

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

PORTAL NET

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada **CONTRATADA**, conforme identificada a seguir:

DADOS DA CONTRATADA

NOME EMPRESARIAL: PORTAL NET TELECOMUNICACOES LTDA			
NOME FANTASIA: PORTAL NET		ATO DE AUTORIZAÇÃO ANATEL Nº 10724, de 21 de agosto de 2025	
CNPJ: 10.303.252/0001-43		ENDEREÇO: R H 135	
COMPLEMENTO: QUADRA 294 LOTE 06 CASA 01		BAIRRO: CIDADE VERA CRUZ	
CIDADE: AP DE GOIÂNIA	ESTADO: GO	CEP: 74.937-340	
TELEFONES: (62) 4009-7579 (62) 99360-1651	S.A.C: 9090 99360-1651	SITE: https://portalnetfibra.com.br/	

E do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente **CONTRATANTE**, nomeadas e qualificadas através de **TERMO DE ADESÃO À OFERTA** ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento.

1 CLÁUSULA PRIMEIRA – CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

1.1 Aplicam-se ao presente **CONTRATO** as seguintes definições

1.1.1 **ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO:** Área geográfica de âmbito nacional onde o SCM pode ser explorado conforme condições preestabelecidas pela Anatel;

1.1.2 **CANAIS DE ATENDIMENTO:** canais disponibilizados pela CONTRATADA, responsáveis pelo recebimento de reclamações, solicitação de informações e de serviços ou de atendimento e suporte ao Assinante, podendo ser Atendimento Remoto ou Presencial, nos termos previstos no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução nº 765/2023 da Anatel;

1.1.3.1. **ATENDIMENTO REMOTO:** compreende o Atendimento Telefônico, o Atendimento por Meio Digital ou qualquer outro meio de contato remoto com o Consumidor, independentemente do originador da interação;

1.1.3.1.1. **ATENDIMENTO TELEFÔNICO:** forma de atendimento telefônico ao Consumidor realizado pelo setor da Prestadora, próprio ou disponibilizado mediante contrato(s) com terceiro(s), nos termos previstos no RGC, aprovado pela Anatel e no Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022, ou outro que venha substituí-lo;

1.1.3.1.2. **ATENDIMENTO POR MEIO DIGITAL:** forma de atendimento ao Consumidor prestado por aplicativo, sítio eletrônico ou quaisquer outros meios digitais;

1.1.3.2. **ATENDIMENTO PRESENCIAL:** forma de atendimento ao Consumidor realizado pessoalmente em estabelecimento da Prestadora, próprio ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s), que venda serviços e explore exclusivamente a marca da Prestadora;

1.1.3 **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM):** É um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço;



1.1.4 TERMO DE ADESÃO À OFERTA: Documento que apresenta resumo das principais condições da contratação;

1.1.5 PRAZO DE PERMANÊNCIA: Condição da Oferta que define o período de tempo predeterminado durante o qual o Consumidor se compromete a permanecer vinculado à Oferta, em contrapartida a um benefício concedido pela Prestadora;

1.1.6 CONTRATADA PRESTADORA DE PEQUENO PORTE (PPP): Grupo detentor de participação de mercado nacional inferior a 5% (cinco por cento) em cada mercado de varejo em que atua;

1.1.7 OFERTA: Condições que definem as características de preço, acesso e fruição do(s) serviço(s) de telecomunicações, prestado(s) de forma individual ou conjunta no mercado de varejo.



2 CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

2.1 O presente Contrato tem por objeto a prestação de SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) por BANDA LARGA ou por LINK DEDICADO pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, cuja Oferta e Endereço para Instalação foram, respectivamente, escolhidos e indicados pelo CONTRATANTE no ato da contratação.

2.2 O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela PRESTADORA é de até 10 (dez) dias corridos contados da data em que o CONTRATANTE aderir à OFERTA da CONTRATADA, sendo que dever-se-á levar em conta estudo prévio de viabilidade técnica, observando-se também as condições climáticas locais e condições físicas e técnicas do local para instalação.

2.3 Tratando-se de condomínio, também será de responsabilidade do CONTRATANTE, providenciar a devida e prévia autorização, caso seja ela necessária para instalação e prestação do serviço contratado, sob pena de comprometimento do prazo de instalação ou mesmo de iniciar a prestação dos serviços prevista na cláusula 2.2. deste instrumento.

2.4 Os serviços serão prestados ao 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 ativação até o término de vigência deste contrato, ressalvadas as interrupções provocadas por falhas que independam da vontade da CONTRATADA.

2.5 Aplicam-se ao presente Contrato as seguintes legislações, sem prejuízo das demais vigentes:

2.5.1 Código de Defesa do Consumidor (CDC) – Lei nº 8.078 de 11 de Setembro de 1990;

2.5.2 Lei Geral de Telecomunicações (LGT) – Lei nº 9.472 de 16 de Julho de 1997;

2.5.3 Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) – Resolução nº 614 de 28 de Maio de 2013, da Anatel;

2.5.4 Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) – Resolução nº 765 de 6 de Novembro de 2023, da Anatel;

Parágrafo único. A CONTRATADA se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de CONTRATADA de Pequeno Porte (PPP), definido no Plano Geral de Metas de Competição (PGMC), aprovado pela Resolução nº 600/2012 da Anatel, e detém menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço, motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 765/2023, e integralmente das obrigações previstas no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL, aprovado pela Resolução nº 717/2019 da Anatel.



3 CLÁUSULA TERCEIRA – DA ADESÃO

3.1 A adesão ao serviço poderá ser realizada pelo CONTRATANTE por meio de vendedores credenciados pela CONTRATADA, por atendimento presencial ou remoto.

3.2 A adesão pelo CONTRATANTE ao presente efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

3.2.1 Por meio de **ASSINATURA** de **TERMO DE ADESÃO À OFERTA IMPRESSO**;

3.2.2 Por meio de **ACEITE ELETRÔNICO/ONLINE** de **TERMO DE ADESÃO À OFERTA**;

Parágrafo Primeiro. Por meio da **ASSINATURA** ou **ACEITE ELETRÔNICO** do **TERMO DE ADESÃO À OFERTA**, o **ASSINANTE** declara o prévio conhecimento às informações sobre as condições de contratação, prestação, canais de atendimento e suporte, formas de pagamento, Prazo de Permanência, Prazo de Vigência e extinção da Oferta, a existência de eventuais Serviços de Valor Adicionado, os preços cobrados, bem como a data e o índice aplicável de reajuste, assim como de velocidade de download e upload, garantia de banda e franquia de consumo, se houver, na prestação do Serviço de Comunicação Multimídia.

Parágrafo Segundo. A eventual anulação de um dos itens do presente instrumento não invalidará as demais regras deste Contrato.

4 CLÁUSULA QUARTA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 Na prestação dos serviços, a CONTRATADA disponibilizará ao CONTRATANTE um endereço IP (internet Protocol) que poderá ser dinâmico (variável), ou poderá ser fixo (invariável), a exclusivo critério da CONTRATADA.

4.2 Independente da forma de disponibilização do IP (Internet Protocol) ao CONTRATANTE, este endereço sempre será de propriedade da CONTRATADA, sendo que a disponibilização do endereço IP (Internet Protocol) não constitui, de forma alguma, qualquer espécie de cessão ou transferência desta propriedade.

4.3 A CONTRATADA se reserva no direito de alterar, a qualquer momento, o IP dinâmico (variável) ou fixo (invariável) cedido ao CONTRATANTE, independentemente de prévia comunicação ou consentimento do CONTRATANTE.

4.4 Na omissão no TERMO DE ADESÃO quanto ao tipo de IP contratado, será considerado que o IP disponibilizado é dinâmico (variável).

4.5 O CONTRATANTE tem conhecimento que o IP disponibilizado pela CONTRATADA poderá ser utilizado, simultaneamente, por outros CONTRATANTES da CONTRATADA, através do emprego da tecnologia NAT (Network Address Translation).

4.6 A prestação de serviços ora contratados é de natureza individual e intransferível, não sendo permitida ao CONTRATANTE a cessão ou venda total ou parcial desses serviços a terceiros, a qualquer título que seja, salvo em caso de prévia e expressa autorização da CONTRATADA.



5 CLÁUSULA QUINTA – DAS CHAMADAS DE TELEMARKETING E DAS MENSAGENS DE CUNHO PUBLICITÁRIO

5.1. O CONTRATANTE declara ter conhecimento de que a opção eleita no ato da contratação quanto ao recebimento de chamadas de telemarketing ou de mensagens de cunho publicitário para oferecimento de serviços e produtos da CONTRATADA previstas no TERMO DE ADESÃO À OFERTA pode ser alterada a qualquer tempo durante a fruição dos serviços.

5.2. A CONTRATADA divulga em sua página inicial na internet <https://portalnetfibra.com.br/> as plataformas existentes para manifestação do CONTRATANTE quanto ao não recebimento de chamadas de telemarketing.

6 CLÁUSULA SEXTA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA NOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO

MULTIMÍDIA

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

6.2 A CONTRATADA disponibilizará ao CONTRATANTE um canal de atendimento telefônico gratuito, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, que funcionará, no mínimo, pelo período de 8 (oito) horas, ininterruptamente, exclusivamente nos dias úteis, em horário de funcionamento a ser informado no portal da prestadora <https://portalnetfibra.com.br/> de forma a possibilitar o atendimento e registro de eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados.

6.3 Constituem deveres da CONTRATADA:

6.3.1 Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 73/1998), ser a responsável pela prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) perante a ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis;

6.3.2 Manter em pleno e adequado funcionamento os canais de atendimento e suporte ao CONTRATANTE, atendendo e respondendo às reclamações e solicitações do CONTRATANTE, de acordo com os prazos previstos no presente Contrato.

6.3.3 É vedado à CONTRATADA condicionar oferta referente ao SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou ainda condicionar vantagens ao CONTRATANTE à compra de outros serviços ou aplicações, ainda que prestados por terceiros;

6.4. A CONTRATADA dispõe de canais de atendimento ao consumidor através do S.A.C: 9090 99360-1651, e do endereço virtual eletrônico: <https://portalnetfibra.com.br/>. Prestar esclarecimentos ao CONTRATANTE, de pronto e livre de ônus, face às suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

6.5. Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos nas regulamentações da Anatel – levando sempre em consideração as liberalidades aplicáveis as Prestadoras de Pequeno Porte – e no contrato celebrado com o CONTRATANTE, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

6.6. Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

6.7. A CONTRATADA observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários.

Parágrafo único. A CONTRATADA tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão de sigilo.

6.8. A CONTRATADA dará conhecimento ao CONTRATANTE sobre medidas para o uso eficiente e adequado do serviço, especialmente em relação à gestão do uso dos dados contratados

7. CLÁUSULA SÉTIMA - DOS DIREITOS E DEVERES DO CONTRATANTE



7.1. São **DIREITOS** do CONTRATANTE:

7.1.1. Prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

7.1.2. Respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela CONTRATADA;

7.1.3. Substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;

7.1.4. A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas, respeitadas as condições dispostas na cláusula de suspensão dos serviços objeto do presente.

7.1.5. À continuidade do serviço pelo prazo contratual;

7.1.6. À transferência de titularidade desse contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço.

7.1.7. Ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, conforme as condições ofertadas e contratadas;

7.1.8. Ao conhecimento sobre medidas para o uso eficiente e adequado do serviço, especialmente em relação à gestão do uso dos dados contratados;

7.1.9. Ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário ou com o objetivo de vender serviços ou produtos da CONTRATADA, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

7.1.10. A optar pelo não recebimento de chamadas publicitárias ou com o objetivo de vender serviços ou produtos da CONTRATADA;

7.1.11. A receber orientação quanto à correta destinação dos equipamentos necessários à utilização dos serviços de telecomunicações ao fim de sua vida útil e quanto aos riscos ambientais que representam.

7.2. Constituem **DEVERES** do **CONTRATANTE**:

7.2.1. Informar a CONTRATADA sob qualquer alteração de endereço eletrônico ou físico, estando ciente que em caso de não informação será dado como notificado nos últimos endereços constantes na base cadastral da CONTRATADA;

7.2.2. Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações, zelando pela integridade dos equipamentos da CONTRATADA sob sua posse;

7.2.3. Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

7.2.4. Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação;

7.2.5. Somente conectar à rede da CONTRATADA terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificados;

7.2.6. Indenizar a CONTRATADA por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;

7.2.7. Permitir acesso da CONTRATADA, ou de terceiros que esta indicar, sempre que necessário, no local de instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamento necessário para prestação do serviço;

7.2.8. Providenciar local adequado e/ou infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da CONTRATADA, quando for o caso;

7.2.9. O CONTRATANTE é responsável e obriga-se a responder e a indenizar a CONTRATADA e/ou terceiros por quaisquer danos, ações judiciais, processos administrativos, custos e despesas que forem decorrentes, durante a vigência deste contrato, do uso indevido, impróprio, abusivo e/ou ilegal dos serviços;

7.2.10. É VEDADO ao CONTRATANTE ceder, transferir ou disponibilizar a prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e Serviço de Valor Adicionado, contratado com a CONTRATADA a terceiros, quer seja por cabo, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena de rescisão do presente contrato, bem como, a obrigação do CONTRATANTE de ressarcir à CONTRATADA os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes;

7.2.11. O CONTRATANTE se compromete a não expor vexatória e prejudicialmente o nome e tampouco a imagem da CONTRATADA em meios de comunicação, tais como mídias sociais, jornais impressos, entre outros, ficando, desde já, sujeito à reparação do dano causado, sem prejuízo da responsabilização cível e penal.

7.2.12. A CONTRATADA, no momento em que tiver notícia da exposição vexatória e prejudicial de seu nome e imagem, se reservará o direito de enviar Carta de Notificação ao CONTRATANTE, exigindo retratação no mesmo meio de comunicação em que promoveu a exposição vexatória no prazo de 24 (vinte e quatro) horas a contar do recebimento da Carta de Notificação.

7.2.13. O CONTRATANTE fica ciente desde já que a caixa postal eletrônica vinculada ao endereço eletrônico de sua titularidade (e-mail) será um dos meios de comunicação entre CONTRATANTE e CONTRATADA, bem como a remessa via postal (Correios), para informar toda e qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações que entender de interesse recíproco.

7.2.14. Comunicar imediatamente à CONTRATADA:

- I) O roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
- II) A transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,
- III) Qualquer alteração das informações cadastrais.
- IV) O não recebimento do documento de cobrança.





8. CLÁUSULA OITAVA - DA FRANQUIA DE CONSUMO

8.1. Na Oferta do Serviço ofertado ao CONTRATANTE poderá haver a previsão de Franquia de Consumo, que constitui uma limitação de transferência (tráfego) em bytes dentro de um determinado período. Uma vez esgotada a Franquia de Consumo, o CONTRATANTE ficará sujeito à redução de velocidade ou a uma cobrança proporcional ao consumo adicional incorrido, o que será antecipadamente previsto na Oferta do serviço.

8.2. Quando ocorrer a extrapolação da Franquia de Consumo, e tendo o CONTRATANTE optado na Oferta pela redução da velocidade contratada, esta redução ocorrerá automaticamente. Neste caso, poderá o CONTRATANTE, alternativamente, optar pela continuidade da sua velocidade inicial (com a consequente cobrança proporcional ao consumo adicional incorrido), devendo, para tal, entrar em contato com a CONTRATADA através de Atendimento Telefônico ou outro canal de atendimento fornecido pela prestadora.

8.3. A CONTRATADA, por ser Prestadora de Pequeno Porte, não está obrigada a informar ao CONTRATANTE quando ocorrer de o consumo estar próximo de atingir a franquia contratada, conforme prevê o Artigo 50, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 765/2023.

9. CLÁUSULA NONA - DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

9.1. São parâmetros de qualidade para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia, sem prejuízos de outros que venham a ser definidos pela ANATEL, que devem ser observados pela **CONTRATADA**:

9.1.1. Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

9.1.2. O fornecimento da garantia de banda não se estende a entrega de sinais por meio do Wi - Fi;

9.1.3. A CONTRATADA não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pelo CONTRATANTE quando do acesso à internet, a exemplo daqueles que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros;

9.1.4. Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;

9.1.5. Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;

9.1.6. Divulgação de informação aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;

9.1.7. Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;

9.1.8. Número de reclamações contra a CONTRATADA;

9.1.9. Fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço;

9.2. A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer danos relacionamentos a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha de operação por pessoas não autorizadas, ataque de hackers, falhas na internet, na infraestrutura do CONTRATANTE, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da CONTRATADA.

9.3. A CONTRATADA não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pelo CONTRATANTE quando do acesso à internet, a exemplo daqueles que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros, tais como: MSN, Skype, VOIP, Jogos on-line, Programas P2P, dentre outros.

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



10. CLÁUSULA DÉCIMA – DA OFERTA

10.1. A CONTRATADA se reserva o direito de criar, modificar e/ou excluir a Oferta a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, sem prejuízo dos direitos garantidos ao CONTRATANTE pelas normas regulatórias e pela legislação aplicável às relações de consumo.

10.2. O CONTRATANTE reconhece que ao aderir a uma Oferta com Prazo de Vigência indeterminado, será a ele garantida a manutenção das condições contratadas por um período mínimo de 12 (doze) meses a contar da data da contratação.

10.3. Em caso de cancelamento antecipado de um ou mais serviços contratados haverá a perda dos benefícios promocionais e será cobrada multa proporcional ao tempo restante do contrato, conforme previsto na OFERTA, contabilizada a partir da data em que fora solicitada e com a redução verificada.

10.4. A OFERTA contratada e o presente Contrato de Prestação de SCM serão disponibilizados ao CONTRATANTE, sendo a primeira parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

11 CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS EQUIPAMENTOS

11.1. A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CONTRATANTE equipamentos para receber os serviços, tais como modens roteadores, a título de locação, comodato ou doação, o que será ajustado pelas partes através de TERMO, devendo o CONTRATANTE, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse.

11.2. O CONTRATANTE é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados e, inclusive, retirar os equipamentos da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena de pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento caso danifique o equipamento.

11.3. O CONTRATANTE se compromete a utilizar os equipamentos cedidos única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos à presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.

11.4. Os equipamentos cedidos deverão ser utilizados pela CONTRATADA única e exclusivamente no endereço de instalação constante do TERMO de ADESÃO à OFERTA, sendo vedado remover os equipamentos para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito da CONTRATADA.

11.5. Em se tratando de comodato ou locação, o CONTRATANTE reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda dos equipamentos cedidos. Portanto, deve indenizar a CONTRATADA pelo valor de mercado dos equipamentos, em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias ou danos a qualquer dos equipamentos, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução dos equipamentos ao final do contrato.

11.6. Em se tratando de doação, o CONTRATANTE reconhece ser o proprietário do equipamento, não sendo a CONTRATADA responsável pela substituição, sobretudo sem custos, por outro com idênticas características e/ ou outro que a CONTRATADA venha indicar, em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias ou danos do equipamento, salvo negociação entre as partes.

11.7. Em se tratando de Comodato ou locação, ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o CONTRATANTE obrigado a devolver à CONTRATADA os equipamentos cedidos, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até 10 (dez) dias contados da rescisão, salvo negociação entre as partes. Verificado que qualquer equipamento se encontra avariado ou imprestável para uso, ou em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a qualquer dos equipamentos, deverá o CONTRATANTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento no ato da entrega, mediante a emissão de boleto e/ou duplicata ou qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do valor de mercado do equipamento e das penalidades contratuais, quando aplicáveis.

11.7.1. As partes poderão negociar para que o CONTRATANTE, após a rescisão contratual, providencie a entrega dos equipamentos em local indicado pela CONTRATADA.

11.8. Ocorrendo a retenção pelo CONTRATANTE dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação pelo prazo superior a 60 (sessenta) dias do término ou rescisão do contrato, fica autorizada à CONTRATADA, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como de qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do valor de mercado do equipamento e das penalidades contratuais, quando aplicáveis.

11.9. Não realizado o pagamento no prazo de vigência, fica a CONTRATADA autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do CONTRATANTE aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

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

11.11. Sendo os equipamentos necessários para conexão à internet de propriedade da CONTRATADA, os serviços de manutenção/assistência técnica serão realizados com exclusividade pela CONTRATADA ou por assistência técnica por ela autorizada, ficando EXPRESSAMENTE VEDADO ao CONTRATANTE:

11.11.1. Proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao (s) aparelho (s) retransmissor (es);

11.11.2. Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela CONTRATADA manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a componha;

11.11.3. Acoplar equipamento ao sistema de conexão do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que permita a recepção de serviço não contratado pelo CONTRATANTE com a CONTRATADA.



11.11.4. Se os equipamentos necessários para a conexão com a rede da CONTRATADA forem disponibilizados pelo CONTRATANTE (do seu acervo particular) ou através de fornecimento por terceiros estranhos a este negócio jurídico, estes serão responsáveis pela sua configuração, qualidade, garantia, manutenção e conservação, excluindo a CONTRATADA de qualquer responsabilidade sobre estes equipamentos, bem como se os serviços objetos do presente contrato não puderem ser executados corretamente por problemas oriundos de tais equipamentos.

Parágrafo Único: A manutenção dos equipamentos de propriedade do CONTRATANTE necessários à prestação dos serviços será de sua inteira responsabilidade, podendo o CONTRATANTE solicitar assistência à CONTRATADA, se estabelecida condição para tanto entre as partes.

11.12. A solicitação para manutenção/conserto (assistência técnica) dos serviços será computada a partir da sua efetiva comunicação pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, comunicação esta, que deverá ser formalizada por mensagem eletrônica, telefone ou outro canal de atendimento disponibilizado pela CONTRATADA.

Parágrafo Único: Quando efetuada a solicitação pelo CONTRATANTE, e as falhas não forem atribuíveis à CONTRATADA, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita técnica ocorrida, cabendo ao CONTRATANTE certificar-se previamente do valor praticado, à época, pela CONTRATADA. Este valor será cobrado por documento de cobrança em separado ou em conjunto com o documento de cobrança da assinatura.

11.13. Não estão previstas neste contrato instalações de quaisquer tipos de interface adicional entre o ponto de terminação (cabo de rede do rádio) e o equipamento do CONTRATANTE.

11.14. Reconhecendo que a CONTRATADA somente oferece os meios de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, o CONTRATANTE a isenta de quaisquer responsabilidades nas hipóteses de interrupção de suas atividades em decorrência de fato de terceiro, caso fortuito ou força maior, incluindo eventos imprevisíveis ocasionados por fenômenos da natureza, inclusive restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo poder público, seja em caráter eventual ou definitivo, ou, ainda, falta ou queda brusca de energia; danos involuntários que exijam o desligamento temporário do sistema em razão de reparos ou manutenção de equipamentos; a interrupção de sinais pelas fornecedoras de acesso à rede mundial; características técnicas dos aparelhos receptores do CONTRATANTE que prejudiquem a recepção do sinal; e outros tipos de limitações técnicas ou intercorrências alheias à vontade da CONTRATADA.

12 CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS CONDIÇÕES DA CONTRATAÇÃO



12.1 Pelos serviços de comunicação multimídia, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA os valores pactuados no TERMO de Adesão à Oferta, onde constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas, bem como a data e o índice aplicável em caso de reajuste.

12.2 No TERMO de Adesão à Oferta constará ainda o valor a ser pago pelo CONTRATANTE em decorrência dos serviços de ativação ou instalação e reinstalação, bem como os em virtude da locação de equipamentos (se for o caso), dentre outros.

12.3 Poderá a CONTRATADA, independentemente da aquiescência do CONTRATANTE, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no TERMO à pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.



12.4 Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à CONTRATADA, nos termos deste contrato, o CONTRATANTE será obrigado ao pagamento de: (i) multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada segundo a variação do Índice Geral de Preços – Mercado, da Fundação Getúlio Vargas (“IGPM- FGV”), desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; e (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

12.5 Os valores relativos a este contrato serão reajustados a cada 12 (doze) meses, contados da data da adesão à Oferta pelo CONTRATANTE, com base na variação do Índice Geral de Preços – Mercado, da Fundação Getúlio Vargas (“IGPM- FGV”), por outro índice oficial que o substitua.

12.6 O CONTRATANTE ficará obrigado ao pagamento de taxas de acordo com os valores constantes no portal da internet da CONTRATADA, cabendo ao CONTRATANTE certificar-se previamente junto à CONTRATADA do valor vigente na época, correspondentes aos seguintes serviços:

12.6.1 Mudança de endereço, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da CONTRATADA;

12.6.2 Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do CONTRATANTE;

12.6.3 Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos serviços objetos deste Contrato, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do CONTRATANTE, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do CONTRATANTE ou de terceiros;

12.6.4 Retirada de equipamentos, caso o CONTRATANTE tenha anteriormente negado o acesso da CONTRATADA às suas dependências ou mesmo quando for acordado com a CONTRATADA referida retirada;

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

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

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

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

13 CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS

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

13.2. A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deverá ser amplamente comunicada aos CONTRATANTES que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana.

13.3 Em virtude de interrupção programada ou não, o CONTRATANTE reconhece que somente terá direito a desconto caso a interrupção ultrapasse o período de 4 (quatro) horas.

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

13.5 A CONTRATADA não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio CONTRATANTE ou terceiros, por erros de operação do CONTRATANTE, dentre outras hipóteses de limitação de responsabilidade da CONTRATADA.

13.6 A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, por falha de operação por pessoas não autorizadas, falhas na Internet, na infraestrutura do CONTRATANTE, de energia elétrica, aparelhos celulares, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da CONTRATADA.

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



14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

14.1. O não pagamento de valores acordados pelo CONTRATANTE ao aderir o presente Contrato resultarão nas seguintes penalidades:

14.1.1. Transcorridos **7 (sete) dias** da ciência da notificação da existência do débito vencido, fica a CONTRATADA autorizada a **SUSPENDER TOTALMENTE** o fornecimento do serviço ao CONTRATANTE.

14.1.2. Transcorridos 30 (trinta) dias da **SUSPENSÃO TOTAL** do fornecimento do serviço, fica o CONTRATANTE ciente de que o CONTRATO poderá ser RESCINDIDO.

14.2. Rescindido o presente Contrato, a CONTRATADA encaminhará em até **7 (sete) dias**, documento para comprovar a rescisão do contrato, com a informação da possibilidade do registro do débito nos Órgãos de Proteção ao Crédito, sendo este encaminhado por meio do correio eletrônico ou correspondência ao último endereço constante no cadastro do CONTRATANTE.

14.3. Durante o período no qual o serviço estiver **SUSPENSO TOTALMENTE**, não será cobrado valor de mensalidade do CONTRATANTE, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais já vencidos, inclusive, acrescidos de correção

monetária, multa pecuniária de **2% (dois por cento)** sobre o valor do débito e **1% (um por cento)** ao mês de juros de mora, proporcional ao dia, cobrados a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação até a data da efetiva liquidação.

14.4. Havendo necessidade de utilização de meios legais para a cobrança, todas as despesas decorrentes serão suportadas pelo CONTRATANTE.

14.5. O reestabelecimento dos serviços fica condicionado ao pagamento dos valores em atraso, acrescido de valores referentes a multas e juros.

14.6. O CONTRATANTE adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos serviços objeto deste Contrato, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus e a qualquer tempo, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço.

14.7. O prazo para atendimento do requerimento de suspensão ou restabelecimento do serviço é de 1 (um) dia, a contar da solicitação, devendo o Contratante, em qualquer hipótese, estar em dia com suas obrigações contratuais.

14.8. Fica o Contratante ciente que caso ele esteja vinculado a FIDELIDADE CONTRATUAL, tal obrigação ficará suspensa durante o período de suspensão solicitado pelo Contratante. Nesse caso, o período de suspensão não será contabilizado para efeitos de cumprimento do período de fidelidade contratual.



15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO PRAZO DE PERMANÊNCIA

15.1. Caso seja de interesse do CONTRATANTE aceitar determinado benefício previsto em Oferta da CONTRATADA, a critério exclusivo deste, o CONTRATANTE se compromete a permanecer vinculado à referida Oferta, documento no qual serão identificados os benefícios concedidos, assim como o prazo de fidelidade contratual que deverá ser cumprido em contrapartida, bem como as penalidades aplicáveis ao CONTRATANTE em caso de rescisão contratual antecipada.

15.2. O CONTRATANTE reconhece ter sido ofertado pela CONTRATADA a opção, antes da contratação, pela celebração de contrato sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

15.3. A adesão à nova Oferta não isenta o CONTRATANTE dos ônus advindos de eventual Prazo de Permanência não cumprido previsto na Oferta contratada.

15.4. O TERMO de ADESÃO à OFERTA explicitará, além dos benefícios, os valores correspondentes à multa por rescisão contratual antecipada, proporcional ao tempo restante para o término do vínculo contratual assumido pelo CONTRATANTE.

16 CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS

16.1. A CONTRATADA efetuará a instalação e ativará os serviços contratados para somente um equipamento do CONTRATANTE, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas pelo CONTRATANTE. Sendo implementada pelo CONTRATANTE uma rede Wi-fi, ou caso o equipamento disponibilizado pela CONTRATADA permita conexões Wi-Fi, esta conexão deverá ser necessariamente criptografada, sendo vedada, em qualquer hipótese, a cessão,

disponibilização ou compartilhamento pelo CONTRATANTE dos serviços objeto deste Contrato, por qualquer meio, a terceiros estranhos à presente relação contratual. Sendo verificada a necessidade de reinstalação, será cobrada o valor de uma nova instalação.

16.2. A garantia da prestação do Serviço se limita a recepção do sinal e garantia de banda no ponto de instalação, não se estendendo a conexão pelo WI-FI.

16.3. Caso restar constatado, por qualquer meio, que o CONTRATANTE está realizando a cessão, disponibilização ou compartilhamento dos serviços em favor de terceiros, mesmo que de forma não onerosa, o CONTRATANTE ficará obrigado ao pagamento de uma mensalidade adicional para cada compartilhamento constatado, desde o período da constatação. Caso não seja possível constatar o número de compartilhamentos efetuados pelo CONTRATANTE, este deverá pagar à CONTRATADA, no mínimo, 01 (uma) mensalidade adicional desde o período da constatação, além daquela já prevista na Oferta Contratada. Em qualquer hipótese, fica ressalvada à CONTRATADA a rescisão de pleno direito deste Contrato.

16.4. Em caso de solicitação pelo CONTRATANTE de mudança de endereço de onde foi instalado o serviço contratado, o atendimento a essa solicitação fica condicionado à disponibilidade e viabilidade técnica para a instalação e ativação dos serviços no novo local indicado. Havendo disponibilidade e viabilidade técnica, o CONTRATANTE fica responsável pelo pagamento de nova taxa de instalação, a ser consultada previamente com a CONTRATADA.

16.4.1. Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica de alteração do endereço da prestação dos serviços contratados e optando o CONTRATANTE pela rescisão antecipada do contrato, fica ele sujeito à multa, cujo valor será proporcional ao tempo restante para o término do Prazo de Permanência, contado a partir da data do pedido de rescisão.

17 CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS CANAIS DE ATENDIMENTO E SUPORTE AO CONTRATANTE

17.1. O CONTRATANTE poderá obter através do endereço eletrônico <https://portalnetfibra.com.br> todas as informações relativas à CONTRATADA e seus canais de atendimento e suporte ao consumidor, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento. Ainda, diante do referido endereço eletrônico, o CONTRATANTE poderá obter todas as informações referentes às Ofertas da CONTRATADA.

17.2. O CONTRATANTE declara ter ciência e concordar que é sua obrigação consultar periodicamente o site da CONTRATADA para verificar se houve a postagem de Termos Aditivos ao Contrato de Prestação de Serviço de Telecomunicações ao qual está vinculado, sobretudo os elaborados para adequar o contrato às determinações legais e regulatórias, tendo o período de 30 (trinta) dias a partir da publicação para manifestar qualquer objeção, sob pena de concordância tácita, salvo os elaborados para cumprimento das determinações legais e regulatórias.

17.3. As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pelo CONTRATANTE perante a CONTRATADA através dos canais de Atendimento disponibilizados pela CONTRATADA.



17.4. A CONTRATADA disponibilizará ao CONTRATANTE um canal de atendimento telefônico gratuito, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no período compreendido de 8 (oito) horas diárias, ininterruptamente, exclusivamente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados.

17.5. O canal de Atendimento Telefônico poderá ser acessado pelo CONTRATANTE através do número: 9090 99360-1651

17.6. Todas as interações entre o CONTRATANTE e o canal de Atendimento da CONTRATADA serão gravadas e mantidas até o prazo de 90 (noventa dias), contado da data do atendimento, durante o qual o CONTRATANTE poderá requerer a cópia do conteúdo das gravações.

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

17.8. As interações porventura feitas entre Técnicos da CONTRATADA em campo e o CONTRATANTE não serão gravadas, não estando a CONTRATADA compelida a gravar este tipo de interação.

17.9. A CONTRATADA disponibilizará por meio adequado, em quaisquer interações, mecanismos de comunicação perante o CONTRATANTE com deficiência visual, auditiva ou da fala, de acordo com as normas aplicáveis às Prestadoras de Pequeno Porte definidas pela Lei e pela regulamentação da Anatel.

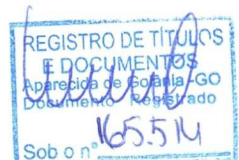
17.10. No atendimento do CONTRATANTE, a CONTRATADA se compromete a observar os seguintes prazos, de acordo com o tipo de solicitação efetuada, a saber:

17.10.1. Em se tratando de solicitação de rescisão contratual pelo CONTRATANTE, que se dará necessariamente com intervenção de atendente, a CONTRATADA se compromete a dar efeitos imediatos à solicitação de rescisão. Sendo que, neste caso, tratando-se de CONTRATANTE sujeito a fidelidade contratual, fica o CONTRATANTE obrigado ao pagamento da multa penal estabelecida no TERMO de ADESÃO à OFERTA.

17.10.2. Em se tratando de solicitação de serviços de reparo por falhas ou defeitos dos serviços de comunicação multimídia (SCM) prestados a CONTRATADA que não puderem ser efetivadas de imediato serão efetivadas em até 10 (dez) dias corridos, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

17.10.3. Em se tratando da instalação dos serviços ou mudança de endereço, esta, quando disponível e viável tecnicamente, a CONTRATADA se compromete a observar o prazo de instalação previsto neste contrato, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

17.10.4. Em se tratando de reclamações e pedidos de informações do CONTRATANTE, a CONTRATADA se compromete a solucioná-las no prazo máximo de 7 (sete) dias corridos, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;



17.10.5. Outras solicitações de serviços apresentadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, não especificadas nos artigos supra da presente cláusula, serão atendidas pela CONTRATADA no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

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

18 CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

18.1. O presente instrumento vigorará pelo prazo indeterminado, com início de vigência a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do **Termo de Adesão** ou outra forma de adesão ao presente instrumento, salvo em caso de manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término contratual.

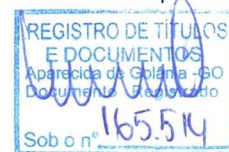
18.2. Optando o CONTRATANTE pela rescisão, total ou parcial, do presente Contrato, antes de completado o PRAZO DE PERMANÊNCIA previsto no TERMO DE ADESÃO à OFERTA, fica o CONTRATANTE sujeito automaticamente às penalidades previstas no referido TERMO, as quais o CONTRATANTE declara reconhecer e concordar.

18.3. O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

18.3.1. Por denúncia, por interesse do CONTRATANTE, independente de justificativa, mediante aviso prévio e formalizado à CONTRATADA, podendo ser negociada entre as partes a extensão do prazo previsto na cláusula 17.1. para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

18.3.2. Por denúncia, por interesse da CONTRATADA, com fundada justificativa, mediante aviso prévio e formalizado ao CONTRATANTE.

18.3.3. Por distrato, mediante acordo comum entre as partes.



18.3.4. Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, e ainda comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo CONTRATANTE sem prévia anuência da CONTRATADA, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo CONTRATANTE com o propósito de prejudicar terceiros ou à própria CONTRATADA, onde nesta hipótese responderá o CONTRATANTE pelas perdas e danos ao lesionado.

18.3.5. O serviço quando prestado com equipamentos de Radiação Restrita nos termos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL 680/2017 tem caráter secundário, sem proteção a interferências podendo ser degradado ou mesmo interrompido. Nesse

caso, o presente contrato poderá ser considerado rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

Parágrafo único: O serviço nas características da cláusula anterior requer visada direta à base da CONTRATADA, visada esta que pode ser comprometida pelo crescimento de árvores, construções, etc. Nesse caso, não havendo alternativa para o restabelecimento do serviço ficará este contrato rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

18.3.6. Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou caso seja CANCELADA A AUTORIZAÇÃO/LICENÇA do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), porventura existente, concedida à CONTRATADA pelo órgão federal competente, hipótese em que a CONTRATADA ficará isenta de qualquer ônus.

Parágrafo único: NÃO estarão sujeitas as partes à penalidade de COBRANÇA DE MULTA específica pela extinção do contrato, estando garantido à CONTRATADA o pleno direito de cobrança previsto neste instrumento para os casos de inadimplência contratual do CONTRATANTE, onde este deverá cumprir com o(s) pagamento(s) de eventual(is) débito(s) existente(s) referente(s) ao(s) serviço(s) já prestado(s) (mensalidade pro ratie), taxa(s) de serviço(s) de instalação(ões) (caso não tenha(m) sido totalmente paga(s), visita(s) técnica(s) e/ou manutenção já realizada(s), e qualquer(isquer) outro(s) débito(s) existente(s) para a efetiva extinção do presente.

19 CLÁUSULA DÉCIMA NOVA– DA CONFIDENCIALIDADE E DO TRATAMENTO DADOS

19.1. Toda Informação que venha a ser fornecida por uma Parte, a Reveladora, à outra Parte, a Receptora, será tratada como sigilosa se estiver escrita e assinalada como sendo CONFIDENCIAL.

19.2. Pelo prazo de 3 (três) anos a partir da revelação, a Receptora deverá preservar a obrigação de sigilo.

19.3. Não obstante qualquer disposição diversa neste instrumento, a Receptora não terá qualquer obrigação de preservar o sigilo relativo à informação que:

19.3.1. Era de seu conhecimento antes desta contratação, e a informação foi obtida sem sujeição a qualquer obrigação de sigilo;

19.3.2. For revelada a terceiros pela Reveladora, com isenção de restrições;

19.3.3. Estiver publicamente disponível;

19.3.4. For total e independentemente desenvolvida pela Receptora; ou

19.3.5. Tenha sido exigida por ordem judicial, regulatória ou administrativa.

19.4. Toda informação será considerada pertencente à Reveladora, e a Receptora devolverá toda informação recebida de forma tangível à Reveladora ou destruirá toda informação por ocasião da rescisão ou vencimento deste instrumento. A Receptora não usará qualquer informação pertencente à Reveladora para qualquer fim, sem o expreso consentimento escrito da Reveladora.



19.5. A CONTRATADA envidará esforços para proteção de seu banco de dados e ambientes operacionais contra acessos internos e externos, e contra explorações de bases de dados.

19.6. O CONTRATANTE desde já autoriza a CONTRATADA a divulgar o seu nome como fazendo parte da relação de CONTRATANTES da CONTRATADA no Brasil. O CONTRATANTE poderá cancelar a autorização prevista neste item, a qualquer tempo, sem justificativa, mediante prévio aviso, por escrito, à CONTRATADA.

19.7. As Partes declaram-se cientes dos direitos, obrigações e penalidades aplicáveis constantes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018) ("LGPD"), assim como no Marco Civil da Internet – Lei 12.965/2014 e obrigam-se a adotar todas as medidas razoáveis para garantir, por si, bem como seu pessoal, colaboradores, empregados e subcontratados que utilizem os Dados Protegidos na extensão autorizada pelas referidas legislações.

19.8. Consideram-se dados protegidos, aqueles expostos no TERMO DE ADESÃO, bem como aqueles armazenados em virtude do objeto contratual.

19.9. Em conformidade com o disposto no artigo sétimo da Lei Geral de Proteção de Dados, o CONTRATANTE por meio deste fornece consentimento a CONTRATADA para o tratamento de seus dados, no limite do necessário para o cumprimento do objeto contratual, bem como a transmissão de suas informações a empresas parceiras e fornecedores, sujeitos às mesmas regras de confidencialidade, privacidade e controles de segurança, estabelecidas através de acordos de confidencialidade assinados entre as Partes.

19.10. O CONTRATANTE declara ainda ter ciência que a CONTRATADA possui legítimo interesse para tratamento de seus dados em virtude do objeto contratual. O CONTRATANTE declara ainda, conceder autorização para o referido tratamento.

19.11. As partes entendem que o tratamento de dados se refere tanto a toda e qualquer operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

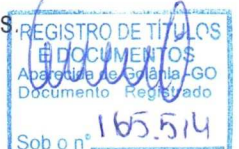
19.12. A coleta e o tratamento de dados observam o princípio fundamental de privacidade dos clientes, seja pela garantia da confidencialidade desses dados, seja através de técnicas de anonimização e pseudoanonimização.

19.13. A coleta de dados pessoais se dá para fins de execução do contrato de prestação de serviços, sendo que a adoção de medidas protetivas à privacidade e segurança dos dados se dá desde a concepção do serviço (privacyby design).

19.14. As partes garantem a aplicação de controles de segurança e implantação de níveis de acesso diferenciados aos sistemas, a fim de mitigar o risco de vazamento de dados e demais ameaças à segurança das informações.

20 CLÁUSULA VIGÉSIMA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1. Para a devida publicidade deste contrato, este instrumento poderá ser registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de Aparecida de Goiânia/GO, o qual ainda se encontra disponível no endereço virtual eletrônico <https://portalnetfibra.com.br>.



A CONTRATADA poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será registrado em cartório e disponibilizado no endereço virtual eletrônico <https://portalnetfibra.com.br>. Qualquer alteração que porventura ocorrer, será comunicada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (e-mail), ou correspondência postal (via Correios), o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo **CONTRATANTE**.

20.2. Este contrato entra em vigor na data da assinatura do **TERMO DE ADESÃO** e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do (s) serviço (s).

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

21 CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DA SUCESSÃO E DO FORO

21.1. O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da Aparecida de Goiânia/GO para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data. O **CONTRATANTE** irá aderir ao presente documento assinando o **TERMO DE ADESÃO À OFERTA CONTRATADA** disponível na sede da **CONTRATADA**.



Aparecida de Goiânia, 21 de outubro de 2025

ASSINATURA:

CONTRATADA:

PORTAL NET TELECOMUNICAÇÕES LTDA

CNPJ:

10.303.252/0001-43

REPUBLICA FEDERATIVA DO BRASIL - ESTADO DE GOIÁS
Tabelionato de Notas e Registro Civil das Pessoas Naturais
Comarca de Aparecida de Goiânia - Goiás, Distrito de Nova Brasília
Bruno Quintiliano Silva Vieira - Oficial e Tabelião
Avenida Rio Verde, 0624 - L10076 - Via Rosa, CEP: 74.935-851 - (62) 3230-2626 - e-mail: contato@cartorio Bruno Quintiliano Silva Vieira - Oficial e Tabelião
www.cartorio Bruno Quintiliano Silva Vieira - Oficial e Tabelião

Consulte: <http://extrajudicial.tjgo.jus.br/scio>
Selon nº 010125102128352243004001 -
Reconheço por SEMELHANÇA a(s) assinatura(s) de
[Hyju0am0] - RENAN SANTOS DE FREITAS
posto que análogo(s) a(s) constante(s) de nosso arquivo
nº 0258616, do que dou fé. Emol: R\$ 7,11 - ISS: R\$ 0,21 -
Fundos: R\$ 1,93 - Valor Total: R\$ 9,04 - IU: [148
GLEIDSON]. Nova Brasília, 21 de Outubro de 2025

WILIAN DO ESPIRITO SANTO MENDES ES. REVENTE

BRUNO QUINTILIANO REG. CIVIL E NOTAS
Bruno Quintiliano Silva Vieira
Tabelião
BRUNO-2626
Aparecida de Goiânia
GOIÁS
026732AB337698

hora: 14:49:17

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL / ESTADO DE GOIÁS
REGISTRO DE PESSOAS JURÍDICAS, TÍTULOS, DOCUMENTOS E PROTESTOS E TABELIONATO 2º DE NOTAS
Av. Independência - Quadra Área, Lote 01, Sala 01, Aparecida Shopping - St. Serra Dourada
Aparecida de Goiânia/GO - Cap: 74.973-753 - Tel.: (62) 3283.1105 - 3283.1180 - Tabelião: Bernardo Cruz Santos

REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
Protocolado sob o nº 189.509 do Livro A-31
Registrado sob o nº 165.514 arquivo pdf nº 017 do Livro B-1852
Aparecida de Goiânia, 23 de outubro de 2025

Lukas Vieira Oliveira - Escrevente
Emolumentos: R\$238,07, Taxa Judiciária: R\$19,78, Fundos
Estaduais: R\$57,73, ISS: R\$7,14, Total = R\$322,72
01432510213060730230010 Consulte em
<https://see.tjgo.jus.br/buscas>
Registro Eletrônico