

ÂNCORA TELECOM LTDA - EPP, pessoa jurídica de direito privado, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o nº 12.513.140/0001-42, CMC: 1000639, com sede social localizada na Rua Lucila Toledo, nº 05, Taperaguá, Marechal Deodoro - AL, CEP 57.160-000, autorizada para prestar o Serviço de Comunicação Multimídia (“SCM” Banda Larga) e o Serviço de Valor Agregado (“SVA”) em conformidade com os Termos de Autorização outorgados pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, doravante denominadas CONTRATADA; e, como CONTRATANTE, a pessoa identificada no Termo de Contratação, que figura como anexo ao presente Instrumento, sendo parte integrante deste, doravante denominada ASSINANTE, e quando ambas forem referidas em conjunto serão denominadas Partes, têm entre si, justo e contratado, firmar o presente Contrato que se regerá de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

1. OBJETO

- 1.1. O presente Contrato tem por objeto regular a prestação do serviço de acesso à Internet mediante a utilização do Serviço Comunicação Multimídia (“SCM”) e do Serviço de Valor Agregado (“SVA”) pela CONTRATADA ao ASSINANTE, o qual será devidamente habilitado, na forma e condições consignadas no presente Contrato e no Termo de Contratação, de acordo com as opções de planos e serviços feitas pelo ASSINANTE.
- 1.2. O serviço de acesso à Internet da CONTRATADA será prestado exclusivamente mediante a utilização de redes FTTC (Fiber-To-The-Curb/Cabinet (Fibra até o armário no poste ou calçada)), FTTH (Fiber-To-The-Home (Fibra até a casa)), conforme modelos homologados pela ANATEL.
- 1.3. O serviço de acesso à Internet funciona a partir da utilização de roteadores e dispositivos ONT / ONU, interligados aos equipamentos do ASSINANTE, que deverá possuir condições de configuração de software e hardware mínimos necessários para fruição do serviço. O ASSINANTE declara ter sido informado sobre os requisitos mínimos e confirma possuir equipamentos com a configuração de software e hardware necessária, não se responsabilizando a CONTRATADA pela veracidade das informações prestadas pelo ASSINANTE.
 - 1.3.1. O ASSINANTE está ciente que a prestação do serviço de acesso à Internet pela CONTRATADA, com o padrão de qualidade adequado, dependerá também do atendimento, por parte do ASSINANTE, dos requisitos e configurações mínimas de proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido, conforme descrito na cláusula acima. Caso os equipamentos e configurações mínimas necessárias não atendam à configuração mínima, a CONTRATADA não será responsável pelo funcionamento do serviço, o padrão de qualidade e a performance adequada, tais como, mas não limitado a, velocidade e disponibilidade.

Parágrafo único - Os serviços de acesso à Internet oferecidos pela CONTRATADA destinam-se preferencialmente aos seguintes propósitos: (a) acesso à Internet; (b) acesso a contas de e-mail e (c) acesso à Intranet, quando disponibilizado, incluindo acesso à Intranet corporativa e aplicativos de gerenciamento, força de vendas e automação.
- 1.4. O ASSINANTE declara ter recebido informações do Plano de Serviço contratado e que lhe foi oferecido acesso a todas as informações do serviço prestado e assim declara ter pleno conhecimento do Regulamento do SCM/SVA e seu respectivo Termo de Contratação, das informações necessárias ao bom uso do serviço, dos Planos de Serviços ofertados e das formas de faturamento e cobrança, constantes neste Contrato e dos folhetos explicativos e termo de contratação, que integram o presente Instrumento como se aqui estivessem transcritos para todos os fins de direito. Ademais, o ASSINANTE declara ter sido informado que uma cópia de todos os documentos acima referidos pode ser obtida através do site www.ancoratelecom.com.br/contrato.pdf.
- 1.5. O ASSINANTE tem ciência de que, caso seja constatado o uso de informação incorreta, incompleta ou falsa, prestada pelo ASSINANTE, o presente Contrato poderá ser resolvido imediatamente, independentemente de notificação, sem prejuízo da adoção, por parte da CONTRATADA, das medidas cíveis e criminais cabíveis.

2. ATIVAÇÃO

- 2.1. A ativação do serviço ocorrerá após avaliação, pela CONTRATADA, das informações constantes no Termo de Contratação, corretamente preenchido e firmado pelo ASSINANTE, e, quando cabível, ao pagamento

dos preços de habilitação e assinatura. A partir da provação pela CONTRATADA e posterior pagamento do valor da assinatura, o ASSINANTE terá direito ao uso do serviço contratado conforme descrito no Termo de Contratação, obrigando-se e condicionando-se a utilizar o serviço dentro das normas e regulamentos da ANATEL, assim como deste Contrato.

2.1.1. Poderão ser cobrados valores a título de instalação, locação de equipamentos, transferência de endereço, cabeamentos, extensões, mudança de local dos equipamentos ou ativação do PLANO DE SERVIÇO.

2.1.2. De forma alguma o valor pago a título de assinatura, instalação ou reativação, será devolvido, mesmo nos casos de rescisão ou resolução, independente da parte que der causa.

2.2. A CONTRATADA, ou qualquer de seus representantes autorizados, somente ativará o serviço após a realização de teste de sinal com EQUIPAMENTOS CERTIFICADOS e HOMOLOGADOS pela ANATEL, não sendo de inteira, parcial ou exclusiva responsabilidade da CONTRATADA a origem e a forma de aquisição do referido equipamento.

2.3. A cobrança da taxa de habilitação, quando devida, dar-se-á através da remessa da primeira fatura mensal emitida contra o ASSINANTE. A concessão de eventual benefício comercial não desabona o ASSINANTE ao pagamento dos outros serviços cobrados.

2.4. O ASSINANTE deve providenciar todas as obras necessárias à disponibilização das condições físicas do imóvel para instalação do sistema de Internet, arcando com todos os custos dela decorrentes, cabendo, ainda, sempre que necessário for, obter do síndico, do condomínio ou dos demais condôminos a autorização para ligação e instalação dos aparelhos para realização das obras referidas.

3. NATUREZA DOS SERVIÇOS

3.1. O ASSINANTE declara neste ato ter conhecimento que os serviços de acesso à Internet ofertados pela CONTRATADA são fornecidos através da utilização da tecnologia FTTC (Fiber-To-The-Curb/Cabinet (Fibra até o armário no poste ou calçada)), FTTH (Fiber-To-The-Home (Fibra até a casa)), sujeitos, por sua própria natureza, a oscilações e/ou variações de sinal e velocidade de tráfego de dados, em razão de condições topográficas, geográficas, urbanas, climáticas, velocidade de movimento, distância do ASSINANTE ao site, número de clientes associados à mesma, disponibilidade de rede, configuração de hardware e software do equipamento (computador, celular, tablete e outros) utilizado pelo ASSINANTE, tráfego de dados na Rede Mundial de Computadores ("Internet"), dentre outros fatores que podem interferir na intensidade do sinal.

3.1.1. O ASSINANTE, portanto, tem conhecimento de que os serviços poderão eventualmente ser afetados, ou temporariamente interrompidos, não sendo a CONTRATADA responsável por eventuais falhas, atrasos ou interrupções na prestação de seus serviços.

3.2. A CONTRATADA obriga-se perante o ASSINANTE a prestar os seus serviços segundo os padrões de qualidade exigidos pela ANATEL, utilizando todos os meios comercialmente viáveis para atingir a velocidade contratada pelo ASSINANTE, nos padrões de mercado, observadas as limitações constantes das cláusulas 3.1 e 3.1.1 acima.

3.3. O ASSINANTE está ciente das localidades cobertas pelos serviços de acesso à Internet da CONTRATADA, inclusive das localidades que possuem cobertura de Banda Larga, e reconhece que, mesmo nessas localidades poderá haver descontinuidade no sinal em decorrência do modelo de Aparelho utilizado, condições geográficas particulares, obstruções urbanas, condições climáticas desfavoráveis e outros fatores fora do controle da CONTRATADA.

3.4. Nas localidades em que o Acesso ao Serviço de Internet nas tecnologias FTTC (Fiber-To-The-Curb/Cabinet (Fibra até o armário no poste ou calçada)), FTTH (Fiber-To-The-Home (Fibra até a casa)) não estiverem disponíveis, a CONTRATADA, por sua liberalidade, poderá oferecer a rede Wireless ou semelhante para este serviço.

3.5. Em hipótese alguma o ASSINANTE se desobrigará ao pagamento do serviço sob alegação de não abrangência de acesso à Internet em determinada área, tendo em vista a realização de testes preliminares ao fornecimento do sinal.

3.6. Independentemente da ação ou vontade da CONTRATADA, fatores externos podem influenciar diretamente na velocidade de tráfego de dados. Em virtude destes fatores, alheios à vontade da CONTRATADA, o ASSINANTE fica desde já ciente que:

- a) Dentro da rede da CONTRATADA, independente da tecnologia, fica garantido ao ASSINANTE do serviço de Banda Larga o mínimo de 10% (dez por cento) da velocidade nominal contratada, por se tratar de ambiente restrito e controlado; e
- b) O tráfego de dados dentro da rede mundial de computadores (Internet) ocorre em um conglomerado de redes em escala mundial de milhões de computadores interligados por protocolo TCP/IP (fixo ou dinâmico), de propriedade da CONTRATADA, que permite o acesso de informações e transferência de dados em infraestrutura de compartilhamento de acessos. Em razão das características naturais deste ambiente, o ASSINANTE reconhece que a CONTRATADA não tem como garantir a velocidade de acesso e resposta dentro da Internet.

3.7. Adicionalmente, o ASSINANTE entende e concorda que o serviço poderá, eventual e temporariamente, estar indisponível, seja para manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), por dificuldades técnicas e/ou por outros fatores fora do controle da CONTRATADA. Interrupções do serviço, causadas por usuários, por casos fortuitos ou de força maior, não constituirão falha no cumprimento das obrigações da CONTRATADA previstas neste Contrato, pelo qual o ASSINANTE ratifica sua ciência.

3.8. O mapa de cobertura do serviço de acesso à Internet está em constante atualização, sendo necessário confirmar com setor comercial a disponibilidade de sinal para a localidade em que se deseja a instalação. O ASSINANTE declara ter tomado ciência das localidades cobertas pelas tecnologias acima citadas e das limitações decorrentes da existência de eventuais áreas de sombra e disponibilidade de rede.

3.9. Caso o ASSINANTE esteja incorporando vírus ou outros elementos físicos ou eletrônicos que possam danificar ou impedir o normal funcionamento da Rede, do sistema ou equipamentos de informática da ÂNCORA TELECOM ou de terceiros ou que possam danificar os documentos eletrônicos e arquivos armazenados em tais equipamentos de informática, o Serviço de ACESSO À INTERNET será imediatamente bloqueado pela ÂNCORA TELECOM, sendo notificado o ASSINANTE da medida.

3.10. O Serviço de ACESSO À INTERNET ora contratado visa disponibilizar aplicações ao ASSINANTE, tais como, navegação na WEB, envio e recepção de e-mail, download de arquivos. Existem aplicações que eventualmente podem apresentar baixo desempenho tais como, jogos em tempo real com alto grau de interatividade, transferência de arquivos no sentido PC-Internet, via FTP ou em aplicações entre usuários (peer-to-peer), por ex.: Instant Messenger.

3.11. Ficam expressamente proibidas ao ASSINANTE as seguintes práticas:

- a) Proceder a alteração, por conta própria, do local de instalação do ponto de conexão;
- b) Realizar direta ou indiretamente, a instalação de extensão para conexão adicional de outros computadores ou equipamentos de informática, sem autorização expressa da ÂNCORA TELECOM;
- c) Permitir a manipulação/configuração dos equipamentos instalados pela ÂNCORA TELECOM, por pessoas não credenciadas ou autorizadas por esta.

4. PLANOS DE SERVIÇO

4.1. A CONTRATADA disponibiliza Planos de Serviço de Acesso à Internet Pré-Pago (aquisição antecipada de créditos destinados à fruição do serviço) através de tecnologias e condições distintas, em diferentes faixas de velocidade, sendo que a velocidade constante no respectivo Plano de Acesso à Internet contratado pelo ASSINANTE corresponde à velocidade máxima que poderá ser alcançada, consideradas as condições previstas na Cláusula 3.

4.1.1. O ASSINANTE poderá adquirir créditos com validade de 30 (trinta dias). (Art. 68 I e II, da Resolução 632 de 7 de março de 2014)

4.1.2. A aquisição de créditos, quando aplicável, será efetuada mediante fatura enviada ao endereço (eletrônico ou residencial) do assinante, como também, através de canais disponibilizados pela PRESTADORA.

4.1.3. Após o término da validade da liberação de acesso referente à modalidade PRÉ-PAGA, caso o assinante não efetue aquisição de novos créditos, implicará, após notificação, a suspensão do serviço, ficando o restabelecimento condicionado ao pagamento do valor equivalente a uma nova liberação de acesso.

- 4.2. Neste ato, o ASSINANTE optou pelo Plano de Serviço assinalado no Termo de Contratação, obrigando-se a cumprir com todas as obrigações e condições pertinentes ao Plano de Serviço escolhido e a este Contrato, fruindo o serviço sempre dentro dos limites legais, sob pena de serem impostas as penalidades previstas neste Contrato e legislação vigente aplicável, em virtude de eventual mau uso ou inadimplemento contratual.
- 4.3. Neste ato, o ASSINANTE declara ter avaliado suas necessidades de velocidade de conexão, e optado pelo plano escolhido no Termo de Contratação, estando ciente, desde já, que, ao término da franquia inicialmente contratada, o ASSINANTE poderá optar (i) pelo bloqueio da navegação até o final daquele ciclo de faturamento ou (ii) contratação de plano diverso ao originalmente contratado para utilização até o término do ciclo vigente.
- 4.4. Os serviços de acesso à Internet destinam-se ao uso pessoal do ASSINANTE, sendo vedada a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento do serviço com finalidade comercial, responsabilizando-se o ASSINANTE penal e civilmente pelo eventual descumprimento desta cláusula, sem prejuízo do direito da CONTRATADA de rescindir o presente Contrato.
- 4.5. Para qualquer tipo de Plano de Serviço escolhido, somente o ASSINANTE poderá, a qualquer tempo, solicitar a transferência de Planos de Serviços, observadas as condições dispostas neste Instrumento, através de ligação para o SAC da CONTRATADA (TELEFONES: (82) 3263-7542 / 98741-5441), de qualquer telefone (a ligação poderá ser tarifada).
- 4.5.1. Na hipótese de transferência de Plano de Serviço, declara o ASSINANTE ter ciência de que permanecerão válidos e exigíveis as tarifas, preços e demais encargos referentes ao Plano de Serviço ainda em vigor, contabilizados na fração de uso de cada plano até a efetivação da transferência por parte da CONTRATADA.
- 4.6. A CONTRATADA poderá extinguir, ou mesmo alterar, total ou parcialmente, a qualquer momento, qualquer um de seus Planos Alternativos de Serviços, devendo para tanto efetuar a comunicação ao ASSINANTE, com antecedência de 02 (dois) dias, concedendo prazo de 03 (três) meses para que ele possa optar por outro plano de serviço, sendo que, caso não ocorra a manifestação neste prazo, a CONTRATADA estará autorizada a efetuar a transferência para o Plano Básico de Serviço ou para outro Plano Alternativo de Serviço similar, de acordo com a regulamentação da ANATEL então vigente, se houver.
- 4.7. **DA FIDELIDADE** - O ASSINANTE pode optar, a seu critério, por benefícios técnicos e/ou contratuais oferecidos pela CONTRATADA em troca de fidelidade contratual. Tal opção não é obrigatória, podendo o ASSINANTE aderir ao plano em suas condições normais de contratação sem fidelidade contratual.
- 4.7.1. O ASSINANTE pode a qualquer momento se desvincular do benefício oferecido pela CONTRATADA.
- 4.7.2. No caso de desistência a CONTRATADA poderá cobrar multa de R\$ 500,00 (quinhentos reais) e também sobre o benefício recebido. A multa também poderá ser cobrada caso o ASSINANTE opte por alterar por plano com valor menor ao inicialmente contratado no prazo de fidelização.
- 4.7.3. O ASSINANTE, acaso opte pelo benefício, firmará termo à parte, doravante denominado TERMO DE CONTRATAÇÃO. No mencionado termo constarão os valores das multas, mês a mês, que serão aplicadas em caso de desistência do ASSINANTE, bem como sua forma de correção.
- 4.7.4. A fidelização (Contrato de Permanência) para pessoas físicas é de até 12 meses.
- 4.7.5. O prazo de fidelidade corporativo, para fidelização para pessoas jurídicas, é de livre negociação entre as partes. O ASSINANTE declara que lhe foi garantida a possibilidade de contratar a permanência (fidelidade) no prazo de 12 (doze) meses, nos termos do previsto no § 1º do art. 57, da Resolução 632 da ANATEL.
- 4.7.6. Finalizado o prazo determinado, seja o plano para pessoa física ou pessoa jurídica, o ASSINANTE declara estar ciente que não ficará mais sujeito ao prazo de fidelidade dos serviços, e que a concessão de outros benefícios ou mesmo a manutenção dos benefícios antes concedidos fica a critério de ambas as partes firmar NOVO TERMO DE PERMANÊNCIA/FIDELIDADE. Assim, com o fim da fidelidade, o ASSINANTE está ciente que o plano voltará a ser cobrado em seu valor integral, inclusive com correção do valor pela variação positiva do índice IGP-M.
- 4.7.7. Os planos de acesso poderão conter FRANQUIA DE CONSUMO, que consiste na diminuição da velocidade após o limite de consumo estabelecido. O limite será reiniciado no dia do vencimento da prestação do ASSINANTE.

5. DA SUSPENSÃO DO SINAL

- 5.1.** O ASSINANTE adimplente pode requerer à CONTRATADA a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, 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 seu código de acesso e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço no mesmo Aparelho. Após esse prazo, a suspensão poderá ser cobrada pela CONTRATADA.
- 5.2.** Caso o ASSINANTE fique suspenso na forma da cláusula 5.1, este período de suspensão voluntária não contará para o término do prazo de permanência mínima contratado.
- 5.2.1.** Não será cobrada Assinatura ou qualquer outro valor referente à prestação de serviço durante o período de suspensão da prestação de serviços previsto na cláusula 5.1. A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, modificar ou deixar de prestar serviços suplementares e facilidades adicionais, comunicando o ASSINANTE com a antecedência mínima de 02 (dois) dias, ou de acordo com a regulamentação correspondente.

6. PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

- 6.1.** Em contraprestação aos serviços contratados, o ASSINANTE se compromete a pagar pontualmente as cobranças mensais emitidas pela CONTRATADA, de acordo com a Tabela de Preços dos serviços, a qual o ASSINANTE neste ato declara conhecer, especialmente no que diz respeito aos preços praticados ao Plano de Serviço ora contratado incluindo, mas não se limitando, à assinatura, taxa de habilitação, pagamento mínimo mensal, serviços suplementares e facilidades adicionais, sendo o ASSINANTE cobrado de acordo com a aludida Tabela de Preços e com as opções feitas no Termo de Contratação, independentemente de sua efetiva utilização no período.
- 6.2.** O ASSINANTE é o único responsável pelo pagamento das tarifas, preços e demais encargos decorrentes do presente Contrato e da Prestação do SCM/SVA, independentemente de quem tenha utilizado seu Aparelho e/ou computador.
- 6.3.** A CONTRATADA poderá, a seu único e exclusivo critério, promover, temporariamente, descontos ou promoções, de forma a otimizar o uso do serviço, sem caracterizar novação ou mudança das condições originalmente contratadas ou interpretadas como infringentes à legislação consumerista ou, ainda, à regulamentação em vigor.
- 6.3.1.** O parâmetro de débitos do ASSINANTE poderá ser alterado conforme critérios a serem estabelecidos pela CONTRATADA, sendo garantido o mínimo disposto na cláusula 6.5.
- 6.3.1.1.** Declara o ASSINANTE neste ato que possui ciência do vínculo financeiro das assinaturas que venha a efetivar com a CONTRATADA, quando este número for superior a 1 (um).
- 6.3.2.** Para que o serviço seja restabelecido, o ASSINANTE deve pagar antecipadamente os débitos pendentes no montante mínimo de 60% (sessenta por cento) do valor em aberto, à vista, e pactuar o adimplemento do saldo remanescente, não importando novação ou repactuação da assinatura e do plano contratados.
- 6.3.3.** Em nenhuma hipótese o ASSINANTE poderá se recusar ao pagamento de fatura alegando desconhecimento do seu consumo mensal, ou pela ausência de envio ou recebimento da competente fatura de serviço/produto.
- 6.4.** Os preços dos serviços poderão ser reajustados a cada 12 (doze) meses, ou na menor periodicidade permitida em lei, com base na variação do IGPM, reajustes de mercado ou outro índice que venha a ser aplicado, contados a partir da data de início de comercialização do Plano de Serviço ora contratado.
- 6.5.** Os valores totais dos serviços prestados pela CONTRATADA ao ASSINANTE, bem como encargos, inclusive contribuições, taxas e tributos federais, estaduais e municipais incidentes, serão cobrados mensalmente, diretamente ao ASSINANTE, mediante o envio da respectiva fatura de prestação de serviços ("Fatura") para o endereço por ele indicado no Termo de Contratação, conforme responsabilidade assumida pelo ASSINANTE na cláusula 6.1 acima.

7. DATA DE VENCIMENTO

- 7.1.** A Fatura terá data de vencimento escolhido pelo ASSINANTE no Termo de Contratação, dentre as 03 (três) opções de vencimento disponibilizadas pela CONTRATADA. A Fatura será entregue ao ASSINANTE em até 5 (cinco) dias antes do vencimento. O não recebimento da Fatura pelo ASSINANTE, seja por extravio,

ou qualquer outro motivo, não será justificativa para o não-pagamento, devendo, nessa hipótese, entrar em contato imediato com a CONTRATADA, ligando para (82) 3263-7542 / 99622-2529 ou solicitando via mensagem, por aplicativo de rede social, como WhatsApp, para verificação do valor devido e orientação sobre a efetivação do pagamento até a data de vencimento, sob pena de, não o fazendo, incorrer em todos os encargos moratórios e ações previstos neste Contrato.

- 7.2. O valor, a forma de medição e os critérios de cobrança dos serviços prestados estão estabelecidos no Plano de Serviço optado pelo ASSINANTE no Termo de Contratação.

8. DO NÃO-PAGAMENTO DA FATURA

- 8.1. O não-pagamento da fatura na data de seu vencimento terá como consequência ao ASSINANTE as seguintes sanções:

- a) Aplicação de multa moratória de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do débito, incidente a partir do dia seguinte ao do vencimento;
- b) Juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês (0,33% por dia), calculados pro rata die, contados a partir da data de vencimento da fatura, bem como atualização do débito pelo IGPM, publicado pelo IBGE, ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo;
- c) Transcorridos 30 (trinta) dias da data de vencimento da fatura, a CONTRATADA poderá suspender parcialmente a prestação do serviço, mediante redução gradativa da velocidade de internet;
- d) Transcorridos 30 (trinta) dias desde a suspensão parcial, prevista na 'alínea c' acima, a CONTRATADA poderá proceder a suspensão total da prestação do serviço, permanecendo bloqueado o Aparelho;
- e) Transcorridos 15 (quinze) dias da suspensão total da prestação do serviço, prevista na 'alínea d' acima, a CONTRATADA poderá cancelar definitivamente o serviço e resolver este Contrato de Prestação de Serviço, devendo o ASSINANTE arcar com todas as despesas e sanções aplicáveis, sem prejuízo da cobrança do valor devido, de seus acréscimos legais e contratuais, bem como de qualquer cobrança devida e ainda não faturada e a inclusão do nome e do CPF ou CNPJ do ASSINANTE, conforme o caso, nos cadastros restritivos de crédito, na forma da lei.

- 8.1.1. Parágrafo Único. Todas as medidas acima adotadas estão em total respaldo aos Arts. 90 a 103 da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

- 8.2. Nos casos de suspensão previstos nas alíneas "c" e "d" acima, os serviços apenas serão restabelecidos após a confirmação do efetivo pagamento da quantia devida e dos acréscimos legais, inclusive o custo de reabilitação dos aparelhos (se necessário), no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas após a efetiva baixa do débito na CONTRATADA.
- 8.3. Caso a CONTRATADA deixe de aplicar o disposto na cláusula acima, ou aplique critérios mais benéficos para o ASSINANTE, isto não implicará novação ou renúncia de seus direitos, podendo, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, voltar a aplicar os procedimentos estipulados na cláusula 8.1 acima.
- 8.4. O não pagamento da mensalidade por alegação de não recebimento da fatura do mês não isentará o ASSINANTE das sanções previstas nas cláusulas acima, vez que a CONTRATADA disponibiliza outros meios de comunicação para o referido serviço.

9. DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

- 9.1. Além dos direitos já previstos neste Contrato são assegurados ao ASSINANTE os direitos estabelecidos no Regulamento do SCM/SVA, tais como:
- a) Proceder a contestação de débitos nos termos da Cláusula 10 abaixo.
 - b) Transferência de titularidade do Contrato, desde que o ASSINANTE esteja adimplente e desde que o novo titular seja aprovado em avaliação de crédito realizada pela CONTRATADA, obrigando-se a cumprir todas as normas deste Contrato mediante a assinatura de novo Termo de Contratação.
- 9.2. O ASSINANTE, acaso deseje esclarecer qualquer dúvida, obter informações, efetuar solicitações de serviços ou fazer qualquer reclamação em relação aos serviços prestados pela CONTRATADA, poderá, a qualquer tempo, entrar em contato com o SAC, através do telefone (82) 3263-7542 / 99622- 2529), ainda, através de correspondência endereçada à Gerência de Relacionamento com o Cliente, localizada na Rua Lucila Toledo, 05, Taperaguá, Marechal Deodoro – Alagoas.

- 9.3. A CONTRATADA dispõe de Setores de Atendimento e Relacionamento, cujos endereços atualizados poderão ser obtidos no site www.ancoratelecom.com.br, nas lojas físicas ou através do SAC (82) 3263-7542 / 99622- 2529).
- 9.4. É responsabilidade do ASSINANTE:
- a) Cumprir as obrigações fixadas neste Contrato e na legislação pertinente.
 - b) Utilizar adequadamente o SCM/SVA por meio de Aparelho que possua certificação e homologação expedida ou aceita pela ANATEL, em padrão compatível com a tecnologia disponibilizada pela CONTRATADA, de acordo com a opção efetuada pelo ASSINANTE.
 - c) Indenizar a CONTRATADA por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa por infração das disposições legais, regulamentares ou contratuais, independentemente de qualquer outra sanção.
 - d) Responder pela veracidade e correção das informações fornecidas, inclusive para efeitos de análise de crédito.
 - e) Apresentar, nos atos de habilitação, transferência de titularidade, transferência da Área de Registro e demais serviços, toda a documentação necessária, inclusive aquela que possibilite sua perfeita identificação e que comprove seu respectivo domicílio ou dos interessados, com cópia e original.
 - f) Manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, bem como informar, de imediato, qualquer modificação verificada, especialmente o seu endereço para envio de documentos de cobrança e correspondências, de forma a não dificultar a comunicação entre as Partes.
- 9.5. O ASSINANTE é o único responsável por qualquer uso indevido que seja feito de seu Aparelho, sendo irrelevante quem tenha feito uso do mesmo.
- 9.6. O ASSINANTE deve ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a CONTRATADA, bem como a obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;
- 9.7. 6.9. Em conformidade com o Regulamento Geral de Acessibilidade em Serviços de Telecomunicações, são direitos e deveres da pessoa com deficiência:
- 9.8. A acessibilidade é direito fundamental e deve possibilitar às pessoas com deficiência usufruir de serviços e equipamentos de telecomunicações, de forma independente, sob todos os aspectos, mediante a supressão de barreiras à comunicação e informação. (Art. 3, da resolução 667 de 30 de maio de 2016);
- 9.9. Todas as pessoas com deficiência têm direito a usufruir dos serviços de telecomunicações e utilizar equipamentos de telecomunicações em igualdade de oportunidades com as demais pessoas. (Art. 4, da resolução 667 de 30 de maio de 2016)
- 9.10. As pessoas com deficiência têm direito a atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento adequado, com a disponibilização de informações e recursos de comunicação acessíveis. (Art. 5, da resolução 667 de 30 de maio de 2016)
- 9.10.1. Equipara-se à pessoa com deficiência, para fins de atendimento prioritário, seu acompanhante ou atendente pessoal.
- 9.11. As pessoas com deficiência devem observar os deveres previstos no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC. (Art. 7, da resolução 667 de 30 de maio de 2016).
- 10. DOS DIREITOS DA CONTRATADA**
- 10.1. Conforme Art. 41 da resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, constituem direitos da CONTRATADA, além dos previstos na Lei nº 9.472 de 1997 e na regulamentação pertinente.
- 10.2. Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam.
- 10.3. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.
- 10.4. A CONTRATADA, em qualquer caso, continuará responsável pela prestação e execução do serviço perante a ANATEL e o ASSINANTE.
- 10.5. 3.6. Quando a CONTRATADA contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra CONTRATADA de SCM ou de CONTRATADAS de qualquer outro serviço de telecomunicação de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede, caracterizar-se-á a situação de exploração industrial. (Art. 42, da resolução 614 de 28 de maio de 2013).

10.6. A CONTRATADA, no desenvolvimento das atividades de telecomunicações, deve observar os instrumentos normativos estabelecidos pelos órgãos competentes com vista à segurança e proteção ao meio ambiente. (Art. 55, da resolução 614 de 28 de maio de 2013)

11. CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

- 11.1.** O ASSINANTE poderá apresentar contestação de débitos pessoalmente, ou por seu representante legal, na forma escrita ou verbal, podendo valer-se de qualquer meio de comunicação à distância, no prazo máximo de 90 (noventa) dias contados da data de vencimento da fatura a ser questionada.
- 11.2.** A contestação feita pelo ASSINANTE deve ser processada pela CONTRATADA e receber um número de protocolo numérico sequencial a ser informado ao ASSINANTE para possibilitar o acompanhamento de sua solução por meio do SAC, conforme determina o artigo o Art. 39, inciso VIII, parágrafo único, da resolução 614 de 28 de maio de 2013.
- 11.2.1.** A CONTRATADA deverá responder aos questionamentos no prazo máximo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da contestação.
- 11.2.2.** Os valores cobrados indevidamente e pagos pelo ASSINANTE serão devolvidos em créditos na próxima fatura, acrescidos dos mesmos encargos previstos na Regulamentação da ANATEL, a menos que o ASSINANTE solicite outra forma de devolução no momento da contestação.
- 11.2.3.** Caso o pedido de contestação seja considerado improcedente, caberá ao ASSINANTE o pagamento dos valores em aberto acrescido das penalidades de mora previstas neste Contrato.
- 11.3.** Em caso de contestação parcial, o ASSINANTE deverá efetuar o pagamento da parte incontroversa, sob pena de aplicação dos procedimentos descritos nas Cláusulas acima, ficando a parte controversa pendente de análise, após a qual se aplicará o disposto nos itens acima.

12. APARELHO E CÓDIGO DE ACESSO

- 12.1.** A CONTRATADA poderá deixar de proceder a ativação do Aparelho ou suspender a prestação do serviço ao ASSINANTE, mantidas todas as demais obrigações contratuais entre as Partes, se for verificado qualquer desvio dos padrões de utilização do serviço, bem como das características técnicas do Aparelho estabelecidas pela ANATEL.
- 12.2.** A CONTRATADA poderá, por motivo justificado, alterar o Código de Acesso originalmente atribuído ao Aparelho, dando conhecimento do fato ao ASSINANTE, com 90 (noventa) dias de antecedência. Esse prazo poderá ser reduzido, por motivos justificados.
- 12.3.** O ASSINANTE poderá solicitar à CONTRATADA a substituição de seu Código de Acesso, mediante pagamento específico pela alteração. Esta solicitação apenas não será atendida em caso de inviabilidade técnica.
- 12.4.** A mudança definitiva da Área de instalação (endereço) pelo ASSINANTE poderá acarretar alteração do Código de Acesso por razões de ordem técnica, bem como poderá implicar na necessidade de nova contratação do serviço, sem que seja devida pela CONTRATADA qualquer indenização ao ASSINANTE a este título.
- 12.5.** Em caso de vício do Aparelho, a responsabilidade pela troca e/ou assistência técnica do Aparelho é exclusiva do fabricante do Aparelho, cujos dados de contato e condições de garantia constam no respectivo manual que acompanha o Aparelho.
- 12.6.** Quaisquer defeitos no Aparelho do ASSINANTE serão de inteira responsabilidade do fabricante do Aparelho, devendo o ASSINANTE encaminhar seu Aparelho para o serviço autorizado correspondente.

13. PRAZOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 13.1.** Em cumprimento a determinação da agência nacional de telecomunicações (ANATEL), observando o link: <https://antigo.anatel.gov.br/consumidor/banda-larga/prazos>, identifica-se os prazos máximos de prazos na prestação de serviços de SCM/SVA Banda Larga.
- 13.2.** De acordo com a necessidade, fila, fluxo e data da solicitação, em aceite e acordo, considera-se o registro para emissão da ordem de serviço, iniciando assim conforme agendamento o período para execução:
- Instalação Nova, Transferência de Endereço, Ativação ou Reativação de conexão: até 03 dias úteis
 - Migração de topologia de conexão: até 05 dias úteis

c) Reparos em geral, troca ou configurações de equipamentos: máximo de 24hs

Obs: Prazos são sujeitos ao agendamento e fila de ordem de serviços, sendo sujeitos a disponibilidade da equipe técnica bem como equipamentos ou fenômenos naturais, flexibilizando o prazo determinado.

14. EXTRAVIO, FURTO OU ROUBO DE APARELHO OU COMPONENTES

14.1. O Aparelho instalado é de propriedade do ASSINANTE, conforme documento de habilitação, sendo, portanto, o ASSINANTE, integralmente responsável pela guarda, propriedade e uso do mesmo, inclusive nos casos de perda, furto ou roubo, com exceção aos aparelhos em COMODATO.

14.2. No caso de extravio, furto ou roubo do Aparelho, a CONTRATADA aceitará realizar o bloqueio do sinal e a suspensão da prestação do serviço desde que o ASSINANTE comunique o fato, imediatamente, ao SAC, indicando os dados necessários a identificação de seu acesso.

14.2.1. A suspensão da prestação do Serviço fica condicionada à apresentação, pelo ASSINANTE, do Boletim de Ocorrência Policial ou documento equivalente no prazo de até 72 (setenta e duas) horas contadas da data em que o pedido foi realizado.

14.2.1.1. O Bloqueio ou suspensão do sinal, estão em cumprimento as demais cláusulas vigentes neste contrato.

14.3. Caso sejam verificadas dúvidas ou incorreções na identificação do ASSINANTE, ou não apresentação do Boletim de Ocorrência ou documento equivalente no prazo acima, a CONTRATADA poderá restabelecer a prestação do Serviço e desbloquear o Aparelho, retornando o faturamento dos serviços.

14.4. O ASSINANTE será responsável por todos os valores decorrentes da utilização do Aparelho extraviado, danificado, furtado ou roubado, independente do boletim de ocorrência e comunicação à CONTRATADA.

14.5. O pedido para reativação do Aparelho extraviado somente será recebido mediante solicitação escrita do ASSINANTE ou por meio de contato telefônico com o SAC da CONTRATADA, mediante confirmação dos dados cadastrais do ASSINANTE.

15. REGRAS GERAIS DE UTILIZAÇÃO DA INTERNET

15.1. É de inteira responsabilidade do ASSINANTE a instalação do Aparelho aos seus equipamentos (computador, celular, tablet e outros), sendo que qualquer falha na prestação do serviço advinda de problemas, inadequação ou mau funcionamento de programas ou equipamentos do ASSINANTE não serão responsabilidade da CONTRATADA, que fica isenta de qualquer necessidade de assistência técnica para estes casos, bem como fica, desde já, autorizada a proceder a cobrança normal dos serviços contratados, mesmo com a manutenção dos referidos problemas que possam estar prejudicando ou inviabilizando a prestação do serviço.

15.2. A CONTRATADA não se responsabiliza por eventuais danos que venham a ocorrer nos equipamentos do ASSINANTE provocados pelo mau uso de qualquer software, hardware ou conexões indevidamente utilizadas ou mesmo queima de fonte de alimentação dos aparelhos por variação de tensão de entrada ou mau uso, por exemplo, quando introduzida em tensão de entrada diferente da suportada;

15.3. A CONTRATADA não se responsabiliza pelas transações comerciais efetuadas de forma on-line, pelo ASSINANTE, as quais serão de inteira responsabilidade deste, bem como da empresa com a qual estabelece tais transações comerciais eletrônicas por intermédio do Plano de Acesso à Internet.

15.4. O ASSINANTE será responsável por quaisquer encargos decorrentes da má e/ou inadequada utilização, direta ou indireta, do Plano de Acesso à Internet, assim como do serviço de valor adicional eventualmente contratado, e deverá tomar todas as medidas necessárias para impedir a utilização indevida do serviço.

15.5. Ao ASSINANTE compete a manutenção de software de segurança atualizado (controle de acesso, firewall e antivírus) e a configuração de conexões seguras, uma vez que seu computador conectado à Internet poderá estar exposto a usuários mal intencionados e programas (software) maliciosos, por exemplo, "spam", "hacking", "cracking", "phreaking", "D.O.S." e mecanismos análogos, que visam obter informações ou acesso não permitido ao computador do ASSINANTE, não cabendo à CONTRATADA qualquer responsabilidade a este título.

15.6. Quaisquer perdas e danos sofridos pelo ASSINANTE ou por qualquer terceiro em decorrência deste uso indevido ou inapropriado correrá por sua inteira responsabilidade.

- 15.7. Sem prejuízo de outras não elencadas, são consideradas como práticas lesivas ao serviço de acesso à Internet ora contratado, aos demais assinantes, ou ao mercado, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais decorrentes, inclusive ao bloqueio do Serviço ou à rescisão contratual, as dispostas a seguir:
- a) O uso do Serviço em desacordo com as condições previstas neste Contrato, ou uso abusivo dos serviços de forma que possa prejudicar a rede da CONTRATADA ou a fruição dos serviços por terceiros, tal como:
 - (i) a utilização do serviço para fins de configuração de servidor de dados, inclusive servidor Web, FTP, SMTP e/ou POP3 e/ou de servidor de rede ponto-a-ponto, ou
 - (ii) o uso do serviço para implementação de soluções de vídeo em tempo real (post ou broadcast), de soluções automatizadas para transferência de arquivos e soluções de voz sobre IP (VOIP);
 - b) As tentativas de obter acesso não autorizado, tais como tentativas de fraudar autenticação ou segurança de qualquer servidor (BRUTE FORCE), provedor, rede ou conta. Isso inclui acesso a dados não disponíveis para o ASSINANTE, bem como aqueles dependentes de conexão a servidor ou conta cujo acesso não seja expressamente autorizado, vez que colocará à prova a segurança de outras redes;
 - c) As tentativas de interferir nos serviços de qualquer outro assinante, provedor, servidor ou rede, incluindo ataques, tais como “negativa de acesso”, ou que provoque o congestionamento de redes, ou tentativas deliberadas de sobrecarregar um servidor;
 - d) O uso de qualquer tipo de programa ou comando designado a interferir a utilização de outros assinantes;
 - e) Tentativa de introduzir vírus, códigos nocivos e/ou “cavalos-de-troia” em computadores de assinantes ou terceiros;
 - f) O uso ou a tentativa de uso do Serviço para práticas que desrespeitem a legislação vigente ou para propósitos ilícitos;
 - g) Enviar mensagens coletivas de e-mail (spam mails) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso destes;
 - h) Desrespeitar os direitos autorais e de propriedade intelectual.
- 15.8. O ASSINANTE será responsável por manter as configurações e arquivos do computador utilizado para acesso aos serviços aqui contratados, sendo proibido alterar endereços de máquinas, protocolos, IP (Internet Protocol) de rede ou de correio eletrônico, e utilizar técnicas furtivas denominadas “spoofing” e “proxy”, na tentativa de responsabilizar terceiros ou ocultar sua identidade ou autoria. Na hipótese de ocorrência dos casos aqui mencionados, a CONTRATADA poderá disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o ASSINANTE, bem como cancelar a conta automaticamente, sem prévio aviso, respondendo o ASSINANTE civil e penalmente pelos atos praticados;
- 15.9. O ASSINANTE reconhece que não caberá à CONTRATADA qualquer responsabilidade decorrente do uso indevido da rede local e/ou mundial de computadores, por quem quer que seja, ou da troca de mensagens entre o ASSINANTE e provedores de acesso ou terceiros, ou mesmo de transações comerciais e/ou financeiras ou de qualquer outra natureza praticadas pelo ASSINANTE através da rede da CONTRATADA ou através da Internet.
- 15.10. O ASSINANTE, na forma da lei civil e penal brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas, e tudo o mais a 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, podendo a CONTRATADA cancelar de imediato a prestação do serviço ora contratado.
- 15.11. O uso do serviço com finalidade criminosa igualmente causará a resolução deste contrato, bem como sujeitará a entrega de dados confidenciais do ASSINANTE, vinculados ao serviço e em poder da CONTRATADA, às entidades policiais competentes para instauração de inquérito.
- 16. PRAZO DE VIGÊNCIA E RESCISÃO DO CONTRATO**
- 16.1. O presente Contrato vigorará por prazo indeterminado, tendo vigência de 12 (Doze) meses a partir da data de assinatura do Termo de Contratação.
- 16.2. O presente Contrato poderá ser resolvido ou resilido, a qualquer tempo, sem qualquer direito de reembolso da taxa de habilitação eventualmente paga e sem prejuízo do direito da CONTRATADA ao recebimento da

totalidade dos valores referentes aos serviços prestados e devidos (do ASSINANTE, de seu espólio, herdeiros e/ou sucessores), nas formas a seguir expostas:

- a) mediante requerimento do ASSINANTE;
- b) mediante requerimento de qualquer das partes, em decorrência da inobservância da outra no cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais assumidas neste Instrumento;
- c) pela CONTRATADA, em decorrência:
 - (i) da prestação de declaração falsa;
 - (ii) da cessão a terceiros, a qualquer título, do direito de uso do serviço pelo ASSINANTE, sem prévia formalização perante a CONTRATADA;
 - (iii) de modificações indevidas do Aparelho por parte do ASSINANTE;
 - (iv) uso fraudulento ou ilícito do mesmo;
 - (v) inadimplência, ou em quaisquer das outras condições previstas neste Contrato;
 - (vi) Caso o assinante não proceda com o pagamento para a liberação de acesso em até 10 (dez dias), a partir da data de término da validade do crédito, permitirá à CONTRATADA, com ou sem prévio aviso ou notificação extrajudicial emitida em favor do assinante, informar o cancelamento/desligamento da prestação do serviço que ensejará na rescisão contratual, sem prejuízo de obter o pagamento e ressarcimento de eventuais dívidas existentes referentes à taxa de Adesão e/ou taxa de Instalação e/ou Visita Técnica e de serem tomadas as medidas judiciais cabíveis previstas em lei a fim de apurar e liquidar eventuais perdas e danos. (Art. 90 ao 97, da Resolução 632 de 7 de março de 2014)
- d) diante a interdição do ASSINANTE pessoa natural, falência ou dissolução no caso de ASSINANTE pessoa jurídica;
- e) com a extinção da autorização da CONTRATADA para prestação do SCM/SVA.

16.2.1. O ASSINANTE desde já concorda que, na hipótese de resolução ou rescisão contratual ou, em caso de migração para um outro Plano Pré-Pago de Serviço, poderá receber cobrança residual dos valores utilizados até a data da operação, sendo certo que tais cobranças serão emitidas posteriormente à data do requerimento.

16.3. A CONTRATADA reserva-se, ainda, o direito de resolver o presente Contrato, unilateralmente, caso seja constatada a utilização dos serviços para a prática de atos criminosos, notadamente, em se tratando de crimes contra crianças e adolescentes, previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente e demais legislação aplicável à espécie.

16.4. Caso o assinante efetue a inserção de novos créditos para a validação de acesso, na forma de pagamento pré-paga, antes da rescisão do contrato, a CONTRATADA deverá restabelecer a prestação do serviço em até 10 (dez dias) contadas do conhecimento da inserção de créditos. (Art. 100, da Resolução 632 de 7 de março de 2014)

17. DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1. O ASSINANTE é responsável, nos termos da lei, pela veracidade das informações fornecidas e se obriga a manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, bem como a informar qualquer modificação verificada, especialmente o seu endereço para envio de faturas e correspondências, de forma a não dar causa a qualquer dificuldade no que concerne à comunicação entre as Partes. A não atualização destes dados e a consequente não localização do ASSINANTE para contato poderá ocasionar a suspensão do Contrato e dos serviços prestados. Ademais o ASSINANTE reconhece à CONTRATADA o direito de obter de terceiros as referências que considerar necessárias para fins do presente Contrato, observadas as normas pertinentes.

17.2. A CONTRATADA poderá introduzir modificações nas condições deste Contrato, mediante prévia comunicação escrita, informações ou mensagens constantes das faturas ou mediante redação de novo Contrato.

17.3. Caso o ASSINANTE não concorde com as modificações contratuais comunicadas na forma da cláusula 16.2. Acima ou pretenda resilir o presente contrato, deverá, no prazo de 10 (dez) dias, independente do caso, exercer seu direito, mediante solicitação por escrito ou por e-mail, que deve ser remetido à CONTRATADA.

17.4. Este Contrato poderá ser modificado por solicitação do Poder Concedente ou, ainda, diante de alterações das leis, decretos ou atos normativos que regulamentam o SCM/SVA e que tenham reflexo sobre a forma

de sua prestação, preservando-se as condições comerciais firmadas em conjunto com o presente Contrato que garantiram benefício aos ASSINANTES.

- 17.5. O não exercício do direito de rescindir o presente Contrato nos termos da cláusula 16.3 acima, implica na aceitação e Contratação tácita e irrestrita do ASSINANTE às novas condições aplicáveis ao presente Instrumento.
- 17.6. Todas as informações relativas ao ASSINANTE, constante no cadastro da CONTRATADA são confidenciais e só poderão ser fornecidas às pessoas e nas situações a seguir descritas:
- a) ao ASSINANTE;
 - b) ao representante legal do ASSINANTE munido de Procuração específica para ter acesso a tais informações;
 - c) a advogado ou agência especializada, contratado pela CONTRATADA, para os fins exclusivos de cobrança;
 - d) em decorrência de determinação de autoridade pública administrativa ou policial; e
 - e) a outras CONTRATADAS de Serviços de Telecomunicações, para fins específicos da prestação destes serviços.
- 17.7. Este contrato encontra-se disponível nas lojas da CONTRATADA, Agentes Autorizados e no www.ancoratelecom.com.br, podendo ser consultado e impresso sempre que o ASSINANTE assim desejar ou requerer.
- 17.8. A cessão, transferência ou extinção, por qualquer forma, deste Contrato, não gera para o ASSINANTE o direito ao reembolso de qualquer forma de indenização.
- 17.9. A falta ou atraso, por qualquer das Partes, no exercício de qualquer direito não importará renúncia ou novação, nem afetará o subsequente exercício de tal direito.
- 17.10. O ASSINANTE, nos termos do art. 166 do CTN, autoriza expressamente a CONTRATADA a se restituir ou pedir restituição, por qualquer meio, do ICMS pago indevidamente ou a maior, em consequência da não ocorrência do fato gerador do imposto ou de erro na sua apuração.
- 17.11. Todos os prazos e condições deste contrato pactua-se entre ASSINANTE e CONTRADADA independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial.
- 17.12. Conforme Resolução nº 694, de 17 de julho de 2018, art. 4º, inciso XV da Anatel, considera-se CONTRATADA DE PEQUENO PORTE grupo detentor de participação de mercado nacional inferior a 5% (cinco por cento) em cada mercado de varejo em que atua.
- 17.13. A CONTRATADA irá guardar os dados de registros de conexão (IP, data e horas, inicial e final da conexão), por um ano. Ou seja, a CONTRATADA irá guardar o IP e seu registro de acesso. (Art. 13, da Lei nº 12.965 de 23 de abril de 2014)
- 17.14. Os registros mencionados no item anterior, serão disponibilizados somente mediante ordem judicial ou em casos previstos na legislação vigente. (Art. 10, parágrafo § 2º, da Lei nº 12.965 de 23 de abril de 2014)
- 17.15. O assinante entende e concorda, uma vez que a internet é uma rede pública, a CONTRATADA não tem qualquer gerenciamento e/ou controle sobre os fatos nela ocorridas.
- 17.16. O assinante também entende que, a instalação, manutenção e atualização de programas antivírus, firewall e eventuais danos nos equipamentos do assinante, são de sua inteira responsabilidade.
- 17.17. O assinante autoriza expressamente que seja feito seu cadastramento no Banco de dados da CONTRATADA, responsabilizando-se civil e criminalmente pela veracidade das informações cadastrais por ele fornecidas.
- 17.18. Não comercializar, ceder, locar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir o serviço a terceiros, sob pena de rescisão contratual, seja por meios confinados (cabo, fibra) ou via Wireless.
- 17.19. É de responsabilidade da CONTRATADA ofertar o devido suporte ao assinante, porém nos casos em que houver visita técnica in loco o assinante estará sujeito a pagamento de taxa, caso ocorra negligência à cláusula 7.4.
- 17.19.1. O valor da taxa estará disponível no Termo de Adesão.

18. DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

- 18.1. O ASSINANTE, mediante a adesão deste contrato, autoriza a coleta de dados pessoais necessário para execução do presente contrato, tendo sido informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela

PRESTADORA, nos termos da Lei nº 13.709/2018, especificamente quanto a coleta de dados relacionados à sua identificação pessoal e endereço, tendo em vista, a necessidade de garantir a fiel contratação pelo titular do contrato, como também, identificar o local de instalação, manutenção dos serviços, envio de documentos/notificações e outras garantias necessárias ao fiel cumprimento do contrato.

- 18.2.** A PRESTADORA informa que todos os dados pessoais solicitados e coletados são necessários para os fins almejados neste contrato. (Art. 7, inciso II, da Lei 13.709 de 14 de agosto de 2018).
- 18.3.** O ASSINANTE autoriza o compartilhamento de seus dados com terceiros legalmente legítimos para defender os seus interesses, bem como os da PRESTADORA. (Art. 7, inciso I, da Lei 13.709 de 14 de agosto de 2018).
- 18.4.** Os dados poderão ser compartilhados para órgãos de segurança, conforme solicitação legal pertinente, com autoridade administrativa e judicial, bem como com os órgãos de proteção ao crédito a fim de garantir a adimplência do ASSINANTE. (Art. 7, inciso II, e inciso X, da Lei 13.709 de 14 de agosto de 2018).
- 18.5.** A PRESTADORA informa que o gerenciamento dos dados pessoais coletadas ocorrerá através de um sistema que tratará os dados e efetuará a manutenção do registro das operações de tratamento na forma da Lei.
- 18.6.** A PRESTADORA se compromete a comunicar seus assinantes caso ocorra vazamento indevido de dados, bem como, sobre qual o dado vazado; (Art. 48, da Lei 13.709 de 14 de agosto de 2018).
- 18.7.** Havendo a rescisão do presente contrato, a PRESTADORA irá guardar sob sigilo os dados pessoais do ASSINANTE, por no mínimo 1 (um) ano. Após esse prazo, a PRESTADORA se compromete a efetuar o descarte dos dados adequadamente. (Art. 13, da Lei 12.965 de 23 de abril de 2014)

19. FORO

- 19.1.** Fica eleito o foro do domicílio do ASSINANTE como o único competente para dirimir dúvidas na interpretação ou execução deste Instrumento, com renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja, ou venha a ser.

Marechal Deodoro – AL



Sérgio Vieira de Barros
(Diretor Técnico / Administrativo)