

Documento registrado no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da cidade de Assis – SP,  
sob o protocolo nº 49.190 daquele Livro, microfilmado e registrado sob o nº 52 em 19/01/2023

## **INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES SCM (SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA)**

Pelo presente instrumento, de um lado, **INFO TELECOMUNICAÇÕES LTDA ME**, com sede na Cidade de ASSIS / SP, na Rua José Nogueira Marmontel, 309, CEP 19802-350, na cidade de Assis/SP, inscrita no CNPJ sob n.º 23.011.493.0001-60, autorizada pela Anatel a explorar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) por meio do Ato de Autorização nº 53500.066163/2020-32, publicado no Diário Oficial da União, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, e de outro lado, **CLIENTE**, usuário de Serviços de Telecomunicações, doravante denominado **CONTRATANTE**.

Considerando que:

(a) a **CONTRATADA** presta os Serviços de Comunicação Multimídia (“SCM”), Serviço de Conexão a Internet e Prestação de Serviços de Telecomunicações, e que o **CONTRATANTE** deseja contratar tais serviços prestados pela **CONTRATADA**;

(b) os Serviços encontram-se submetidos às **Condições Gerais estabelecidas no presente Instrumento** e fica ajustado que os serviços serão prestados de acordo com as regras e condições abaixo estabelecidas:

### **CONDIÇÕES GERAIS DE SERVIÇOS**

#### **Cláusula 1 - Objeto:**

O presente contrato tem por objeto a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) pela **CONTRATADA** conforme AUTORIZAÇÃO concedida pela ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações e disponíveis para consulta no site [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br). Provendo a porta de acesso à internet banda larga via rádio e/ou através de rede cabeada ao **CLIENTE / CONTRATANTE**, no endereço solicitado supra indicado. A **CONTRATADA** irá disponibilizar os serviços contratados levando-se em conta o estudo prévio de viabilidade técnica;

1.1 Para a Instalação dos equipamentos no local e período agendados, o **CLIENTE / CONTRATANTE** deverá, além das condições específicas do imóvel, ser necessária a observância de condições de instalação elétrica e outras que se fizerem necessárias para a correta instalação e/ou configuração dos equipamentos da **CONTRATADA**. Além das condições acima elencadas, no momento da Instalação, o **CLIENTE / CONTRATANTE** deverá estar presente;

1.2 Os serviços serão prestados ao **CLIENTE / CONTRATANTE** de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo-se sábados, domingos e feriados, a partir da data de sua ativação até o término deste contrato, ressalvadas as interrupções provocadas por falhas independentes da vontade da **CONTRATADA** contidas na Cláusula quinta;

1.3 O **CLIENTE / CONTRATANTE**, uma vez que tenha se tornado usuário da **CONTRATADA**, terá disponível, o acesso à rede internet, de acordo com o plano escolhido voluntariamente pelo **CLIENTE / CONTRATANTE** dando aceite ao presente contrato, conforme especificado na Cláusula oitava.

#### **Cláusula 2 - Obrigações e Direitos das Partes:**

Além do disposto na legislação específica, e no Regulamento do SCM, quando aplicáveis, são obrigações e direitos das Partes:

##### **2.1. São obrigações da CONTRATADA:**

2.1.1. Prestar os Serviços conforme especificado no Contrato e em seus Anexos, responsabilizando-se integralmente pela exploração e execução do Serviço perante o **CLIENTE / CONTRATANTE**;

2.1.2. Entregar a FATURA via correio eletrônico ou qualquer outro meio acordado entre as Partes, no endereço informado pelo **CLIENTE / CONTRATANTE**, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias do vencimento. Obs. A FATURA também estará disponível na "Central do Usuário" no site [www.infoassisnet.com.br](http://www.infoassisnet.com.br), a qual o **CLIENTE / CONTRATANTE** terá acesso;

2.1.3. Não condicionar a oferta dos Serviços à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade oferecida, ainda que prestado por terceiros;

2.1.4. Prestar informações e esclarecimentos sobre o Serviço na Central de Atendimento pelo telefone **(18)3321 2063 / 3321 1993 ou Whatsapp (18) 99600-4020 ou (18) 99656 1616 de Segunda à Sexta das 8:00 as 18:00, Sábado 8:00 às 12:00;**

2.1.5. Não impedir, por contrato ou por outro meio, que o **CLIENTE / CONTRATANTE** seja atendido por outras prestadoras ou outros serviços de telecomunicações;

2.1.6. Sanar eventuais falhas e problemas relacionados ao Serviço, conforme regulamentação;

2.1.7. Conceder descontos por falhas ou interrupções do Serviço superiores a 60 (sessenta) minutos, na forma da Cláusula 6 deste Contrato;

2.1.8. Cumprir com os parâmetros de qualidade do Serviço relacionados na Cláusula 17 deste instrumento, conforme regulamentação;

2.1.9. Tornar disponíveis ao **CLIENTE / CONTRATANTE** informações sobre características e especificações técnicas dos equipamentos, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada.

2.2. São direitos da **CONTRATADA**:

2.2.1. Não empregar, no Serviço, equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

2.2.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao Serviço;

2.2.3. Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos;

2.2.4. Cobrar ressarcimento dos investimentos realizados para atendimento ao **CLIENTE / CONTRATANTE**.

2.3. São obrigações do **CLIENTE / CONTRATANTE**:

2.3.1. Efetuar o pagamento das Faturas até a data do vencimento;

2.3.2. Concluir as obras e/ou adquirir os equipamentos necessários para a prestação do Serviço, a fim de possibilitar a sua ativação;

2.3.3. Comunicar a **CONTRATADA**, através da Central de Atendimento, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do Serviço ou fato nocivo à segurança, relacionado à prestação do Serviço, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pela **CONTRATADA**;

2.3.4. Somente conectar à rede da **CONTRATADA** equipamentos que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL;

2.3.5. Arcar com os custos de reparo, manutenção causadas por desconfiguração ou mal uso provocados pelo **CLIENTE / CONTRATANTE**;

2.3.6. Manter atualizados os seus dados cadastrais com a **CONTRATADA**, informando-a sobre toda e qualquer modificação, seja de endereço, administrador do contrato, controle societário, dentre outros;

2.3.6.1. Só serão coletados pela **CONTRATADA** somente DADOS PESSOAIS, inerentes e exclusivamente as necessidades do Contrato pactuado entre as partes em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD – Lei nº 13.709 de 14 de Agosto de 2018;

2.3.7. Utilizar adequadamente o Serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações envolvidas na prestação dos mesmos, eximindo a **CONTRATADA** de qualquer responsabilidade em caso de reclamações e/ou demandas propostas por terceiros (particulares, Ministério Público, Procon, ANATEL, etc);

2.3.8 Preservar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral, bem como os fornecidos em razão deste Contrato;

2.3.9. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária, de acordo com as normas técnicas vigentes, bem como rede interna, para adequada prestação do Serviço pela **CONTRATADA**;

2.3.10. Permitir a visita dos técnicos da **CONTRATADA** ou por ela indicados para a instalação, ativação e manutenção do Serviço;

2.3.11. Arcar com custos de eventual mudança de endereço solicitada a **CONTRATADA**;

2.3.12. Haverá obrigatoriedade, por parte do **CLIENTE / CONTRATANTE**, ao pagamento de taxa de serviço sobre visita técnica improdutiva que se caracteriza pela solicitação do **CLIENTE / CONTRATANTE** de reparo a equipamentos, aos quais os defeitos não sejam atribuíveis a **CONTRATADA**;

2.4. São direitos do **CLIENTE / CONTRATANTE**:

2.4.1. Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do Serviço;

2.4.2. Informação adequada sobre condições de prestação do Serviço, em suas várias aplicações, facilidades contratadas e seus respectivos preços;

2.4.3. Inviolabilidade e sigredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

2.4.4. Conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do Serviço que lhe atinja direta e indiretamente;

2.4.5. Interrupção do Serviço prestado, a qualquer tempo e sem ônus adicional ao estabelecido neste Contrato e em seus Anexos;

2.4.6. Não suspensão do Serviço sem sua solicitação, ressalvada as hipóteses estabelecidas na Cláusula 5, ou por descumprimento dos deveres constantes no artigo 4º da Lei Geral de Telecomunicações – LGT – Lei nº 9.472 de 16 de Julho de 1997;

2.4.7. Prévio conhecimento das condições de suspensão do Serviço;

2.4.8. Procurar qualquer empresa/técnico para efetuar reparos em seus equipamentos;

2.4.8. A resposta às suas reclamações pela **CONTRATADA** no período máximo de 72 (setenta e duas horas) conforme artigo 10 §3º da Resolução 632 da ANATEL de 7 de Março de 2014;

2.4.9. O encaminhamento de reclamações ou representações contra a **CONTRATADA**, junto à ANATEL ou aos organismos de defesa do consumidor;

2.4.10. A reparação pelos danos causados em decorrência de violação de seus direitos;

2.4.11. A substituição do seu código de acesso (nome de usuário), se for o caso, nos termos da regulamentação;

2.4.12. Não ser obrigado ou induzido a consumir Serviço ou a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a condição para recebimento de Serviço, salvo diante de questão de ordem técnica, nos termos da Regulamentação;

2.4.13 Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação do Serviço, a partir da quitação integral da dívida, ou de acordo celebrado com a **CONTRATADA**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

2.4.14. O bloqueio temporário por 30(trinta)dias, sem ônus, do acesso a comodidades ou utilidades oferecidas, desde que mediante solicitação expressa à Central de Atendimento.

2.4.15. A continuidade do Serviço pelo prazo contratual, salvo nas hipóteses de descumprimento contratual previstas neste Contrato e na legislação aplicável;

2.4.16. O recebimento do documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;

2.4.17. Privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **CONTRATADA**, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD – Lei nº 13.709 de 14 de Agosto de 2018;

2.5. Em caso de alteração nas regras e regulamentos de interconexão, de remuneração de uso de redes ou caso ocorra ato ou fato de terceiro que venha a afetar o fluxo de receita da **CONTRATADA** ou a forma de remuneração decorrente do Serviço contratado, as Partes deverão renegociar de boa-fé este contrato em até 10 (dez) dias após sua ocorrência, com objetivo de recompor o equilíbrio financeiro do Contrato e de assegurar a continuidade da prestação do Serviço em condições comercialmente viáveis para ambas. Não havendo acordo entre as Partes, o presente Contrato será extinto sem que seja devido a qualquer uma das Partes multa ou indenização.

### **Cláusula 3 - Preço, Condições de Pagamento e de Reajuste:**

3.1. Os preços aplicáveis ao Serviço são aqueles expressos na Cláusula 10. O **CLIENTE / CONTRATANTE** é o único responsável pelo pagamento da FATURA, respeitando-se a incidência tributária aplicável conforme a legislação vigente, e deverá pagá-la, pontualmente, na rede bancária credenciada ou ainda através de outros meios a serem oportunamente divulgados pela **CONTRATADA**;

3.2. Os valores decorrentes da prestação do Serviço poderão ser reajustados após decorridos 12 (doze meses) meses de vigência da Tabela de Preços da **CONTRATADA**, pelo IGP-M da Fundação Getúlio Vargas, ou outro índice que venha a substituí-lo. Caso a legislação permita reajuste em prazo inferior a 12 (doze) meses, o reajuste poderá ser aplicado imediatamente ao Contrato;

3.3. No preço acordado não está embutida qualquer previsão inflacionária, na pressuposição de que a economia se manterá estável. Neste sentido, ainda serão aplicadas ao Contrato e ao Termo de Alterações do Serviço as disposições legais referentes ao seu equilíbrio econômico-financeiro e à redução da periodicidade de reajustes dos preços contratuais, adotando-se nessa hipótese a menor periodicidade admitida pela lei ou regulamentos;

3.4. A FATURA discriminará o Serviço solicitado pelo **CLIENTE / CONTRATANTE**, especificando: o valor de assinatura mensal do Serviço;

3.5. O **CLIENTE / CONTRATANTE** poderá optar por uma dentre as datas de vencimento a serem indicadas pelo **CONTRATADA** (Dias 10, 20 ou 30);

3.6. No caso de não pagamento das Faturas, poderão ser extraídas duplicatas, na forma da lei;

3.7. Poderá a **CONTRATADA** conceder desconto no valor de R\$5,00 no caso de adimplemento.

### **Cláusula 4 - Inadimplemento:**

4.1. O não pagamento da FATURA até a data de vencimento acarretará:

4.1.1. A aplicação – de multa, a partir do dia seguinte ao do vencimento, sobre o valor total da FATURA, de:

(i) multa moratória de 2% (dois por cento);

(ii) juros legais de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die, bem como;

(iii) atualização do débito do IGPM divulgado pela Fundação Getúlio Vargas ou outro índice que venha a substituí-lo;

4.2. A suspensão do Serviço, após transcorrido um período superior a 10 (dez) dias de atraso no pagamento, até a comprovação do efetivo pagamento;

4.3. O cancelamento do Serviço e a consequente rescisão do Contrato depois de transcorrido período de 90 (noventa) dias de atraso no pagamento, sendo facultada a **CONTRATADA** a inclusão dos dados do **CLIENTE / CONTRATANTE** nos sistemas de proteção ao crédito;

4.3.1. Na hipótese de rescisão do Contrato por atraso no pagamento, a prestação do Serviço pela **CONTRATADA** somente será restabelecida mediante:

(i) a quitação dos débitos pendentes, e

(ii) a adesão a novo Contrato de prestação de serviços com a **CONTRATADA**.

4.4. O não recebimento da FATURA até a data de vencimento não isentará o **CLIENTE / CONTRATANTE** da responsabilidade pelo pagamento, devendo comunicar o fato à Central de Atendimento.

4.5. Transcorridos 15 (quinze) dias de atraso no pagamento **CLIENTE / CONTRATANTE** será notificado de existência de débito vencido.

4.6. A notificação ao **CLIENTE / CONTRATANTE** deve conter:

(i) os motivos da suspensão;

(ii) as regras e prazos de suspensão parcial e 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.

4.7. Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão TOTAL do serviço, o Contrato de Prestação do Serviço pode ser rescindido;

Parágrafo único. Rescindido o Contrato de Prestação do Serviço a **CONTRATADA** deve encaminhar ao **CLIENTE / CONTRATANTE**, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência, no último endereço constante de sua base cadastral.

4.8. A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes do Contrato de Prestação do Serviço e do Contrato de Permanência, quando for o caso;

4.9. Caso o **CLIENTE / CONTRATANTE** efetue o pagamento do débito, antes da rescisão do contrato, A **CONTRATADA** deve restabelecer a prestação do serviço em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito ou da inserção de créditos.

#### **Cláusula 5 - Suspensão e Cancelamento dos Serviços:**

5.1. A **CONTRATADA** poderá suspender o Serviço nos casos de:

(i) não pagamento ou descumprimento de obrigações contratuais, legais ou regulamentares pelo **CLIENTE / CONTRATANTE**;

(ii) manutenção preventiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação do Serviço e

(iii) manutenção corretiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação dos Serviços.

5.2. Além das hipóteses de cancelamento por descumprimento contratual previstas neste instrumento, a **CONTRATADA** poderá cancelar os Serviços em decorrência de atos do poder público ou de terceiros que impeçam sua execução, devendo a **CONTRATADA** envidar seus melhores esforços para comunicar, por escrito, ao **CLIENTE / CONTRATANTE**, com a maior antecedência possível, bem como facilitar para que outra prestadora assumira as obrigações estabelecidas no presente instrumento. Nenhuma indenização será devida ao **CLIENTE / CONTRATANTE** em caso de cancelamento pela **CONTRATADA** por atos do poder público ou de terceiros que impeçam a execução do Contrato.

#### **Cláusula 6 - Descontos Compulsórios:**

6.1. A **CONTRATADA** concederá descontos compulsórios nos valores mensais, por interrupções superiores a 60 minutos no Serviço de sua responsabilidade, cujas causas não decorram de caso fortuito, danificação por terceiros ou força maior, nem sejam atribuíveis ao **CLIENTE / CONTRATANTE**, desde que verificadas as paralisações por período de tempo superior a 60 (minutos) minutos e de acordo com a seguinte fórmula:  $VD = ( VM / 1440 ) \times n$  Onde: VD = Valor do Desconto; VM = Valor Mensal do Serviço; n = Quantidade de unidades de períodos de 60 (sessenta) minutos; 1440 = Total de períodos de 60 (sessenta) minutos no mês;

6.2. O tempo de indisponibilidade do Serviço compreende o período entre o registro da reclamação na **CONTRATADA** até o restabelecimento do circuito em tráfego para o **CLIENTE / CONTRATANTE**;

6.3. O valor do desconto será aplicado no mês subsequente ao da ocorrência, com base no valor vigente dos Serviços afetados, no mês da ocorrência;

6.4. Não serão concedidos descontos nos seguintes casos:

(i) interrupções ocasionadas por comprovada operação inadequada ou por falhas na infraestrutura do **CLIENTE / CONTRATANTE**;

(ii) pelo período de tempo em que, por motivo injustificado, o **CLIENTE / CONTRATANTE** impedir o acesso do pessoal técnico da **CONTRATADA** às suas dependências, onde estejam localizados os equipamentos da **CONTRATADA** e/ou por ela mantidos, postergando assim o momento da correção da falha ou do motivo causador da interrupção e

(iii) ocorrendo caso fortuito, danificação por terceiros ou força maior.

#### **Cláusula 7 – Produto**

7.1. O presente contrato tem como produto incluso no serviço prestado, o fornecimento de Link de Internet via Ondas de Rádio e/ou Fibra Ótica, no plano descrito no **TAS – Termo de Adesão de Serviços.**

#### **Cláusula 8 - Vigência**

8.1. O prazo de vigência do presente Contrato é estipulado no **TAS – Termo de Adesão de Serviços**, com renovações automáticas e sucessivas, por iguais períodos, salvo se houver manifestação por escrito em contrário por qualquer das Partes, até 30 (trinta) dias antes do término do respectivo prazo de vigência.

8.2. Este contrato possui a fidelização – prazo de permanência conforme determinado e pactuado no **TAS – Termo de Adesão de Serviços** em virtude do benefício concedido pela **CONTRATADA** ao **CLIENTE / CONTRATANTE** dos equipamentos em **COMODATO**, descrito no **TAS – Termo de Adesão de Serviços**, sendo esta a opção escolhida pelo **CLIENTE / CONTRATANTE** no ato da contratação do(s) serviço(s).

8.3. Caso o **CLIENTE / CONTRATANTE** cancele o contrato antes do término do prazo de permanência, o **CLIENTE / CONTRATANTE** deverá devolver a **CONTRATADA**, à título de multa, o valor correspondente ao benefício recebido do comodato, proporcionalmente ao número de meses restantes para o término do prazo pactuado e estipulado no **TAS – Termo de Adesão de Serviços**, inclusos de forma proporcional benefícios de instalação e descontos na mensalidade;

8.4. A formula de cálculo para multa é a seguinte:

VM – Valor da Multa

MdM – Valor do Modem

IsIn – Isenção de Instalação

DC – Desconto Mensal

$$VM = MdM + IsIn + DM / 12$$

Parágrafo Único: Em caso de migração de velocidade, sendo para planos superiores ou até mesmo inferiores, o Contrato passa a ter no prazo firmado entre as partes e descrito no **TAS – Termo de Adesão de Serviços**

#### **Cláusula 9 - Taxa de Habilitação/Ativação**

9.1. Como forma de remunerar a implantação do serviço, o **CLIENTE / CONTRATANTE** pagará a **CONTRATADA** na assinatura deste contrato, a quantia pactuada e estipulada no **TAS – Termo de Adesão de Serviços**, referente a ativação do serviço.

#### **Cláusula 10 - Mensalidade**

10.1. A mensalidade do serviço objeto deste contrato é correspondente ao Plano (Serviço) contratado no **TAS – Termo de Adesão de Serviços**.

10.2. O **CLIENTE / CONTRATANTE** deverá efetuar o pagamento mensal do valor previsto, conforme Cláusula 3 item 3.5 de cada mês, sendo o pagamento referente ao mês corrente, independente da efetiva utilização do serviço, ou seja, independentemente do número de horas utilizadas.

#### **Cláusula 11 – Dos Equipamentos Instalados**

11.1. Todos os equipamentos serão instalados em **COMODATO**, como benefício, no endereço do **CLIENTE / CONTRATANTE**, sendo, a partir da instalação, de sua inteira responsabilidade. Em caso de roubo ou extravio, será cobrada pela reposição dos equipamentos pelo valor de mercado na época do ressarcimento, ou ainda em caso de algum dano causado pelo **CLIENTE / CONTRATANTE** que comprometa o funcionamento, será cobrado o valor gasto para a sua reparação;

11.2. Todos os equipamentos que pertencem a **CONTRATADA** serão retirados quando do houver a rescisão do contrato;

11.3. E em caso da não entrega, do extravio ou estarem danificados os equipamentos e aparelhos dados em **COMODATO**, o **CLIENTE / CONTRATANTE** fica obrigado ao pagamento de R\$ 600,00 (Seiscentos Reais), a título de multa, **conforme N.P. (nota promissória) assinada na pactuação do Contrato, servindo também o presente Contrato como título executivo a fim de possibilitar o ingresso com ação judicial competente visando o recebimento;**

11.4. No caso específico de recusa à entrega, fica sujeito o **CLIENTE / CONTRATANTE** ainda a ação de busca e apreensão ou obrigação de fazer, sem prejuízo do pagamento da multa ora contratada;

11.5. Todos os equipamentos que serão cedidos em **COMODATO** caracterizando um benefício ao **CLIENTE / CONTRATANTE**. O Referido benefício recebido à Título de **COMODATO** e que servirá de base para o cálculo da Multa por rescisão dentro do prazo da Fidelidade será no montante de R\$ 600,00 (Seiscentos Reais);

11.6. O **CLIENTE / CONTRATANTE** deverá restituir (entregar/devolver) todos os bens a **CONTRATADA**, caso haja rescisão por quaisquer motivos do Contrato de Prestação de Serviços no prazo máximo de até 03 (três) dias;

11.7. O **CLIENTE / CONTRATANTE** declara estar ciente da obrigatoriedade da restituição dos equipamentos cedidos a título de **COMODATO**. Declara, ainda, que deve comunicar a **CONTRATADA** sobre a impossibilidade da devolução dos mesmos no endereço da empresa, ensejando, dessa forma, o agendamento para a retirada por parte da **CONTRATADA** dos equipamentos. Dessa forma, o **CLIENTE / CONTRATANTE** deverá ter disponibilidade para receber os técnicos, ou designar outrem para que se faça a efetiva retirada dos equipamentos;

11.8. Em caso da visita dos técnicos da **CONTRATADA** restar infrutífera, o **CLIENTE / CONTRATANTE** será notificado da tentativa de retirada, constando dia/hora da visita;

11.9. Caso o **CLIENTE / CONTRATANTE** não esteja presente no endereço no dia e período estipulado para proceder a retirada ou não tenha designado outra pessoa que o faça, ou ainda, tenha transferido seu domicílio sem informar a **CONTRATADA**, em local fora da área de atuação/cobertura da **CONTRATADA**, sem a devolução dos equipamentos, o **CLIENTE / CONTRATANTE** autoriza desde já que a **CONTRATADA** emita automaticamente, independentemente de qualquer modalidade de notificação, fatura de cobrança calculada sobre o valor atualizado total dos bens no mercado, podendo ainda a **CONTRATADA** utilizar de meios legais cabíveis para resolução da avença, todas as despesas daí decorrentes, serão suportadas pelo **CLIENTE / CONTRATANTE** como as despesas de deslocamento, alimentação, cópias de documentos, conferências telefônicas, enfim as despesas que se fizerem necessárias.

#### **Cláusula 12 - Extinção**

12.1. O presente Contrato poderá ser extinto, a qualquer tempo, nas seguintes hipóteses:

- (i) extinção das autorizações da **CONTRATADA** para a prestação do Serviço contratado;
- (ii) decretação de falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer das Partes;
- (iii) decurso do prazo contratual previsto no Contrato ou no Termo de Alteração do Serviço;
- (iv) se as Partes, de comum acordo, optarem pelo encerramento antecipado do Contrato;
- (v) pela **CONTRATADA**, na hipótese de descumprimento, pelo **CLIENTE / CONTRATANTE**, de suas obrigações contratuais, legais ou regulamentares quanto à utilização do Serviço, inclusive, de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a própria **CONTRATADA**;
- (vi) pela **CONTRATADA**, decorrido o prazo de 90 (noventa) dias de inadimplemento dos pagamentos pelo **CLIENTE / CONTRATANTE** do Serviço;
- (vii) rescisão, por iniciativa de uma das Partes, respeitadas às disposições contidas na Cláusula 8 deste Contrato e em seus Anexos e
- (ix) pela **CONTRATADA**, em caso de solicitação de mudança de endereço feita pelo **CLIENTE / CONTRATANTE**, para endereço em que não haja viabilidade técnica para manter as condições inicialmente pactuadas. Desde que haja comprovação de endereço do **CLIENTE / CONTRATANTE**.

12.2. A partir da extinção deste Contrato, cada Parte deverá, imediatamente, fazer retornar à outra qualquer informação confidencial, equipamentos e pertences da mesma, bem como efetuar imediatamente todos os pagamentos de quantias pendentes, ressalvado o direito da Parte adimplente de fazer compensar em tais pagamentos os valores das penalidades devidas pela Parte infratora.

#### **Cláusula 13 - Desídia, Impedimento Imotivado, Desistência**



13.1. Caso o **CLIENTE / CONTRATANTE** venha a impedir a instalação do Serviço ou requerer seu cancelamento, por impedimento imotivado, depois de assinado o Contrato, deverá ressarcir ao **CONTRATADA** dos investimentos incorridos pela mesma para viabilizar o fornecimento do Serviço;

13.1.1. Entende-se por:

(i) desídia, a conduta do **CLIENTE / CONTRATANTE** de não providenciar, no prazo de 10 (dez) dias a contar da visita do técnico da **CONTRATADA**, a infraestrutura mínima necessária para ativação dos Serviços pela **CONTRATADA**;

(ii) impedimento imotivado, a negativa do **CLIENTE / CONTRATANTE** para a ativação do Serviço pelos técnicos da **CONTRATADA**, sem motivo justificável e

(iii) desistência, o interesse pelo cancelamento do Serviço depois de assinado o Contrato.

#### **Cláusula 14 - Responsabilidade**

14.1. Para fins de concessão de descontos prevista na Cláusula 6 acima, a **CONTRATADA** somente será responsável pelos danos diretos por ela comprovadamente causados, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos. Em nenhuma hipótese o valor de qualquer indenização que venha a ser paga pela **CONTRATADA** excederá o valor total pago pelo Serviço num período de 12 (doze) meses;

14.2. A **CONTRATADA** não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE / CONTRATANTE**, o qual deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do Serviço de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados tais como, mas não limitado a senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial;

14.3. O **CLIENTE / CONTRATANTE** é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, ou multas decorrentes da utilização dos Serviços em desacordo com este Contrato, com a legislação e com a regulamentação em vigor;

14.3. A **CONTRATADA** não dispõe de mecanismos de segurança lógica da rede do **CLIENTE / CONTRATANTE**, sendo do **CLIENTE / CONTRATANTE** a responsabilidade pela preservação de seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de sua rede;

14.4. Caso o **CLIENTE / CONTRATANTE** ou a **CONTRATADA** seja parte de quaisquer reclamações, ações ou demandas, concernentes ao objeto deste Contrato, propostas por terceiros contra uma delas, a Parte demandada deverá notificar a outra Parte imediatamente, e mantê-la informada sobre a situação das reclamações, ações ou demandas, sem prejuízo do direito da Parte notificada, na forma da legislação pertinente, ser chamada a integrar a demanda;

14.5. As Partes não poderão ser responsabilizadas pelo não cumprimento de suas obrigações contratuais na hipótese de ocorrência de caso fortuito e/ou de força maior. Nesse caso, a parte impedida de cumprir suas obrigações deverá informar a outra, de imediato, por escrito, da ocorrência do referido evento.

#### **Cláusula 15 - Confidencialidade:**

15.1. Fica acertado entre as partes que as informações prestadas entre as mesmas serão consideradas confidenciais e deverão ser mantidas em absoluto sigilo por ambas. Tanto a **CONTRATADA** como **CLIENTE / CONTRATANTE** deverão reservar o sigilo perante a terceiros, inclusive do teor do presente contrato. A obrigação de confidencialidade disposta nesta cláusula perdurará mesmo após o término, rescisão ou extinção do presente contrato.

## **Cláusula 16 - Serviços de Internet**

16.1. Na contratação de Serviço de internet, o **CLIENTE / CONTRATANTE** se compromete a:

(i) observar as regras relativas à utilização do serviço de internet, respeitando a privacidade e intimidade de outros usuários da **CONTRATADA**;

(ii) não difamar, insultar ou ensejar constrangimento ou qualquer tipo de discriminação, seja sexual, de raça, cor, origem, idade, condição social, presença de deficiência, crença política ou religiosa;

(iii) respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao Serviço;

(iv) não enviar mensagens indesejadas (spams) ou arquivos com vírus;

(v) não permitir, facilitar ou incitar, direta ou indiretamente, o acesso não autorizado de qualquer natureza a computadores ou a redes da **CONTRATADA** ou de qualquer outra entidade ou organização;

(vi) manter a segurança da procedência, autenticidade, integridade ou sigilo das informações ou dados da **CONTRATADA** ou de terceiros;

(vii) 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;

(viii) não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correios eletrônicos (mala direta ou spam) e

(ix) não hospedar spammers.

16.2. Em caso de reclamações recebidas de clientes, usuários de internet ou de organismos nacionais e internacionais de controle de uso de internet que sejam atribuídas ao **CLIENTE / CONTRATANTE**, será facultado a **CONTRATADA** o direito de rescindir o presente Contrato, sendo aplicáveis ao **CLIENTE / CONTRATANTE** as multas por rescisão antecipada previstas neste instrumento.

## **Cláusula 17 - Parâmetros de Qualidade**

17.1. São parâmetros de qualidade do Serviço SCM, sem prejuízos de outros que venham a ser estabelecidos na Regulamentação:

a) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas Resolução da Anatel nº 693, de 17 de julho de 2018; a velocidade não pode ser inferior de 40% da contratada em nenhum momento;

(i) a **CONTRATADA** não é responsável pelo equipamento do **CLIENTE / CONTRATANTE**;

(ii) disponibilidade do Serviço nos índices contratados;

(iii) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos na Regulamentação da ANATEL;

(iv) divulgação de informações aos clientes de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável quanto a alterações de preços e condições de fruição do Serviço;

(v) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos clientes;

(vi) número de reclamações dos Serviços contratados;

(vii) fornecimento à Anatel das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do Serviço, da planta, bem como, os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação de Serviço pelo órgão regulador e

b) (viii) deverão ser utilizados softwares homologados pela **CONTRATADA** para regulamentação, medição e aferições do serviço. Sendo os mesmos utilizados via cabo CAT5e e/ou CAT 6, padrão 1000 base-t, para o teste.

### **Cláusula 18 - Da Política de Privacidade**

18.1. A **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709**, de 14 de agosto de 2018, dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;

18.2. Independente da forma pela qual coletarmos os seus dados, o tratamento ocorrerá para atender a finalidades legítimas, respeitando as hipóteses autorizativas previstas em lei;

18.3. Não compartilharemos dos dados pessoais do **CLIENTE / CONTRATANTE** com terceiros, com exceção dos casos em que o compartilhamento seja necessário para cumprimento de lei ou for requisitado pela **CONTRATADA**;

18.4. Os dados coletados serão mantidos íntegros e pelo prazo necessário para atingimento da finalidade a que se propõem, respeitando o chamado ciclo de vida de dados pessoais, imposto por lei;

18.5. Solicitação, Dúvida ou Reclamação:

18.5.1. A **CONTRATADA** se reserva do direito de alterar, a qualquer tempo, essa Política de Privacidade;

18.5.2. Havendo dúvida sobre a política de privacidade, contate-nos pelo e-mail: **fernando@fbconsultoriaconformidades.com.br**, Advogado e **EXIN Privacy and Data Protection Essentials (PDPE)** ou também através dos canais de atendimento pelo telefone (18) 3221-2063.

### **Cláusula 19 - Disposições Gerais**

19.1. O **CLIENTE / CONTRATANTE** poderá encontrar informações sobre o Serviço no portal eletrônico da **CONTRATADA**: [www.infoassisnet.com.br](http://www.infoassisnet.com.br) e na Central de Atendimento;

19.2. O **CLIENTE / CONTRATANTE** poderá entrar em contato com a ANATEL, inclusive com o fim de obter cópia da regulamentação, pelo portal eletrônico [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), pela Central de Atendimento 133 ou pelo endereço SAUS - Quadra 6 - Blocos E e H - CEP 70.070-940 - Brasília – DF;

19.3. Os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato não poderão ser cedidos ou transferidos total ou parcialmente, sem o prévio consentimento do **CONTRATADA**, por escrito;

19.4. Nenhum dos empregados de qualquer das Partes será considerado empregado da outra, sendo as Partes responsáveis tão-somente por suas próprias ações e as de seus empregados ou agentes. Sendo cada uma das Partes responsável como único empregador devendo, para tanto, cumprir todas as obrigações trabalhistas e as demais decorrentes da relação empregatícia existente;

19.5. Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por qualquer das Partes, do direito ou faculdade que lhe assistem pelo presente Contrato, ou a concordância com o atraso no cumprimento ou cumprimento parcial das obrigações da outra Parte, não afetarão os direitos ou faculdades que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, nem alterará as condições estipuladas neste Contrato;

19.6. O presente Contrato obriga as Partes e seus sucessores a qualquer título.

---

**Cláusula 20 - Foro**

20.1. As Partes elegem o foro da cidade de ASSIS, São Paulo como o competente para dirimir eventuais conflitos oriundos desse Contrato, com a renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Assis/SP, 19 de Janeiro de 2023.

**INFO TELECOMUNICAÇÕES LTDA ME**  
**CNPJ sob n.º 23.011.493.0001-60**  
**Sócia: Patrícia Zanfrilli e ou**  
**Sócio: Bruno Cesar Lopes**