações comerciais efetuadas de forma online pelo CONSUMIDOR perante terceiros. As transações comerciais efetuadas por intermédio dos serviços objetos deste Contrato serão de inteira responsabilidade do CONSUMIDOR e do terceiro.

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

19.16. O CONSUMIDOR reconhece que a velocidade de conexão à internet depende de fatores alheios ao controle da CONTRATADA, que não possuem nenhuma responsabilidade, a exemplo: (i) da capacidade de processamento do computador do próprio CONSUMIDOR, bem como dos softwares neles instalados; (ii) da velocidade disponível as demais computadores que integram a rede mundial (internet); (iii) do número de conexões simultâneas; (iv) condições climáticas; (v) dentre outros fatores. Desta forma, a CONTRATADA se compromete exclusivamente a cumprir a garantia de banda fixada no TERMO DE ADESÃO.

19.16.1. O CONSUMIDOR reconhece que, na aferição ou medição da velocidade de conexão à internet, deverá utilizar-se do *software* disponibilizado pela EAQ (Entidade Aferidora da Qualidade) da ANATEL, ou outros recomendados pela CONTRATADA, devendo ainda observar as seguintes exigências: (i) possuir 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.

19.16.2. O CONSUMIDOR reconhece também que os testes de velocidade de conexão à internet podem sofrer interferências de diversos fatores alheios à qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, 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.

19.16.3. O CONSUMIDOR reconhece que a execução dos testes fora das condições previstas na cláusula 19.16.1. acima e, em desconformidade com as instruções do fabricante do Software da EAQ, ou outros recomendados pela CONTRATADA, não será considerada válida para aferição da velocidade de conexão à Internet.

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

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

19.19. A CONTRATADA não se responsabiliza 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 CONSUMIDOR ou ainda pelo mau funcionamento ou erro de configuração do equipamento que recebe a conexão.

19.20. O CONSUMIDOR 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 avis prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à CONTRATADA qualquer ônus ou penalidade.

## CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS PENALIDADES

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



## CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA CONFIDENCIALIDADE

21.1. 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.

21.2. A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovada 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 Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, ou de qualquer outra autoridade investida em poderes para tal.

## CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

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

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

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

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

22.5. Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inabilidade, 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.

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

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

22.8. A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo CONSUMIDOR. Caso ocorra esta hipótese, o CONSUMIDOR 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.

