

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM E SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO – SVA

OBJETO CONTRATUAL

O presente Contrato tem por objeto:

I – a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, para provimento de acesso à Internet, nos termos da Lei nº 9.472/1997 e da regulamentação expedida pela ANATEL;

II – a prestação de Serviços de Valor Adicionado – SVA, quando expressamente contratados pelo Assinante, compreendendo, entre outros, serviços de conteúdo, segurança digital, armazenamento em nuvem, aplicativos, streaming, plataformas digitais, livros eletrônicos, periódicos digitais, serviços educacionais, monitoramento, antivírus e demais utilidades que acrescentem novas funcionalidades ao serviço de telecomunicações, sem com este se confundir, nos termos do artigo 61 da Lei nº 9.472/1997.

INTEGRAÇÃO CONTRATUAL

Integram o presente Contrato, para todos os fins de direito:

I – o Termo de Adesão;

II – o Contrato de Permanência, quando houver;

III – o Termo de Comodato, quando aplicável;

IV – a Política de Privacidade e Tratamento de Dados;

V – a Ordem de Serviço;

VI – os documentos comerciais, promoções e ofertas vigentes no momento da contratação;

VII – demais documentos disponibilizados pela Prestadora.

MANIFESTAÇÃO DE VONTADE

A contratação dos serviços poderá ocorrer por qualquer meio legalmente admitido, inclusive mediante:

assinatura física;

assinatura eletrônica;

aceite digital;

gravação telefônica;

aplicativos de mensagens;

plataforma eletrônica;

confirmação por e-mail;

biometria;

outros meios idôneos que permitam comprovar a manifestação de vontade do Assinante.

Ao aderir ao presente Contrato, o Assinante declara:

a) ter recebido previamente informações claras, adequadas e ostensivas acerca dos serviços contratados;

b) ter ciência dos preços, critérios de cobrança, condições promocionais, eventuais benefícios e prazos de permanência;

c) ter acesso ao inteiro teor deste Contrato e de seus documentos integrantes;

N.º do contrato:

d) concordar com as condições de prestação dos serviços, observada a legislação e a regulamentação aplicáveis.

DADOS DA CONTRATADA		
CONTRATADA: NXS SERVIÇOS DE CONECTIVIDADE LTDA		
CNPJ: 22.655.655/0001-30	AUTORIZAÇÃO N.º: 000005/2018 - ATO Nº 306, DE 16 DE JANEIRO DE 2018	
ENDEREÇO: Rua João Helmeister Sobrinho	Nº: 45	BLOCO:
COMPLEMENTO:	BAIRRO: Centro	
CIDADE: Charqueada	UF: SP	CEP: 13515-098
CENTRAL DE ATENDIMENTO: 1934862203 WHATSAPP: 1934862203 ou 19992732748	HORÁRIO: Atendimento Telefônico: De segunda a sexta-feira, das 08h às 18h, e aos sábados, das 08h às 11h (exceto feriados). Atendimento Digital (WhatsApp): Recebimento de solicitações 24 horas por dia, com resposta humana realizada nos mesmos horários do atendimento telefônico.	
E-MAIL: nexus@nexus.inf.br	SITE: www.nexus.inf.br	

DADOS DA CONTRATANTE		
CONTRATANTE:		
CPF/CNPJ:	RG/IE:	
TELEFONE:	CELULAR:	
E-MAIL:		
ENDEREÇO DE COBRANÇA:	Nº:	BLOCO:
APTO.:	COMPLEMENTO:	
CIDADE:	UF:	CEP:

DADOS DO PLANO DE INTERNET**PLANO: descrição no Termo de Adesão****VALOR MENSAL: descrição no Termo de Adesão****VELOCIDADE CONTRATADA: descrição no Termo de Adesão****VENCIMENTO DAS MENSALIDADES: descrição no Termo de Adesão****MULTA: 2% AO MÊS****MORA: 1% AO MÊS (CALCULADO *PRO RATA DIE*)****CORREÇÃO: IGPM/INPC/IPCA****CLÁUSULA – DAS DEFINIÇÕES**

Para os fins deste Contrato, aplicam-se as seguintes definições:

I – ACEITE ELETRÔNICO OU ASSINATURA ELETRÔNICA

Manifestação de vontade realizada por meio físico ou eletrônico, mediante assinatura digital, biometria, senha, código de confirmação, gravação de voz, aceite em plataforma eletrônica ou qualquer outro mecanismo idôneo que permita identificar o contratante, produzindo todos os efeitos jurídicos previstos na legislação brasileira, especialmente na Lei nº 14.063/2020 e no Código Civil.

II – ASSINANTE OU CONTRATANTE

Pessoa natural ou jurídica que celebra contrato com a Prestadora para fruição dos serviços de telecomunicações, assumindo os direitos e obrigações decorrentes da contratação, nos termos do art. 3º do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC.

III – PRESTADORA OU CONTRATADA

Pessoa jurídica devidamente autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL para exploração de serviços de telecomunicações, nos termos da Lei nº 9.472/1997 e regulamentação aplicável.

IV – ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Conjunto de atividades de suporte técnico, manutenção, configuração, reparo, orientação ao assinante e demais procedimentos necessários à adequada fruição dos serviços contratados, observadas as condições estabelecidas neste Contrato e na regulamentação da ANATEL.

V – CENTRAL DO ASSINANTE

Ambiente físico, eletrônico, aplicativo móvel, área do cliente ou portal na internet disponibilizado pela Prestadora para atendimento, consulta de informações, emissão de documentos, abertura de solicitações, acompanhamento de protocolos, registro de reclamações e exercício dos direitos do assinante, conforme exigências da regulamentação da ANATEL.

VI – COMODATO

Contrato gratuito pelo qual a Prestadora disponibiliza ao Assinante equipamentos, roteadores, ONUs, modems, decodificadores ou quaisquer outros bens necessários à prestação dos serviços, permanecendo tais equipamentos de propriedade exclusiva da Prestadora, nos termos dos arts. 579 a 585 do Código Civil.

VII – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Instrumento jurídico que estabelece os direitos e obrigações da Prestadora e do Assinante, disciplinando a prestação dos serviços de telecomunicações, observadas as disposições da Lei Geral de Telecomunicações, da regulamentação da ANATEL e da legislação consumerista aplicável.

VIII – TERMO DE ADESÃO OU TERMO DE CONTRATAÇÃO

Documento físico ou eletrônico que formaliza a manifestação de vontade do Assinante quanto à contratação dos serviços, contendo as condições comerciais específicas, plano contratado, benefícios, promoções, fidelização, equipamentos disponibilizados, valores e demais informações exigidas pela regulamentação da ANATEL.

IX – ORDEM DE SERVIÇO

Documento físico ou eletrônico emitido pela Prestadora que registra a solicitação, instalação, alteração, suspensão, transferência, reparo ou qualquer outra atividade relacionada à prestação dos serviços contratados, contendo informações necessárias à execução da demanda.

X – PLANO DE SERVIÇO

Conjunto de condições de prestação do serviço que compreende características técnicas, velocidades, franquias, facilidades, preços, condições promocionais, critérios de cobrança, benefícios, condições de utilização e demais elementos relacionados ao serviço contratado.

XI – PONTO ADICIONAL

Instalação suplementar, realizada a pedido do Assinante, destinada à extensão do acesso aos serviços contratados em dependências do mesmo endereço de instalação, podendo estar sujeita à cobrança de taxa de instalação, mensalidade específica ou outras condições comerciais previamente informadas ao Assinante.

XII – PRAZO DE PERMANÊNCIA OU FIDELIZAÇÃO

Período mínimo de permanência do Assinante vinculado ao serviço contratado, estabelecido em razão da concessão de benefício, desconto, isenção ou vantagem econômica, observado o disposto na regulamentação da ANATEL, sendo vedada a imposição de prazo superior ao permitido pela legislação aplicável.

XIII – SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM

Serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, a assinantes dentro de uma área de prestação de serviço, nos termos da regulamentação da ANATEL.

XIV – SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO – SVA

Atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações, nos termos do art. 61 da Lei nº 9.472/1997.

XV – PROTOCOLO DE ATENDIMENTO

Número único fornecido pela Prestadora para identificação, acompanhamento e comprovação de solicitações, reclamações, pedidos de informação ou demais interações realizadas pelo Assinante.

XVI – INTERRUPÇÃO OU SUSPENSÃO DO SERVIÇO

Paralisação temporária da prestação do serviço, total ou parcialmente, por razões técnicas, manutenção programada, inadimplemento, determinação legal ou regulatória, caso fortuito, força maior ou outras hipóteses previstas na regulamentação da ANATEL e neste Contrato.

XVII – RESCISÃO CONTRATUAL

Encerramento da relação contratual entre as partes, por iniciativa do Assinante, da Prestadora, por acordo mútuo, inadimplemento, determinação legal ou qualquer outra hipótese prevista neste instrumento e na regulamentação da ANATEL, cessando os direitos e obrigações futuras decorrentes da prestação dos serviços, sem prejuízo das obrigações já constituídas.

XVIII – DADOS PESSOAIS

Toda informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável, cujo tratamento pela Prestadora observará as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018).

XIX – ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO

Local indicado pelo Assinante para instalação e prestação dos serviços contratados, sendo de sua responsabilidade informar qualquer alteração que possa impactar a continuidade da prestação dos serviços.

XX – EQUIPAMENTO TERMINAL

Todo equipamento utilizado pelo Assinante para acesso aos serviços contratados, incluindo computadores, roteadores, telefones IP, smartphones, televisores, decodificadores ou outros dispositivos compatíveis.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO DO CONTRATO

- 1.1. O presente Contrato tem por objeto a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, para provimento de acesso à Internet, bem como a instalação do ponto de acesso no endereço indicado pelo Contratante, observadas as condições técnicas, comerciais e regulatórias aplicáveis.
- 1.2. As características do plano contratado, incluindo velocidade nominal de download e upload, preços, benefícios, promoções, prazo de vigência, eventuais franquias, formas de pagamento, equipamentos disponibilizados, garantias de atendimento e demais condições comerciais encontram-se discriminadas no Termo de Adesão, parte integrante e inseparável deste Contrato.
- 1.3. A contratação dar-se-á na modalidade pós-paga, caracterizada pela cobrança dos serviços efetivamente disponibilizados e prestados em período anterior ao faturamento.
- 1.4. No mês de ativação, suspensão, alteração de plano ou encerramento da prestação do serviço, os valores devidos poderão ser cobrados de forma proporcional (pro rata die), considerando-se o número de dias em que o serviço permaneceu ativo.
- 1.5. Ao aderir ao presente Contrato, o Contratante declara ter recebido previamente todas as informações necessárias à contratação, inclusive acerca das características do plano, preços, velocidades, tecnologias empregadas, critérios de cobrança, equipamentos disponibilizados, canais de atendimento, condições promocionais e eventuais limitações técnicas, manifestando seu consentimento livre e informado.

- 1.6. O Contratante declara ter sido expressamente informado acerca da possibilidade de contratação dos serviços:
- 1.7. I – sem prazo de permanência mínima; ou
- 1.8. II – com prazo de permanência mínima, em razão da concessão de benefício econômico, desconto, isenção, equipamento subsidiado ou outra vantagem concedida pela Prestadora.
- 1.9. Na hipótese de contratação com prazo de permanência mínima, as condições específicas relativas à fidelização, aos benefícios concedidos e às hipóteses de cobrança de multa proporcional constarão em Contrato de Permanência ou instrumento equivalente, que integrará o presente Contrato para todos os fins de direito.
- 1.10. Os equipamentos eventualmente disponibilizados ao Contratante, tais como roteadores, ONUs, modems, conversores ou outros dispositivos necessários à prestação dos serviços, poderão ser fornecidos em regime de comodato, locação ou cessão de uso, conforme estabelecido no Termo de Adesão, permanecendo, quando aplicável, de propriedade exclusiva da Prestadora.
- 1.11. A instalação do serviço será realizada em até 10 (dez) dias úteis, contados da aprovação cadastral e da confirmação da contratação, desde que o endereço indicado pelo Contratante esteja situado em área tecnicamente atendível e haja viabilidade técnica para instalação.
- 1.12. Parágrafo único. Caso haja necessidade de obras, obtenção de licenças, autorizações de terceiros, regularização de infraestrutura ou qualquer impedimento técnico ou legal, o prazo poderá ser prorrogado mediante comunicação ao Contratante.
- 1.13. A adesão ao presente Contrato poderá ocorrer por qualquer meio legalmente admitido, inclusive:
- I – assinatura física;
 - II – assinatura eletrônica;
 - III – aceite digital;
 - IV – gravação telefônica;
 - V – biometria;
 - VI – confirmação por código eletrônico; ou
 - VII – qualquer outro mecanismo apto a comprovar a manifestação de vontade do Contratante.
- 1.14. Para fins de verificação de desempenho da conexão à Internet, a Prestadora recomenda que os testes de velocidade sejam realizados:
- I – mediante conexão direta por cabo Ethernet entre o equipamento terminal e o equipamento fornecido pela Prestadora;
 - II – utilizando equipamento compatível com a velocidade contratada;
 - III – sem utilização simultânea da rede por outros dispositivos;
 - IV – em ambiente livre de interferências e limitações técnicas próprias das redes sem fio (Wi-Fi);
 - V – preferencialmente por meio de ferramenta de medição homologada, reconhecida pelo mercado ou indicada pela Prestadora.
- 1.15. Parágrafo único. Os resultados obtidos em redes Wi-Fi podem sofrer degradação decorrente das limitações inerentes à tecnologia empregada, não constituindo, por si só, evidência de falha na prestação do serviço.

1.16. As visitas técnicas decorrentes de situações não atribuíveis à Prestadora, incluindo, mas não se limitando a:

- I – alteração do local interno de instalação;
- II – reconfiguração de equipamentos particulares do Contratante;
- III – danos ocasionados por mau uso, imprudência, imperícia ou negligência;
- IV – intervenções realizadas por terceiros;
- V – manutenção de equipamentos de propriedade do Contratante;
- VI – reinstalações solicitadas pelo Contratante;

1.17. poderão ser cobradas, mediante prévia informação acerca dos valores aplicáveis, observando-se os princípios da transparência e da informação adequada previstos na legislação consumerista e na regulamentação da ANATEL.

1.18. No momento da contratação, assinatura ou aceite eletrônico do Termo de Adesão, o Contratante declara que recebeu, de forma clara, adequada e ostensiva, todas as informações relativas aos serviços contratados, especialmente:

- I – descrição do plano contratado;
- II – preços e critérios de cobrança;
- III – velocidade nominal de download e upload;
- IV – garantia mínima de desempenho, quando aplicável;
- V – condições promocionais;
- VI – prazos de instalação e atendimento;
- VII – condições de fidelização e benefícios concedidos;
- VIII – políticas de suspensão, cancelamento e rescisão;
- IX – condições de fornecimento de equipamentos;
- X – canais de atendimento e suporte;
- XI – política de tratamento de dados pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

1.19. A Prestadora compromete-se a observar os princípios da transparência, continuidade, eficiência, não discriminação, proteção da privacidade, inviolabilidade das comunicações e defesa dos direitos do consumidor, nos termos da legislação vigente e da regulamentação expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

1.20. Os serviços objeto deste Contrato serão prestados de acordo com os padrões de qualidade estabelecidos pela ANATEL, observadas as limitações técnicas, fatores externos, caso fortuito, força maior, falhas de terceiros e demais hipóteses previstas na regulamentação aplicável.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA/PRESTADORA

2.1. A Prestadora compromete-se a observar e assegurar todos os direitos do Assinante previstos na legislação aplicável e na regulamentação expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, especialmente na Lei nº 9.472/1997 (LGT), no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC e no Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM.

2.2. Constituem obrigações da Prestadora, sem prejuízo das demais previstas na legislação e neste Contrato:

I – prestar o serviço de forma adequada, eficiente, contínua, regular e observando os padrões de qualidade estabelecidos pela ANATEL;

II – disponibilizar ao Assinante informações claras, corretas, precisas e ostensivas acerca dos serviços contratados, preços, condições comerciais, canais de atendimento e formas de utilização;

III – manter estrutura de atendimento ao consumidor, inclusive por meios eletrônicos, observando os prazos regulamentares de resposta;

IV – disponibilizar ao Assinante mecanismos de consulta aos protocolos de atendimento, contratos, documentos de cobrança e demais informações pertinentes;

V – observar o sigilo das comunicações e a proteção dos dados pessoais do Assinante, nos termos da legislação vigente;

VI – reparar falhas na prestação dos serviços dentro de prazo razoável, observadas as condições técnicas e operacionais aplicáveis;

VII – conceder créditos, descontos ou compensações quando exigidos pela regulamentação da ANATEL.

2.3. Nos termos da regulamentação da ANATEL, a Prestadora poderá empregar infraestrutura, equipamentos e redes próprias ou de terceiros, bem como contratar terceiros para o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares à prestação dos serviços, permanecendo integralmente responsável perante o Assinante pela adequada prestação do serviço contratado.

2.4. As interrupções decorrentes de caso fortuito, força maior, determinação de autoridade competente, falhas de energia elétrica, rompimento de infraestrutura por terceiros, atos de vandalismo, desastres naturais, fatos imprevisíveis ou inevitáveis, ou quaisquer eventos alheios à vontade da Prestadora, não caracterizam descumprimento contratual, sem prejuízo da adoção das medidas necessárias para o restabelecimento dos serviços no menor prazo tecnicamente possível.

2.5. Sempre que possível, a Prestadora envidará esforços para restabelecer os serviços em prazo compatível com a natureza da ocorrência, observadas as limitações técnicas, operacionais e de segurança, não havendo garantia de prazo específico para situações decorrentes de caso fortuito ou força maior.

2.6. As interrupções programadas para manutenção, ampliação, melhoria ou modernização da rede serão comunicadas aos Assinantes potencialmente afetados com antecedência razoável, por meio dos canais de comunicação disponibilizados pela Prestadora, sempre que a natureza da intervenção permitir.

2.7. A Prestadora não será responsável por danos indiretos, lucros cessantes, perdas de receitas, perda de oportunidades de negócio ou quaisquer prejuízos decorrentes de eventos de caso fortuito ou força maior, ressalvadas as hipóteses previstas em lei e na regulamentação da ANATEL.

2.8. A Prestadora poderá adotar medidas preventivas, restritivas ou suspensivas quando identificar utilização dos serviços:

I – em desconformidade com a legislação;

II – para a prática de atos ilícitos;

III – que comprometam a segurança da rede;

IV – que causem prejuízo a terceiros;

V – que violem direitos de propriedade intelectual;

VI – que coloquem em risco a integridade dos sistemas, equipamentos ou serviços da Prestadora ou de terceiros.

2.9. Nas hipóteses previstas na cláusula anterior, a Prestadora poderá:

I – suspender preventivamente o serviço;

II – bloquear acessos específicos;

III – rescindir o contrato;

IV – preservar registros e informações necessários ao cumprimento de obrigações legais;

V – fornecer informações às autoridades competentes, mediante ordem judicial ou nas hipóteses legalmente autorizadas.

Parágrafo único. A adoção dessas medidas observará a legislação aplicável, especialmente o Marco Civil da Internet, a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD e as normas expedidas pela ANATEL.

2.10. Os documentos de cobrança, faturas, boletos, recibos, comprovantes, contratos e demais informações referentes à prestação dos serviços poderão ser disponibilizados em formato físico ou eletrônico, por meio:

I – da Central do Assinante;

II – de correio eletrônico;

III – de aplicativos;

IV – de mensagens eletrônicas;

V – de outros meios previamente informados ao Assinante.

2.11. A Prestadora manterá, em seu sítio eletrônico e na Central do Assinante, acesso às seguintes informações:

I – Contrato de Prestação de Serviços;

II – Termo de Adesão;

III – Contrato de Permanência, quando houver;

IV – Política de Privacidade e Tratamento de Dados;

V – Regulamentos e informações exigidas pela ANATEL.

2.12. Quando contratados pelo Assinante, os Serviços de Valor Adicionado – SVA, inclusive plataformas digitais, conteúdos eletrônicos, livros digitais, periódicos, jornais, newsletters, aplicativos, serviços de

armazenamento, segurança, streaming, conteúdo educacional ou outros serviços acessórios, poderão ser cobrados de forma individualizada e discriminada nos documentos fiscais ou de cobrança.

Parágrafo primeiro. Os Serviços de Valor Adicionado não se confundem com serviços de telecomunicações, nos termos do artigo 61 da Lei nº 9.472/1997.

Parágrafo segundo. A contratação dos Serviços de Valor Adicionado dependerá de manifestação expressa do Assinante, sendo vedada a cobrança por serviços não solicitados.

Parágrafo terceiro. Os documentos de cobrança deverão discriminar, de forma clara e individualizada, os valores correspondentes aos serviços de telecomunicações e aos serviços de valor adicionado eventualmente contratados.

2.13. A Prestadora compromete-se a tratar os dados pessoais do Assinante em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, adotando medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados contra acessos não autorizados, destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

2.14. A Prestadora poderá promover melhorias, atualizações, expansões e modernizações em sua infraestrutura e rede de telecomunicações, desde que tais medidas não impliquem redução injustificada da qualidade dos serviços contratados ou supressão de direitos assegurados ao Assinante pela legislação vigente.

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS DIREITOS E DEVERES DA CONTRATANTE/ASSINANTE

3.1. Além das demais obrigações previstas neste Contrato, o Assinante declara conhecer e compromete-se a observar os direitos e deveres estabelecidos na Lei Geral de Telecomunicações – LGT (Lei nº 9.472/1997), no Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, no Código de Defesa do Consumidor, na Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD e nas demais normas aplicáveis.

3.2 DOS DIREITOS DO ASSINANTE

Constituem direitos do Assinante, sem prejuízo daqueles previstos em lei e na regulamentação da ANATEL:

I – acessar o serviço dentro dos padrões de qualidade estabelecidos pela regulamentação e conforme as condições contratadas;

II – escolher livremente a Prestadora e o plano de serviço de sua preferência;

III – receber tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV – receber informações claras, adequadas e ostensivas acerca:

a) das condições de prestação do serviço;

b) dos preços e critérios de cobrança;

c) das velocidades contratadas;

d) dos direitos e deveres do Assinante;

e) das facilidades adicionais contratadas;

f) das condições promocionais e de fidelização.

V – ter preservada a inviolabilidade e o sigilo de suas comunicações, observadas as hipóteses legais de quebra de sigilo;

VI – ser previamente informado acerca de alterações contratuais ou de condições de prestação do serviço que o afetem;

VII – solicitar a suspensão temporária do serviço ou a rescisão do contrato, a qualquer tempo, observadas as condições de permanência mínima eventualmente pactuadas;

VIII – não ter o serviço suspenso sem prévia observância das hipóteses legais e regulamentares;

IX – ser previamente informado sobre as condições de suspensão, restabelecimento e cancelamento do serviço;

X – ter respeitada sua privacidade e a proteção de seus dados pessoais, na forma da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD;

XI – receber resposta adequada, eficaz e tempestiva às suas solicitações, reclamações e pedidos de informação;

XII – apresentar reclamações perante a Prestadora, a ANATEL e os órgãos de defesa do consumidor;

XIII – ser indenizado pelos danos comprovadamente causados pela violação de seus direitos;

XIV – não ser obrigado ou induzido à aquisição de bens, equipamentos ou serviços não desejados, salvo quando houver comprovada necessidade técnica para a prestação do serviço;

XV – obter o restabelecimento do serviço após a regularização da inadimplência ou celebração de acordo com a Prestadora;

XVI – solicitar bloqueios, desbloqueios, ativações ou desativações de funcionalidades disponibilizadas pela Prestadora;

XVII – receber documento de cobrança contendo discriminação clara e individualizada dos valores cobrados;

XVIII – ter acesso, sem ônus, ao conteúdo das gravações de atendimento realizadas junto à Prestadora, observados os prazos e condições previstos na regulamentação da ANATEL;

XIX – receber tratamento adequado, eficiente e respeitoso por parte da Prestadora;

XX – ter acesso aos contratos, regulamentos, políticas de privacidade e demais documentos relacionados à prestação dos serviços.

3.3 DOS DEVERES DO ASSINANTE

Constituem deveres do Assinante:

I – utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

II – observar a legislação aplicável e as disposições deste Contrato;

III – efetuar o pagamento dos valores devidos nas datas de vencimento;

IV – preservar os equipamentos disponibilizados pela Prestadora;

V – utilizar os equipamentos fornecidos de acordo com suas especificações técnicas;

VI – comunicar imediatamente à Prestadora qualquer irregularidade que possa comprometer a prestação dos serviços;

VII – fornecer informações cadastrais verdadeiras e mantê-las permanentemente atualizadas.

3.4. O Assinante deverá providenciar, às suas expensas, local adequado, infraestrutura elétrica, condições ambientais e demais requisitos necessários à instalação e funcionamento dos equipamentos utilizados na prestação dos serviços.

3.5. Somente poderão ser conectados à rede da Prestadora equipamentos:

I – devidamente homologados pela ANATEL;

II – dispensados de homologação nos termos da regulamentação vigente;

III – compatíveis com as especificações técnicas do serviço contratado.

A utilização de equipamentos não homologados ou incompatíveis poderá ocasionar a suspensão da instalação, do suporte técnico ou do serviço, sem responsabilidade da Prestadora.

3.6. Salvo contratação específica ou autorização expressa da Prestadora, o serviço contratado destina-se ao uso indicado no Termo de Adesão, sendo vedada:

I – a revenda do serviço;

II – a exploração comercial não autorizada;

III – o compartilhamento irregular que descaracterize a natureza do plano contratado;

IV – qualquer utilização que cause prejuízo à rede, à Prestadora ou a terceiros.

Verificada a utilização em desacordo com esta cláusula, a Prestadora poderá:

a) notificar o Assinante para regularização;

b) alterar o plano contratado para modalidade compatível;

c) suspender o serviço;

d) rescindir o contrato, observadas as garantias legais e regulamentares.

3.7. O Assinante responderá pelos danos materiais e prejuízos comprovadamente causados à Prestadora ou a terceiros em decorrência:

I – de utilização indevida dos serviços;

II – de violação de disposições legais, regulamentares ou contratuais;

III – de danos causados aos equipamentos disponibilizados em comodato;

IV – de fraude, dolo, culpa, negligência ou utilização em desacordo com este Contrato.

3.8. O Assinante é responsável pela guarda de suas senhas, credenciais de acesso, dispositivos de autenticação e demais mecanismos de segurança relacionados aos serviços contratados.

3.9. O Assinante compromete-se a não utilizar os serviços para:

I – prática de ilícitos civis, administrativos ou penais;

II – disseminação de programas maliciosos;

III – violação de direitos de terceiros;

IV – práticas que comprometam a segurança, estabilidade ou integridade das redes de telecomunicações;

V – envio de comunicações em massa não solicitadas (spam);

VI – qualquer atividade vedada pela legislação brasileira.

3.10. A suspensão do serviço por inadimplência observará os procedimentos, prazos, notificações e garantias previstos na regulamentação da ANATEL, sendo vedado o bloqueio imediato do serviço em desacordo com as normas aplicáveis.

3.11. A regularização da inadimplência implicará o restabelecimento do serviço nos prazos previstos pela regulamentação da ANATEL, sem prejuízo da cobrança dos valores devidos e dos encargos contratuais aplicáveis.

CLÁUSULA QUARTA – DOS EQUIPAMENTOS CEDIDOS EM COMODATO

4.1. Para viabilizar a prestação dos serviços contratados, a Prestadora poderá disponibilizar ao Assinante, em regime de comodato, equipamentos de sua propriedade, tais como roteadores, ONUs, modems, conversores, fontes de alimentação, cabos ou outros dispositivos necessários à prestação dos serviços.

4.1.1. Os equipamentos cedidos em comodato serão identificados e individualizados no Termo de Adesão, Termo de Comodato ou documento equivalente, contendo, sempre que aplicável:

Equipamento	Fabricante	Modelo	Quantidade	Número de Série
Conforme descrito no Termo de Adesão	Conforme descrito no Termo de Adesão	Conforme descrito no Termo de Adesão	Conforme descrito no Termo de Adesão	Conforme descrito no Termo de Adesão

4.2. Os equipamentos disponibilizados permanecem de propriedade exclusiva da Prestadora, sendo vedada sua venda, cessão, transferência, sublocação, empréstimo, alienação, modificação, desmontagem ou utilização para finalidade diversa daquela prevista neste Contrato.

4.3. O Assinante compromete-se a:

I – conservar os equipamentos em perfeito estado de uso e funcionamento;

II – utilizar os equipamentos de acordo com suas especificações técnicas;

III – permitir o acesso da Prestadora aos equipamentos quando necessário à manutenção, substituição ou retirada;

IV – comunicar imediatamente à Prestadora qualquer defeito, dano, furto, roubo, extravio ou ocorrência que possa comprometer a integridade dos equipamentos.

4.4. O Assinante responderá pelos danos causados aos equipamentos decorrentes de:

I – uso inadequado;

II – negligência, imprudência ou imperícia;

III – violação de lacres;

IV – intervenção de terceiros não autorizados;

V – utilização em desacordo com as orientações da Prestadora;

VI – desvio de finalidade.

Parágrafo único. O desgaste natural decorrente do uso normal dos equipamentos não gera obrigação de indenização.

4.5. Extinto o Contrato, por qualquer motivo, o Assinante deverá disponibilizar os equipamentos para retirada pela Prestadora ou devolvê-los, conforme orientação recebida, no prazo de até 10 (dez) dias corridos, salvo prazo diverso previsto no Termo de Adesão.

4.6. Não ocorrendo a devolução dos equipamentos no prazo estabelecido, a Prestadora poderá cobrar do Assinante o valor correspondente ao preço de reposição ou ao valor de mercado do bem, observados os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e vedação ao enriquecimento sem causa.

4.7. A cobrança prevista na cláusula anterior não afasta o direito da Prestadora de adotar as medidas administrativas ou judiciais cabíveis para recuperação dos equipamentos ou ressarcimento dos prejuízos efetivamente comprovados.

4.8. Na hipótese de furto, roubo ou extravio dos equipamentos, o Assinante deverá:

I – comunicar imediatamente a ocorrência à Prestadora;

II – apresentar, quando solicitado, cópia do Boletim de Ocorrência;

III – ressarcir a Prestadora pelo valor de reposição do equipamento, salvo se demonstrada a inexistência de responsabilidade do Assinante, nos termos da legislação aplicável.

4.9. Após a regularização do ressarcimento previsto na cláusula anterior, e havendo viabilidade técnica e interesse do Assinante na continuidade dos serviços, a Prestadora realizará a substituição dos equipamentos em prazo razoável, observadas a disponibilidade de estoque e as condições técnicas de instalação.

4.10. É vedado ao Assinante:

I – alterar as configurações lógicas protegidas dos equipamentos sem autorização da Prestadora, quando tais alterações comprometerem a segurança, a estabilidade da rede ou a prestação do serviço;

II – remover etiquetas de identificação, lacres ou números de série;

III – alterar a localização física dos equipamentos quando isso implicar risco técnico ou impossibilitar a prestação adequada do serviço;

IV – permitir que terceiros não autorizados realizem manutenção ou intervenções nos equipamentos.

4.11. A Prestadora poderá substituir, atualizar ou recolher os equipamentos cedidos em comodato sempre que necessário à manutenção, modernização da rede, adequação tecnológica, segurança ou continuidade da prestação dos serviços, sem ônus adicional ao Assinante, salvo nas hipóteses de dano ou perda imputáveis a este.

4.12. A disponibilização de equipamentos em comodato não transfere ao Assinante qualquer direito de propriedade, posse definitiva, retenção ou aquisição sobre os bens cedidos.

CLÁUSULA QUINTA – DA INADIMPLÊNCIA

5.1. O não pagamento da fatura até a data de vencimento caracteriza inadimplemento e sujeitará o Assinante às penalidades previstas neste Contrato, na legislação aplicável e na regulamentação expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

5.2. Sobre os valores em atraso incidirão:

I – Multa moratória:

2% (dois por cento) sobre o valor da obrigação em atraso.

II – Juros de mora:

1% (um por cento) ao mês, calculados de forma proporcional aos dias de atraso (pro rata die).

III – Atualização monetária:

correção monetária pelo índice oficial previsto no Termo de Adesão ou, na ausência de previsão, pelo IPCA ou outro índice legalmente admitido.

5.3. Caracterizada a inadimplência, a Prestadora poderá adotar as medidas de cobrança administrativa e os procedimentos de suspensão previstos na regulamentação da ANATEL, observados os princípios do contraditório, da informação adequada e da boa-fé objetiva.

5.4. A Prestadora poderá encaminhar ao Assinante comunicações de cobrança, avisos de vencimento e notificações de inadimplência por quaisquer meios idôneos, inclusive:

I – e-mail;

II – SMS;

III – aplicativos de mensagens;

IV – ligações telefônicas;

V – correspondência;

VI – Central do Assinante;

VII – outros meios eletrônicos previamente informados ao Assinante.

5.5. Persistindo a inadimplência, a Prestadora poderá proceder à suspensão parcial e, posteriormente, à suspensão total da prestação dos serviços, observados os prazos e procedimentos estabelecidos pela regulamentação vigente da ANATEL.

5.6. Permanecendo a inadimplência após a suspensão total dos serviços, a Prestadora poderá rescindir o Contrato e promover o cancelamento do serviço, observados os prazos e condições previstos na regulamentação da ANATEL.

5.7. O cancelamento do Contrato por inadimplência não afasta:

I – a exigibilidade dos valores vencidos;

II – os encargos moratórios;

III – a obrigação de devolução dos equipamentos cedidos em comodato;

IV – a cobrança de eventual multa de permanência, desde que esta seja proporcional ao benefício concedido e ao período remanescente de fidelização.

5.8. Regularizada a inadimplência, a Prestadora restabelecerá os serviços nos prazos previstos pela regulamentação da ANATEL.

5.9. Decorridos os prazos legais e regulamentares, e permanecendo o débito em aberto, a Prestadora poderá proceder à inscrição do nome do Assinante em bancos de dados e cadastros de proteção ao crédito, observados:

I – o Código de Defesa do Consumidor;

II – a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD;

III – a legislação aplicável aos cadastros restritivos de crédito;

IV – a prévia comunicação ao devedor.

5.10. A comunicação prévia acerca da inscrição em órgãos de proteção ao crédito poderá ser realizada pela própria Prestadora ou pela entidade mantenedora do cadastro, nos termos da legislação vigente.

5.11. A quitação integral do débito ou a celebração de acordo que suspenda sua exigibilidade implicará a adoção das medidas cabíveis para regularização do cadastro do Assinante, observados os prazos legais.

5.12. A Prestadora poderá utilizar todos os meios de cobrança admitidos pela legislação brasileira, inclusive:

I – cobrança administrativa;

II – cobrança extrajudicial;

III – protesto de títulos, quando legalmente cabível;

IV – cobrança judicial;

V – execução de instrumentos dotados de força executiva;

VI – demais medidas legalmente permitidas.

5.13. Os custos de cobrança, despesas processuais, honorários advocatícios e demais encargos decorrentes da recuperação do crédito poderão ser exigidos do Assinante inadimplente, na forma da legislação aplicável e mediante comprovação.

5.14. A inadimplência do Assinante não autoriza a retenção, apropriação ou não devolução dos equipamentos cedidos em comodato, permanecendo integralmente aplicáveis as disposições previstas na Cláusula de Comodato.

CLÁUSULA SEXTA – DA QUALIDADE E CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS

6.1. A Prestadora compromete-se a prestar os serviços observando os padrões de qualidade, continuidade, eficiência, regularidade e segurança estabelecidos pela legislação vigente e pela regulamentação expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

6.2. A Prestadora envidará seus melhores esforços para assegurar a disponibilidade e a adequada prestação dos serviços, observadas as limitações técnicas, operacionais e as condições inerentes às redes de telecomunicações.

6.3. As interrupções ou degradações do serviço decorrentes das hipóteses abaixo não caracterizam falha na prestação do serviço e não ensejam, por si sós, direito à compensação, abatimento ou indenização, sem prejuízo das hipóteses previstas na regulamentação da ANATEL:

I – caso fortuito ou força maior;

II – fatos atribuíveis exclusivamente ao Assinante;

III – falhas em equipamentos, instalações, rede interna, infraestrutura elétrica ou dispositivos de propriedade do Assinante;

IV – utilização inadequada dos serviços ou dos equipamentos;

V – impedimento de acesso da equipe técnica da Prestadora às dependências do Assinante para instalação, manutenção, reparo ou restabelecimento dos serviços;

VI – atos de terceiros, vandalismo, furtos, roubos, rompimento de cabos, interrupção no fornecimento de energia elétrica ou eventos sobre os quais a Prestadora não possua controle direto ou indireto;

VII – manutenções emergenciais necessárias à preservação da segurança, integridade e estabilidade da rede.

6.4. Nas hipóteses em que a interrupção do serviço seja imputável à Prestadora e gere direito à compensação, esta será concedida ao Assinante na forma e nos prazos previstos pela regulamentação vigente da ANATEL.

6.5. As interrupções programadas necessárias para manutenção, ampliação, modernização, melhoria ou adequação da rede poderão ser realizadas pela Prestadora, que envidará esforços para comunicar previamente os Assinantes potencialmente afetados, sempre que a natureza da intervenção permitir.

DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

6.6. Constituem parâmetros mínimos de qualidade da prestação dos serviços, sem prejuízo de outros indicadores estabelecidos pela ANATEL:

I – fornecimento dos sinais de telecomunicações em conformidade com as características técnicas previstas na regulamentação aplicável;

II – manutenção da disponibilidade do serviço nos níveis exigidos pela regulamentação da ANATEL e pelas condições contratadas;

III – observância dos indicadores de desempenho e qualidade previstos no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL;

IV – disponibilização de informações claras, precisas, adequadas e atualizadas ao Assinante acerca dos serviços contratados;

V – comunicação prévia e adequada acerca de alterações contratuais, mudanças de preços, promoções, descontinuidade de planos e demais condições que impactem a fruição do serviço;

VI – rapidez, eficiência e efetividade no atendimento às solicitações, reclamações e pedidos de informação formulados pelo Assinante;

VII – manutenção de estrutura técnica e operacional apta à adequada prestação dos serviços.

6.7. As velocidades de download e upload informadas nos planos contratados correspondem às velocidades nominais máximas, podendo sofrer variações decorrentes de fatores externos, limitações tecnológicas, condições da rede, equipamentos utilizados pelo Assinante, interferências eletromagnéticas, utilização simultânea da conexão por múltiplos dispositivos, características das redes sem fio (Wi-Fi) e demais fatores alheios ao controle da Prestadora.

6.8. Para fins de verificação do desempenho da conexão, recomenda-se que os testes de velocidade sejam realizados:

I – mediante conexão direta via cabo Ethernet;

II – em equipamento compatível com a velocidade contratada;

III – sem a utilização simultânea da conexão por outros dispositivos;

IV – utilizando ferramentas de medição reconhecidas ou indicadas pela Prestadora.

6.9. A Prestadora poderá realizar ações de manutenção, atualização tecnológica, expansão ou modernização de sua infraestrutura e rede, desde que tais medidas não impliquem redução injustificada da qualidade dos serviços contratados ou supressão de direitos assegurados ao Assinante.

6.10. Os indicadores de qualidade, disponibilidade, desempenho e demais parâmetros técnicos poderão ser alterados sempre que houver atualização da regulamentação expedida pela ANATEL, independentemente da necessidade de alteração deste Contrato, passando a prevalecer automaticamente as disposições normativas vigentes.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO ATENDIMENTO AO ASSINANTE

7.1. A Prestadora manterá estrutura de atendimento ao Assinante, por meio de canais presenciais, telefônicos e eletrônicos, aptos ao recebimento de solicitações, reclamações, pedidos de informação, cancelamentos, reparos e demais demandas relacionadas aos serviços contratados, observadas as disposições da regulamentação da ANATEL.

7.2. Os canais de atendimento disponibilizados pela Prestadora, bem como seus horários de funcionamento, estarão permanentemente divulgados:

I – no sítio eletrônico da Prestadora;

II – na Central do Assinante;

III – nos documentos de cobrança;

IV – no Termo de Adesão;

V – em outros meios de comunicação disponibilizados pela Prestadora.

7.3. Toda solicitação, reclamação, pedido de informação, cancelamento, alteração contratual ou comunicação do Assinante poderá ser realizada por qualquer dos canais de atendimento disponibilizados pela Prestadora.

7.4. A Prestadora fornecerá número de protocolo ou outro meio idôneo de comprovação do atendimento realizado, observadas as exigências previstas na regulamentação vigente.

7.5. As solicitações e reclamações formuladas pelo Assinante serão tratadas de forma adequada, eficiente e tempestiva, observando-se os prazos previstos na regulamentação expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

7.6. Em caso de falha, degradação ou interrupção do serviço, o Assinante deverá comunicar a ocorrência à Prestadora por meio de qualquer dos canais de atendimento disponibilizados, a fim de possibilitar o adequado registro, diagnóstico e adoção das medidas necessárias para o restabelecimento dos serviços.

7.7. Os serviços de instalação, manutenção, configuração, reparo, substituição ou retirada dos equipamentos disponibilizados pela Prestadora serão executados exclusivamente por empregados, representantes ou empresas por ela autorizadas.

7.8. É vedado ao Assinante realizar, diretamente ou por intermédio de terceiros não autorizados:

I – manutenção;

II – abertura;

III – desmontagem;

IV – alteração física ou lógica;

V – reparo;

VI – substituição;

VII – qualquer intervenção nos equipamentos disponibilizados pela Prestadora, quando tal conduta puder comprometer a segurança da rede, a prestação do serviço ou a integridade dos equipamentos.

7.9. Os reparos técnicos serão realizados dentro dos prazos razoáveis e compatíveis com a natureza da ocorrência, observados:

I – a complexidade do defeito;

II – a necessidade de substituição de equipamentos;

III – a disponibilidade de infraestrutura;

IV – as condições de acesso ao local da instalação;

V – as hipóteses de caso fortuito ou força maior;

VI – os prazos eventualmente estabelecidos pela regulamentação da ANATEL.

7.10. Caso a Prestadora fique impossibilitada de acessar o local de instalação por motivo atribuível ao Assinante, o período correspondente não será computado para fins de apuração dos prazos de reparo e restabelecimento do serviço.

7.11. A Prestadora poderá agendar previamente as visitas técnicas, devendo o Assinante assegurar o acesso ao local de instalação, diretamente ou por pessoa por ele autorizada.

7.12. As visitas técnicas improdutivas decorrentes de:

I – ausência do Assinante ou de pessoa autorizada;

II – impedimento de acesso ao local;

III – problemas na infraestrutura interna de responsabilidade do Assinante;

IV – defeitos em equipamentos de propriedade exclusiva do Assinante;

poderão ser objeto de cobrança, desde que previamente informados ao Assinante os respectivos valores e condições.

7.13. Os registros de atendimento, protocolos, gravações, documentos e demais informações relacionadas ao relacionamento entre Prestadora e Assinante serão armazenados pelo prazo previsto na legislação e na regulamentação aplicável, podendo ser disponibilizados ao Assinante, mediante solicitação, nos termos da regulamentação da ANATEL e da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

7.14. A Prestadora compromete-se a adotar medidas de segurança aptas a proteger os dados pessoais e as informações do Assinante obtidas em razão dos atendimentos realizados.

7.15. Caso o Assinante não obtenha solução satisfatória por meio dos canais de atendimento da Prestadora, poderá registrar reclamação junto:

I – à Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL;

II – aos órgãos de defesa do consumidor;

III – aos órgãos administrativos ou judiciais competentes.

CLÁUSULA OITAVA – DA VIGÊNCIA, DA PERMANÊNCIA, DA RESCISÃO E DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

8.1. O presente Contrato entra em vigor na data da sua celebração, mediante assinatura física, eletrônica, aceite digital, gravação telefônica ou qualquer outro meio legalmente admitido de manifestação de vontade.

8.2. O Contrato terá prazo de vigência indeterminado, observado o período de permanência mínima eventualmente contratado pelo Assinante, nos termos desta cláusula e do respectivo Contrato de Permanência.

Parágrafo único. Caso as partes optem por estabelecer prazo determinado de vigência, este constará expressamente no Termo de Adesão.

8.3. A contratação dos serviços poderá ocorrer:

I – sem prazo de permanência mínima; ou

II – com prazo de permanência mínima, em razão da concessão de benefício econômico, desconto, isenção de instalação, equipamento subsidiado, bonificação ou outra vantagem concedida pela Prestadora.

8.4. Na hipótese de contratação com prazo de permanência mínima, as condições específicas de fidelização serão disciplinadas em instrumento próprio denominado Contrato de Permanência, que integrará o presente Contrato para todos os fins de direito.

8.5. O prazo de permanência mínima não poderá ser imposto ao Assinante sem sua prévia e expressa concordância.

8.6. O Assinante poderá solicitar o cancelamento dos serviços a qualquer tempo, observadas as condições previstas neste Contrato e na regulamentação da ANATEL.

8.7. Ocorrendo o cancelamento durante o período de permanência mínima, poderá ser cobrada multa de fidelização, desde que:

I – a multa esteja prevista no Contrato de Permanência;

II – os benefícios concedidos tenham sido expressamente informados ao Assinante;

III – a multa seja proporcional ao benefício concedido e ao período remanescente de fidelização.

8.8. Não será devida multa de fidelização nas seguintes hipóteses:

I – descumprimento contratual ou regulatório imputável à Prestadora;

II – impossibilidade técnica definitiva de continuidade da prestação do serviço;

III – alteração unilateral das condições contratuais em prejuízo do Assinante;

IV – cancelamento decorrente de determinação judicial ou administrativa;

V – demais hipóteses previstas em lei ou na regulamentação da ANATEL.

8.9. A renovação de eventual prazo de permanência mínima dependerá de manifestação expressa do Assinante e da concessão de novo benefício, sendo vedada a renovação automática da fidelização.

8.10. O presente Contrato poderá ser rescindido:

I – Pelo Assinante:

a qualquer tempo, mediante solicitação pelos canais de atendimento disponibilizados pela Prestadora.

II – Pela Prestadora:

nas hipóteses de:

- a) inadimplemento do Assinante, observados os procedimentos previstos na regulamentação da ANATEL;
- b) utilização dos serviços em desacordo com a legislação ou com o presente Contrato;
- c) prática de fraude ou utilização ilícita dos serviços;
- d) fornecimento de informações cadastrais falsas;
- e) impossibilidade técnica definitiva de continuidade da prestação dos serviços.

8.11. A rescisão contratual, independentemente da causa, não afasta:

I – a exigibilidade dos débitos vencidos;

II – a devolução dos equipamentos cedidos em comodato;

III – a reparação de danos eventualmente causados;

IV – a cobrança de multa de permanência, quando legalmente devida.

8.12. A prestação dos serviços está condicionada à existência de viabilidade técnica para instalação e manutenção no endereço indicado pelo Assinante.

8.13. Em caso de solicitação de mudança de endereço, a Prestadora realizará nova análise de viabilidade técnica.

8.14. Havendo viabilidade técnica, a Prestadora poderá realizar a transferência da instalação, podendo cobrar taxa correspondente aos custos operacionais previamente informados ao Assinante.

8.15. Não havendo viabilidade técnica para atendimento no novo endereço:

I – o Contrato poderá ser rescindido sem cobrança de multa de fidelização; ou

II – as partes poderão ajustar solução alternativa, mediante acordo.

8.16. Os preços contratados poderão ser reajustados a cada período de 12 (doze) meses, contado da data de contratação ou do último reajuste, utilizando-se:

I – IPCA;

II – INPC;

III – IGP-M; ou

IV – outro índice oficial que venha a substituí-los.

Parágrafo único. A Prestadora deverá informar previamente ao Assinante a aplicação do reajuste, observada a regulamentação vigente.

8.17. O Contrato poderá ser extinto, independentemente de multa ao Assinante, nas seguintes hipóteses:

I – determinação legal ou regulatória;

II – suspensão definitiva da autorização de prestação do serviço;

III – cassação, caducidade ou extinção da autorização expedida pela ANATEL;

IV – impossibilidade jurídica de continuidade da prestação dos serviços;

V – caso fortuito ou força maior que inviabilize definitivamente a prestação dos serviços.

8.18. O Assinante responderá civil e administrativamente pelos danos comprovadamente causados à Prestadora em razão de:

I – fraude;

II – utilização ilícita dos serviços;

III – ofensas, ameaças ou práticas que configurem abuso de direito;

IV – danos materiais causados à infraestrutura da Prestadora.

8.19. Sempre que possível, eventual descumprimento contratual passível de regularização poderá ser solucionado mediante acordo entre as partes, sem necessidade de rescisão imediata.

8.20. O presente Contrato poderá ser alterado:

I – por acordo entre as partes;

II – por determinação legal ou regulatória;

III – em decorrência de alterações promovidas pela ANATEL ou por autoridade competente.

8.21. As alterações contratuais que importem modificação das condições de prestação dos serviços, preços, direitos ou obrigações do Assinante deverão ser previamente comunicadas, na forma e nos prazos estabelecidos pela regulamentação vigente da ANATEL.

CLÁUSULA NONA – DAS DISPOSIÇÕES LEGAIS, PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

9.1. O presente Contrato será regido e interpretado de acordo com:

I – Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 – Lei Geral de Telecomunicações (LGT);

II – Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor (CDC);

III – Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 – Marco Civil da Internet;

IV – Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

V – Código Civil Brasileiro (Lei nº 10.406/2002);

VI – Regulamento Geral de Serviços de Telecomunicações – Resolução ANATEL nº 73/1998;

VII – Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, aprovado pela Resolução ANATEL nº 614/2013, com as alterações posteriores, especialmente as promovidas pela Resolução nº 777/2025;

VIII – Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução ANATEL nº 632/2014, com as alterações posteriores, especialmente as promovidas pela Resolução nº 777/2025;

IX – Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL, aprovado pela Resolução ANATEL nº 717/2019;

X – Regimento Interno da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, aprovado pela Resolução nº 612/2013;

XI – Demais atos normativos, portarias, regulamentos e decisões expedidos pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL e pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD.

DA PRIVACIDADE E DA PROTEÇÃO DE DADOS

9.2. A Prestadora realizará o tratamento de dados pessoais do Assinante em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, observando os princípios da:

I – finalidade;

II – adequação;

III – necessidade;

IV – livre acesso;

V – qualidade dos dados;

VI – transparência;

VII – segurança;

VIII – prevenção;

IX – não discriminação;

X – responsabilização e prestação de contas.

9.3. Os dados pessoais poderão ser coletados e tratados para as seguintes finalidades:

I – identificação e qualificação do Assinante;

- II – celebração, execução e gestão do presente Contrato;
- III – instalação, manutenção e suporte técnico dos serviços;
- IV – emissão de documentos fiscais, cobranças e recibos;
- V – cumprimento de obrigações legais, regulatórias e fiscais;
- VI – prevenção a fraudes e garantia da segurança da prestação dos serviços;
- VII – atendimento de solicitações do Assinante;
- VIII – cumprimento de determinações judiciais, administrativas ou regulatórias.

9.4. Poderão ser coletados, quando necessários à prestação dos serviços:

- I – nome completo;
- II – CPF ou CNPJ;
- III – documento de identidade;
- IV – endereço;
- V – endereço de instalação;
- VI – telefone;
- VII – endereço eletrônico (e-mail);
- VIII – dados de faturamento;
- IX – registros de atendimento;
- X – dados de utilização estritamente necessários à execução contratual.

9.5. A recusa do Assinante em fornecer dados estritamente necessários à execução do Contrato poderá impossibilitar:

- I – a contratação dos serviços;
- II – a instalação;
- III – a emissão de documentos fiscais;
- IV – a prestação adequada dos serviços;
- V – o cumprimento de obrigações legais e regulatórias.

DO USO ADEQUADO DOS SERVIÇOS

9.6. O Assinante compromete-se a não utilizar os serviços contratados para:

- I – prática de atos ilícitos;
- II – violação de direitos de terceiros;
- III – invasão de dispositivos ou sistemas de terceiros;
- IV – envio massivo de mensagens não solicitadas (spam);
- V – disseminação de programas maliciosos;
- VI – tentativa de ocultação de identidade para prática de ilícitos;
- VII – utilização que comprometa a estabilidade, integridade ou segurança da rede.

DO COMPARTILHAMENTO DE DADOS

9.7. Os dados pessoais do Assinante poderão ser compartilhados:

- I – com empresas parceiras e operadores de dados contratados pela Prestadora, exclusivamente para execução do presente Contrato;
- II – com órgãos de proteção ao crédito, nos casos de inadimplência, observada a legislação aplicável;
- III – com autoridades judiciais, administrativas ou regulatórias, quando houver obrigação legal, regulatória ou ordem de autoridade competente;
- IV – nas hipóteses previstas no Marco Civil da Internet, na LGPD e na legislação aplicável.

9.8. A Prestadora adotará medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais contra:

- I – acessos não autorizados;
- II – destruição;
- III – perda;
- IV – alteração;
- V – comunicação;
- VI – difusão;
- VII – qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

9.9. Somente empregados, representantes, operadores e prestadores de serviços autorizados e sujeitos a deveres de confidencialidade poderão ter acesso aos dados pessoais tratados pela Prestadora.

DOS DIREITOS DO TITULAR DOS DADOS

9.10. O Assinante poderá exercer, na forma da LGPD e mediante solicitação pelos canais de atendimento disponibilizados pela Prestadora, os seguintes direitos:

- I – confirmação da existência de tratamento;
- II – acesso aos dados;
- III – correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- IV – anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários;
- V – portabilidade dos dados, quando aplicável;
- VI – eliminação dos dados tratados mediante consentimento;
- VII – informação sobre compartilhamento de dados;
- VIII – revogação do consentimento, quando aplicável.

9.11. Os pedidos de exclusão de dados não se aplicam às hipóteses em que a Prestadora esteja legalmente obrigada a manter os dados pessoais, especialmente para:

- I – cumprimento de obrigação legal ou regulatória;
- II – exercício regular de direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais;
- III – execução do Contrato;
- IV – cumprimento de obrigações perante a ANATEL, autoridades fiscais ou órgãos de defesa do consumidor.

DA GUARDA DE DOCUMENTOS E REGISTROS

9.12. A Prestadora poderá armazenar contratos, documentos fiscais, protocolos, ordens de serviço, registros de atendimento e demais documentos necessários ao cumprimento de obrigações legais, regulatórias e contratuais, observados os prazos de retenção previstos na legislação aplicável.

DOS INCIDENTES DE SEGURANÇA

9.13. Em caso de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares de dados, a Prestadora adotará as medidas cabíveis previstas na legislação, incluindo, quando aplicável:

- I – a comunicação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD;
- II – a comunicação aos titulares afetados;
- III – a adoção de medidas de mitigação e contenção dos riscos.

DOS SISTEMAS E OPERADORES DE DADOS

9.14. A Prestadora poderá utilizar sistemas, softwares, plataformas e prestadores de serviços terceirizados para tratamento de dados pessoais, desde que observadas as exigências da legislação de proteção de dados e adotadas medidas adequadas de segurança da informação.

DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DO ASSINANTE

9.15. Ao aderir ao presente Contrato, o Assinante declara ter recebido previamente informações claras, adequadas e ostensivas acerca:

I – dos serviços contratados;

II – das condições de prestação dos serviços;

III – dos valores e critérios de cobrança;

IV – das velocidades contratadas;

V – das condições promocionais e de fidelização;

VI – dos canais de atendimento;

VII – da Política de Privacidade e Tratamento de Dados da Prestadora;

VIII – de seus direitos e deveres enquanto consumidor e titular de dados pessoais.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS FORMAS DE CONTRATAÇÃO E ADESÃO

10.1. A contratação e adesão ao presente Contrato poderão ser realizadas por qualquer meio legalmente admitido, físico ou eletrônico, que permita a identificação do Assinante e a comprovação de sua manifestação de vontade.

10.2. A adesão ao presente Contrato considerar-se-á efetivada, alternativamente, mediante a ocorrência de qualquer dos seguintes atos:

I –

Assinatura física do Termo de Adesão, Ordem de Serviço, Contrato de Permanência ou qualquer outro documento contratual.

II –

Assinatura eletrônica, aceite digital ou confirmação eletrônica em plataforma disponibilizada pela Prestadora.

III –

Aceite realizado por meio de:

a) portal eletrônico;

b) aplicativo;

- c) website;
- d) área do cliente;
- e) plataforma digital de contratação.

IV –

Contratação realizada mediante atendimento telefônico, desde que haja gravação ou outro meio idôneo de comprovação da manifestação de vontade do Assinante.

V –

Contratação realizada por aplicativos de mensagens, inclusive WhatsApp, Telegram ou outras plataformas de comunicação eletrônica disponibilizadas pela Prestadora, desde que seja possível comprovar a manifestação de vontade do Assinante.

VI –

Confirmação da contratação por correio eletrônico (e-mail), mediante resposta, clique de aceite, autenticação eletrônica ou outro mecanismo idôneo.

VII –

Pagamento, parcial ou integral, de qualquer valor referente:

- a) à instalação;
- b) à habilitação;
- c) à mensalidade;
- d) a serviços adicionais;
- e) a qualquer cobrança relacionada à contratação,

desde que tal pagamento esteja associado a pedido de contratação formulado pelo Assinante.

VIII –

Solicitação de instalação, ativação ou habilitação dos serviços.

IX –

Recebimento e utilização efetiva dos serviços pelo Assinante, desde que existam elementos suficientes que demonstrem sua solicitação ou concordância com a contratação.

DA COMPROVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

10.3. A Prestadora manterá registros aptos a comprovar a contratação e a manifestação de vontade do Assinante, podendo utilizar, dentre outros:

- I – documentos físicos assinados;

- II – assinaturas eletrônicas;
- III – certificados digitais;
- IV – biometria;
- V – gravações telefônicas;
- VI – registros eletrônicos de aceite;
- VII – logs de sistemas;
- VIII – protocolos de atendimento;
- IX – mensagens eletrônicas;
- X – registros de IP, data e hora;
- XI – quaisquer outros meios de prova admitidos em direito.

10.4. Os registros relacionados à contratação poderão ser armazenados pelo prazo previsto na legislação aplicável e na regulamentação da ANATEL, podendo ser utilizados para:

- I – comprovação da contratação;
- II – atendimento de solicitações do Assinante;
- III – cumprimento de obrigações legais e regulatórias;
- IV – exercício regular de direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais.

DO INÍCIO DAS OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

10.5. As obrigações da Prestadora terão início a partir da confirmação da contratação pelo Assinante e da existência de condições necessárias para a prestação dos serviços, incluindo:

- I – aprovação cadastral, quando aplicável;
- II – confirmação da manifestação de vontade;
- III – existência de viabilidade técnica;
- IV – cumprimento das condições comerciais estabelecidas.

10.6. A Prestadora poderá, antes da ativação dos serviços, solicitar:

- I – confirmação de dados cadastrais;
- II – apresentação de documentos;
- III – assinatura de documentos complementares;
- IV – confirmação adicional de identidade;

V – outras medidas necessárias à segurança da contratação.

10.7. A eventual exigência de documentação complementar ou confirmação de identidade não invalida a manifestação de vontade anteriormente realizada pelo Assinante, servindo apenas para garantir:

- I – a segurança da contratação;
- II – a prevenção de fraudes;
- III – o cumprimento de obrigações legais e regulatórias.

DO ACESSO AOS DOCUMENTOS CONTRATUAIS

10.8. Após a contratação, a Prestadora disponibilizará ao Assinante, por meio físico ou eletrônico:

- I – Contrato de Prestação de Serviços;
- II – Termo de Adesão;
- III – Contrato de Permanência, quando houver;
- IV – Política de Privacidade e Tratamento de Dados;
- V – demais documentos exigidos pela regulamentação da ANATEL.

DA VALIDADE DOS MEIOS ELETRÔNICOS

10.9. As partes reconhecem a validade jurídica das manifestações de vontade realizadas por meios eletrônicos, digitais ou telemáticos, produzindo todos os efeitos legais, nos termos:

- da Lei nº 14.063/2020;
- do Código Civil;
- do Marco Civil da Internet;
- da Medida Provisória nº 2.200-2/2001;
- da regulamentação expedida pela ANATEL.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS PENALIDADES E DA MULTA DE PERMANÊNCIA

11.1. O descumprimento das obrigações previstas neste Contrato poderá sujeitar o Assinante às medidas administrativas e contratuais cabíveis, observados os princípios da razoabilidade, proporcionalidade, ampla informação e boa-fé objetiva.

11.2. Sem prejuízo das demais medidas legais, a Prestadora poderá:

- I – advertir o Assinante;
- II – suspender os serviços, nos casos previstos neste Contrato e na regulamentação da ANATEL;
- III – rescindir o Contrato;
- IV – exigir o ressarcimento pelos danos efetivamente comprovados;
- V – adotar as medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

11.3. Nas hipóteses em que o descumprimento contratual do Assinante causar prejuízos materiais à Prestadora, esta poderá exigir indenização correspondente aos danos efetivamente comprovados, observada a legislação

aplicável.

DA MULTA DE PERMANÊNCIA (FIDELIZAÇÃO)

11.4. Na hipótese de contratação com prazo de permanência mínima, poderá ser cobrada multa de fidelização exclusivamente quando:

- I – houver a concessão de benefício econômico ao Assinante;
- II – o benefício concedido estiver expressamente identificado no Contrato de Permanência ou no Termo de Adesão;
- III – o Assinante solicitar o cancelamento do serviço antes do término do prazo de permanência mínima;
- IV – a rescisão não decorrer de descumprimento contratual ou regulatório imputável à Prestadora.

11.5. A multa de permanência:

- I – será limitada ao valor do benefício concedido ao Assinante;
- II – deverá ser calculada de forma proporcional ao período remanescente do prazo de permanência;
- III – não poderá constituir penalidade excessiva ou vantagem manifestamente exagerada.

11.6. A fórmula de cálculo da multa de permanência deverá constar de forma clara e destacada no Contrato de Permanência ou no Termo de Adesão.

11.7. Não será devida multa de permanência nas seguintes hipóteses:

- I – descumprimento contratual ou regulatório imputável à Prestadora;
- II – interrupção definitiva dos serviços por culpa da Prestadora;
- III – inexistência de viabilidade técnica no novo endereço do Assinante;
- IV – alteração unilateral das condições contratuais em prejuízo do Assinante;
- V – determinação judicial, administrativa ou regulatória;
- VI – demais hipóteses previstas na legislação ou na regulamentação da ANATEL.

DOS BENEFÍCIOS CONCEDIDOS

11.8. Os benefícios concedidos pela Prestadora, inclusive:

- I – isenção ou redução de taxa de instalação;
- II – isenção ou redução de taxa de ativação;
- III – descontos promocionais;
- IV – equipamentos subsidiados;
- V – outras vantagens econômicas;

poderão ser objeto de ressarcimento proporcional em caso de cancelamento durante o prazo de permanência mínima, observadas as condições previstas no Contrato de Permanência.

11.9. O ressarcimento previsto nesta cláusula será limitado:

- I – ao valor do benefício efetivamente concedido;
- II – ao período remanescente da permanência mínima;
- III – aos critérios de proporcionalidade previstos na regulamentação da ANATEL.

DAS INFRAÇÕES CONTRATUAIS GRAVES

11.10. Constituem hipóteses de infração contratual grave, sem prejuízo de outras previstas neste Contrato:

- I – utilização fraudulenta dos serviços;
- II – adulteração dos equipamentos disponibilizados em comodato;
- III – utilização dos serviços para prática de ilícitos;
- IV – fornecimento de informações cadastrais falsas;
- V – violação das condições de uso dos serviços que comprometa a rede da Prestadora ou terceiros.

11.11. Nas hipóteses de infração grave, a Prestadora poderá:

- I – suspender preventivamente os serviços;
- II – rescindir o Contrato;
- III – exigir reparação pelos prejuízos efetivamente comprovados;
- IV – comunicar os fatos às autoridades competentes, quando legalmente cabível.

DAS PENALIDADES À PRESTADORA

11.12. A aplicação de penalidades ao Assinante não afasta os direitos deste de:

- I – reclamar perante a Prestadora;
- II – registrar reclamação junto à ANATEL;
- III – buscar reparação perante os órgãos de defesa do consumidor;
- IV – pleitear indenização por danos decorrentes de eventual descumprimento contratual pela Prestadora.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. Compete ao Assinante adotar medidas razoáveis de segurança em seus equipamentos, redes internas e dispositivos utilizados para acesso aos serviços, incluindo, quando aplicável:

- I – utilização de softwares de proteção;
- II – atualização de sistemas operacionais e aplicativos;
- III – utilização de senhas seguras;
- IV – adoção de mecanismos de proteção contra programas maliciosos, acessos não autorizados e demais riscos inerentes ao ambiente da Internet.

Parágrafo único. A Prestadora não se responsabiliza por danos decorrentes de falhas de segurança em equipamentos, redes internas ou dispositivos de responsabilidade exclusiva do Assinante.

12.2. Os preços dos serviços contratados poderão ser reajustados após o decurso do período mínimo de 12 (doze) meses, contado da data da contratação ou do último reajuste, observada a legislação aplicável.

12.2.1. O reajuste será realizado com base em um dos seguintes índices oficiais:

- I – Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC;
- II – Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA;

III – Índice Geral de Preços do Mercado – IGP-M;

IV – outro índice oficial que venha a substituí-los.

12.2.2. Caso a legislação venha a permitir periodicidade inferior à prevista nesta cláusula, aplicar-se-á a periodicidade legalmente autorizada.

12.3. O presente Contrato poderá ser registrado em Cartório de Títulos e Documentos, para fins de conservação, publicidade e prova, sem que tal registro constitua requisito de validade ou eficácia da contratação.

12.3.1. O Contrato, o Termo de Adesão, o Contrato de Permanência, a Política de Privacidade e os demais documentos relacionados à prestação dos serviços permanecerão disponíveis para consulta:

I – no sítio eletrônico da Prestadora;

II – na Central do Assinante;

III – por outros meios disponibilizados pela Prestadora.

12.4. As normas que regulamentam os serviços de telecomunicações encontram-se disponíveis:

I – no portal eletrônico da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL;

II – nos canais de atendimento disponibilizados pela ANATEL;

III – por meio da Central de Atendimento da própria Prestadora.

Parágrafo único. Os canais de atendimento e os endereços eletrônicos da ANATEL serão aqueles vigentes à época da consulta, conforme divulgados pela própria Agência.

12.5. A eventual tolerância de uma das partes quanto ao descumprimento de qualquer disposição contratual pela outra não constituirá renúncia de direito, novação ou alteração contratual, permanecendo íntegros todos os direitos e prerrogativas previstos neste instrumento.

12.6. A eventual nulidade, invalidade ou inexecutabilidade de qualquer cláusula deste Contrato não prejudicará a validade das demais disposições, que permanecerão em pleno vigor e efeito.

12.7. As partes reconhecem a validade jurídica das manifestações de vontade realizadas por meios físicos, eletrônicos ou digitais, nos termos da legislação aplicável.

12.8. As comunicações entre as partes poderão ser realizadas por quaisquer meios idôneos, inclusive:

I – correio eletrônico;

II – mensagens eletrônicas;

III – SMS;

IV – aplicativos de mensagens;

V – notificações na Central do Assinante;

VI – correspondência física;

VII – outros meios disponibilizados pela Prestadora.

12.9. A Prestadora poderá promover adequações no presente Contrato sempre que necessárias ao cumprimento de:

I – determinações legais;

II – alterações regulatórias;

III – decisões administrativas ou judiciais;

IV – normas expedidas pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

Parágrafo único. As alterações que impactarem direitos e obrigações do Assinante serão previamente comunicadas, observados os prazos e procedimentos previstos na regulamentação vigente.

12.10. As partes declaram ter lido, compreendido e aceitado todas as condições previstas neste Contrato, no Termo de Adesão, no Contrato de Permanência, quando houver, e nos demais documentos que integram a contratação.

DO FORO

12.11. Para dirimir eventuais controvérsias oriundas deste Contrato:

I – Quando o Assinante for consumidor, fica assegurado o direito de ajuizar eventual demanda no foro de seu domicílio, nos termos da legislação consumerista.

II – Nas hipóteses em que não se aplicar a relação de consumo, as partes elegem o foro da Comarca de Piracicaba/SP, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

DAS ASSINATURAS

E, por estarem justas e contratadas, as partes celebram o presente instrumento, por meio físico ou eletrônico, para que produza todos os seus efeitos legais e jurídicos.

Charqueada/SP, 16 de julho de 2026.

22.655.655/0001-30
NXS
SERVIÇOS DE CONECTIVIDADE LTDA
Rua João Helmeister Sobrinho, 45
Centro
CEP 13515-098
CHARQUEADA - SP

NXS SERVIÇOS DE CONECTIVIDADE LTDA
22.655.655/0001-30

LEGISLAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEIS

O presente Contrato é regido, especialmente, pelas seguintes normas:

- 1- Lei nº 9.472/1997 – Lei Geral de Telecomunicações (LGT);
- 2- Lei nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor (CDC);
- 3- Lei nº 10.406/2002 – Código Civil;
- 4- Lei nº 12.965/2014 – Marco Civil da Internet;
- 5- Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- 6- Lei nº 14.063/2020 – Assinaturas Eletrônicas;
- 7- Resolução Anatel nº 614/2013 – Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), alterada pela Resolução nº 777/2025;
- 8- Resolução Anatel nº 632/2014 – Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), alterada pela Resolução nº 777/2025;
- 9- Resolução Anatel nº 717/2019 – Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL);
- 10- Resolução Anatel nº 612/2013 – Regimento Interno da ANATEL;
- 11- Demais leis, decretos, atos, regulamentos, portarias e decisões expedidos pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL e demais autoridades competentes.