

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)

Netcenter Fibra LTDA | CNPJ 29.328.678/0001-80 | Documento padrão de Contrato de Prestação de Serviços

Razão Social	Netcenter Fibra LTDA	CNPJ	29.328.678/0001-80
Endereço	Av. Joaquim Payolla, nº 937 - Parque da Figueira, Campinas/SP - CEP 13040-211		
Atendimento	Tel.: Site: www.netcentersp.com.br E-mail: contato@netcentersp.com.br		

Este é o instrumento contratual padrão da CONTRATADA, aplicável a todos os ASSINANTES do serviço de comunicação multimídia. Os dados individuais do ASSINANTE (identificação, endereço de instalação, plano contratado, valores e prazo de fidelidade) constam exclusivamente no **Termo de Adesão**, documento que efetiva a contratação nos termos da Cláusula Primeira abaixo.

Pelo presente instrumento, **Netcenter Fibra LTDA**, com sede à Av. Joaquim Payolla, nº 937, Parque da Figueira, Campinas/SP, CNPJ nº 29.328.678/0001-80, neste ato representada conforme estatuto social, doravante designada **CONTRATADA**, e de outro lado o cliente qualificado no Termo de Adesão e/ou Banco de Dados da CONTRATADA, doravante denominado **ASSINANTE**, têm ajustado entre si o presente Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia, regido pelas cláusulas seguintes.

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

A CONTRATADA, empresa autorizada pela ANATEL para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), fornecerá ao ASSINANTE o serviço de comunicação multimídia Netcenter Fibra LTDA, com velocidade máxima conforme modalidade escolhida pelo ASSINANTE (plano), e de acordo com as regras da ANATEL.

O serviço estará disponível 24 horas por dia, sete dias da semana, a partir da ativação até o término do Contrato, ressalvadas interrupções por caso fortuito ou motivo de força maior.

A adesão ao presente Contrato será concretizada pela assinatura do ASSINANTE no Termo de Adesão, no ato da instalação. Esta adesão é um compromisso formal do ASSINANTE, e lhe garante o direito de fruição do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), instalado em endereço atendido pelo referido serviço, obrigando as partes às condições deste Contrato. Do Termo de Adesão devem constar no mínimo as seguintes informações: nome do ASSINANTE e seus dados qualificativos, modalidade/plano do serviço. O Termo de Adesão fará parte integrante deste Contrato, para todos os fins e efeitos de direito.

Para a ativação do serviço, o ASSINANTE deverá pagar o valor da Taxa de Instalação, que lhe garante a visita técnica para implantação do serviço, conforme opção por contrato indeterminado ou Plano Fidelidade.

O uso do serviço pelo ASSINANTE por mais de 7 (sete) dias, contados da data de instalação, implica na anuência (aceitação) integral dos termos deste Contrato e da aceitação dos serviços instalados, conforme especificados no Termo de Adesão.

CLÁUSULA SEGUNDA - CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DO PRODUTO CONTRATADO

O serviço será prestado nas seguintes condições:

a) *A velocidade máxima a ser disponibilizada ao ASSINANTE é a informada no plano escolhido, conforme especificado no Termo de Adesão. Esta velocidade está sujeita a variações decorrentes de fatores técnicos que não estão sob o controle da CONTRATADA. A CONTRATADA garante 30% da banda contratada dentro de sua rede, não se responsabilizando pela banda disponível em sites internet e outros serviços fora de sua rede. A capacidade contratada pelo ASSINANTE é bruta, ou seja, inclui a transmissão de informações de controle (protocolos de comunicação, overheads, etc), devendo portanto a taxa líquida ser descontada destes dados de controle.*

b) *O uso do serviço pelo ASSINANTE é ilimitado quanto ao volume de dados trafegados, não havendo franquia ou quota mensal de consumo em gigabytes. A limitação do serviço é exclusivamente relativa à velocidade máxima de conexão informada no plano contratado, nos termos da alínea "a" acima.*

c) *É vedado ao ASSINANTE disponibilizar através do produto contratado servidores Web, FTP, SMTP, POP3, VPNs e outros a terceiros, cessão do serviço a terceiros (integral ou parcialmente) assim como qualquer tráfego de voz sobre IP, sem autorização por escrito da CONTRATADA.*

d) *A velocidade máxima especificada na alínea "a" desta cláusula poderá ser alterada a pedido do ASSINANTE, desde que documentada, por e-mail ou outro meio que assegure a correta identificação do ASSINANTE.*

CLÁUSULA TERCEIRA - INFRAESTRUTURA DE ACESSO

Este instrumento tem por objeto tornar disponível ao ASSINANTE o serviço de transporte e oferta de capacidade de transmissão de informações multimídia em banda larga (ou seja, SCM), para 1 (um) ponto de acesso no endereço de instalação indicado pelo ASSINANTE, utilizando qualquer meio, dentro da área de prestação dos serviços da CONTRATADA. O meio físico entre ASSINANTE e CONTRATADA será de responsabilidade da Netcenter Fibra LTDA, que poderá utilizar redes próprias ou contratadas de terceiros. Para utilizar os serviços objeto deste Contrato para conexão à internet por banda larga, o ASSINANTE deverá adicionalmente contratar os serviços de provedor de acesso internet (incluindo autenticação, contas de email, suporte técnico, etc), denominado Serviço de Valor Adicionado (SVA). Para tanto, deverá escolher um dos provedores conveniados/credenciados pela CONTRATADA.

*Para a fruição dos serviços, o ASSINANTE deverá dispor dos equipamentos utilizados no acesso (CPes). Os equipamentos em questão serão de propriedade da CONTRATADA, e ficarão instalados nas dependências do ASSINANTE em regime de comodato, sendo o ASSINANTE responsável, na qualidade de fiel depositário, pela integridade dos equipamentos, devendo ressarcir à CONTRATADA, no valor fixo de **R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por equipamento**, nos casos de dano, quebra, furto, roubo, extravio ou não devolução do(s) equipamento(s) ao término do Contrato, sem prejuízo de valor superior comprovadamente apurado pela CONTRATADA para equipamentos de maior custo de reposição.*

CLÁUSULA QUARTA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Ativar e manter o acesso, sendo responsável pela configuração, manutenção e controle dos elementos envolvidos no acesso, com exceção dos elementos de propriedade do ASSINANTE.

Atender e responder aos questionamentos do ASSINANTE de SCM em no máximo 72 (setenta e duas) horas a partir da abertura da ocorrência.

Em caso de mudança de endereço, o atendimento ficará condicionado à viabilidade técnica e disponibilidade por parte da CONTRATADA. Caso o plano de serviço originalmente contratado não estiver disponível no novo endereço o ASSINANTE poderá escolher um dos planos de serviço disponíveis.

Os ônus decorrentes da mudança de endereço são de responsabilidade do ASSINANTE.

Prestar o suporte técnico necessário à manutenção do serviço, através do seguinte esquema de atendimento:

a) O ASSINANTE deverá acionar a central de atendimento da CONTRATADA ().

b) Atendimento em primeiro nível: a CONTRATADA prestará o suporte remoto, via telefone ou via acesso remoto ao equipamento do ASSINANTE (se possível), visando identificar e solucionar o problema. Este atendimento está disponível 24 horas por dia.

c) Atendimento no local: caso não seja possível solucionar o problema remotamente, a CONTRATADA enviará técnicos capacitados a resolvê-lo no endereço do ASSINANTE. O atendimento no local será realizado de segunda a sexta-feira das 9:00 às 18:00h, e sábados das 9:00 às 13:00h. O atendimento no local estará sujeito a agendamento prévio.

Disponibilizar o presente Contrato ao ASSINANTE, por meio do aplicativo da CONTRATADA, da Central do Assinante e do site da CONTRATADA (www.netcentersp.com.br).

A CONTRATADA não se responsabilizará por transações comerciais efetuadas online pelo ASSINANTE; as mesmas serão de total responsabilidade do ASSINANTE.

CLÁUSULA QUINTA - DOS DEMAIS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Além do disposto nas demais cláusulas deste Contrato, são direitos e obrigações da CONTRATADA, nos termos do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução Anatel nº 614/2013 (com as alterações vigentes), e do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC, aprovado pela Resolução Anatel nº 765/2023:

1. empregar equipamentos e infraestrutura próprios ou de terceiros, podendo contratar com estes o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço, permanecendo responsável perante a ANATEL e o ASSINANTE pela prestação e execução do serviço;

2. não condicionar a oferta do SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, nem condicionar vantagens ao ASSINANTE à compra de aplicações ou serviços adicionais, ainda que prestados por terceiros, podendo, a seu critério, conceder descontos e promoções de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos;

3. *manter central de atendimento ao ASSINANTE, observados os canais, prazos e condições de atendimento remoto e presencial exigidos pelo RGC, considerado o porte da CONTRATADA;*
4. *não impedir, por contrato ou qualquer outro meio, que o ASSINANTE seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações;*
5. *fornecer imediato esclarecimento e solucionar com a maior brevidade possível as reclamações e dúvidas dos ASSINANTES, respeitados os prazos regulamentares de atendimento;*
6. *em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço não decorrente de caso fortuito ou força maior, ressarcir o ASSINANTE de forma proporcional ao período afetado, conforme os critérios do RGC e do Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL, aprovado pela Resolução Anatel nº 717/2019, observadas as exceções aplicáveis ao porte da CONTRATADA;*
7. *comunicar previamente ao ASSINANTE, com antecedência razoável, interrupções programadas para manutenção ou ampliação da rede, bem como qualquer alteração nas condições de prestação do serviço;*
8. *não recusar o atendimento a pessoas localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, ressalvada a inviabilidade técnica comprovada;*
9. *observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação vigente e as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;*
10. *prestar à ANATEL, sempre que solicitado, as informações técnico-operacionais e econômicas exigidas pela regulamentação, franqueando o acesso de seus agentes de fiscalização às instalações e à documentação pertinente;*
11. *zelar pelo sigilo das comunicações e pela confidencialidade dos dados do ASSINANTE, nos termos da legislação aplicável, inclusive a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), somente disponibilizando tais dados a terceiros nas hipóteses legais ou mediante ordem de autoridade competente.*

A CONTRATADA declara-se, para os fins da regulamentação vigente, Prestadora de Pequeno Porte (PPP) de Serviço de Comunicação Multimídia, estando dispensada, nessa condição, de obrigações regulamentares específicas para prestadoras de maior porte (tais como atendimento presencial obrigatório em todas as localidades e cancelamento automático sem intervenção de atendente), sem prejuízo da observância integral dos direitos do consumidor previstos no RGC.

CLÁUSULA SEXTA - OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

- 1) Manter a infraestrutura usada no acesso, conforme disponibilizada pela CONTRATADA, de acordo com a Cláusula Terceira.**
 - a) A manutenção dos equipamentos de propriedade do ASSINANTE, necessários para o acesso, será de sua responsabilidade.**
- 2) Assumir inteira responsabilidade na qualidade de fiel depositário pela guarda e integridade do(s) equipamento(s) da CONTRATADA, obrigando-se, nos termos da lei, em caso de furto, roubo, perda, extravio, dano ou destruição, mesmo que parcial, por qualquer motivo, bem como em caso de não devolução ao**

*término do Contrato, ao respectivo ressarcimento no valor fixo de **R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por equipamento**, sem prejuízo de valor superior comprovadamente apurado pela CONTRATADA para equipamentos de maior custo de reposição.*

3) *Os meios de transmissão e equipamentos colocados à disposição do ASSINANTE devem ser utilizados exclusivamente para os fins e nos endereços para os quais foram solicitados, não sendo permitido utilizá-los para fins diversos ou cedê-los a terceiros.*

4) *Permitir às pessoas designadas pela CONTRATADA o acesso às dependências onde estão os equipamentos de propriedade da CONTRATADA, necessários à prestação do acesso, com a presença de pessoa devidamente autorizada pelo ASSINANTE.*

5) *O ASSINANTE se obriga a usar de forma adequada o serviço escolhido, respeitada a velocidade máxima contratada. O ASSINANTE pode, a qualquer tempo, solicitar a mudança de plano do serviço contratado, de acordo com o plano de serviços vigente à época, desde que esteja adimplente com todas as obrigações perante a CONTRATADA.*

6) *O Serviço contratado destina-se ao uso do ASSINANTE, conforme plano escolhido. É terminantemente proibida a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento do sinal, responsabilizando-se o ASSINANTE penal e civilmente pelo eventual descumprimento desta cláusula. Salienta-se que, por ordem emanada dos órgãos públicos (Delegacias, Tribunais, Juizados, etc) a CONTRATADA pode ser obrigada a fornecer dados pessoais do ASSINANTE em casos de processos investigatórios/criminais. A CONTRATADA irá sempre seguir todas as obrigações e/ou solicitações recebidas destes órgãos, independente de aviso prévio ao ASSINANTE. Deve-se salientar também que as informações solicitadas pelos órgãos requisitantes serão apuradas em função do endereçamento IP fornecido ao assinante, registrado continuamente nos "logs" de acesso armazenados pela CONTRATADA. Portanto, além das sanções previstas neste item, o ASSINANTE pode ser responsabilizado, no caso de compartilhar o seu acesso com terceiros, por todos os atos ilícitos praticados por aqueles que se beneficiem deste compartilhamento, pois estarão estes terceiros se utilizando do mesmo endereço IP atribuído ao ASSINANTE.*

7) *As condutas mencionadas no item 6) acima, comumente conhecidas como "pirataria" podem configurar ilícitos de ordem civil e penal, passíveis de ocorrência nas autoridades policiais e das consequentes ações cíveis e criminais. Fica estabelecido pelas partes que a CONTRATADA está autorizada, desde já, a efetuar vistorias periódicas nos equipamentos, visando o seu uso na forma contratada. Caso a CONTRATADA seja impedida de exercer este direito, poderá suspender imediatamente a prestação dos serviços ou ainda rescindir o Contrato, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo da cobrança dos serviços prestados.*

8) *O ASSINANTE será o único e exclusivo responsável, civil e criminalmente, pelo conteúdo das transmissões, informações e comunicações que vier a estabelecer através dos serviços contratados. A CONTRATADA de forma alguma concorda, endossa ou avaliza estes conteúdos, bem como não monitora ou fiscaliza ilicitamente o conteúdo das transmissões do ASSINANTE. Porém, sem prejuízo da faculdade de rescindir de pleno direito o presente Contrato, a CONTRATADA poderá, a qualquer tempo e a seu critério,*

suspender, parcial ou integralmente, o acesso do ASSINANTE aos serviços objeto desse Contrato, caso o ASSINANTE o tenha utilizado de forma contrária às normas legais em vigor, ao presente Contrato ou, ainda, aos termos e condições de uso dos serviços divulgados pela CONTRATADA.

CLÁUSULA SÉTIMA - DOS DEMAIS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

São direitos e deveres do ASSINANTE, nos termos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC, aprovado pela Resolução Anatel nº 765/2023, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) e da Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9.472/1997):

Direitos do ASSINANTE:

1. acesso ao serviço mediante contratação junto à CONTRATADA e liberdade de escolha da prestadora;
2. tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
3. informação adequada sobre as condições de prestação do serviço, facilidades contratadas e respectivos preços, inclusive por meio de sumário prévio à contratação, quando aplicável;
4. inviolabilidade e sigilo de suas comunicações, respeitadas as hipóteses constitucionais e legais de quebra de sigilo;
5. conhecimento prévio de qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que o atinja direta ou indiretamente;
6. cancelamento do serviço a qualquer tempo, sem ônus adicional além de eventuais débitos pendentes e da multa de fidelização prevista no Termo de Adesão;
7. não ter o serviço suspenso sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de inadimplência, e mediante prévia notificação, nos prazos e condições estabelecidos no RGC;
8. respeito à sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela CONTRATADA, nos termos da LGPD;
9. resposta eficiente e pronta às suas reclamações, e encaminhamento de reclamações ou representações contra a CONTRATADA junto à ANATEL ou aos órgãos de defesa do consumidor;
10. reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
11. acesso, a qualquer tempo, a área reservada disponibilizada pela CONTRATADA (login e senha) com cópia do contrato, do plano contratado, das faturas e do histórico de solicitações e reclamações dos últimos meses, nos termos exigidos pelo RGC;
12. recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

Deveres do ASSINANTE:

1. utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;
2. preservar os bens da CONTRATADA e aqueles voltados à utilização do público em geral;

3. efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições regulamentares e contratuais;
4. providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da CONTRATADA, quando for o caso;
5. somente conectar à rede da CONTRATADA terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL.

CLÁUSULA OITAVA - DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

São parâmetros de qualidade para o SCM, nos termos do Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL, aprovado pela Resolução Anatel nº 717/2019, e do RGC (Resolução Anatel nº 765/2023), sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela ANATEL, observadas as exceções regulamentares aplicáveis ao porte da CONTRATADA:

1. fornecimento de sinais respeitando as características técnicas estabelecidas na regulamentação;
2. disponibilidade do serviço nos índices contratados;
3. divulgação de informações aos ASSINANTES, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;
4. rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos ASSINANTES;
5. fornecimento à ANATEL das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, quando exigível conforme o porte da CONTRATADA.

CLÁUSULA NONA - DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

Quando feita solicitação de conserto pelo ASSINANTE e as falhas não forem atribuíveis à CONTRATADA, a solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita, cabendo ao ASSINANTE certificar-se do valor praticado, à época, pela CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA - ATENDIMENTO

A página na internet da CONTRATADA é www.netcentersp.com.br e a Central de Atendimento pode ser acessada pelo telefone . Nestes canais o ASSINANTE poderá identificar a opção de contato que lhe seja mais conveniente, seja por meio telefônico, email, atendimento online ou outros.

A CONTRATADA disponibiliza ao ASSINANTE, mediante login e senha, acesso à cópia do contrato, do plano de serviço contratado, das faturas dos últimos meses e do histórico de solicitações e reclamações, por meio do aplicativo da CONTRATADA, da Central do Assinante e do site www.netcentersp.com.br, nos termos do RGC.

Como autorizada do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), a Netcenter Fibra LTDA, fornecerá o serviço respeitando toda a regulamentação da ANATEL, cujo telefone do Centro de Atendimento é o 133 e cujo endereço é SAUS Quadra 06 - Blocos E e H, CEP 70.070-940. Demais informações, inclusive legislações aplicáveis, podem ser encontradas em sua biblioteca, no endereço de internet www.anatel.gov.br.

CLÁUSULA DÉCIMA-PRIMEIRA - VIGÊNCIA

Este Contrato tem prazo de fidelização de 12 (doze) meses, contados da data de ativação do serviço, conforme detalhado no Termo de Adesão, passando a vigorar por prazo indeterminado após o término desse período.

O ASSINANTE poderá cancelar o Contrato a qualquer tempo e sem ônus adicional, ressalvados eventuais débitos pendentes e a multa por rescisão antecipada da fidelidade prevista no Termo de Adesão, produzindo o cancelamento efeitos conforme os prazos de processamento estabelecidos na regulamentação vigente.

O Contrato poderá, ainda, ser denunciado pela CONTRATADA, mediante comunicação escrita ao ASSINANTE, com prazo de 60 (sessenta) dias, previsto para a denúncia do Contrato.

a) *O encerramento deste Contrato obriga as partes ao cumprimento de todas as obrigações eventualmente pendentes, no prazo de 60 (sessenta) dias, previsto para a denúncia do Contrato.*

b) *A denúncia do Contrato, nos termos previstos nos itens acima, não sujeita a parte denunciante a qualquer penalidade especificamente aplicável à denúncia em si, sem prejuízo do direito de cobrança de penalidades previstas neste instrumento para os casos de inadimplência contratual.*

CLÁUSULA DÉCIMA-SEGUNDA - FORMA DE PAGAMENTO

Os valores mencionados no Termo de Adesão a este Contrato serão cobrados através de boleto bancário, disponibilizado ao ASSINANTE por e-mail, WhatsApp e/ou pelo aplicativo da CONTRATADA e Central do Assinante, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias em relação à data de vencimento, não havendo envio físico do documento de cobrança.

As partes concordam que, caso o ASSINANTE também contrate um dos prestadores de Serviço de Valor Adicionado (SVA), a cobrança dos serviços de SCM objeto deste Contrato e dos serviços de SVA das empresas conveniadas poderá ser feita de forma unificada, pela CONTRATADA ou pela empresa SVA, num único boleto bancário. A CONTRATADA e as conveniadas farão entre si os repasses dos valores correspondentes a cada uma.

CLÁUSULA DÉCIMA-TERCEIRA - REAJUSTES

O preço estipulado neste instrumento, para o serviço objeto deste Contrato, será reajustado a cada 12 (doze) meses da data base, considerada como a data de assinatura do Termo de Adesão, com base na variação do IGP-M ou, na ausência deste, em outro índice que venha a refletir a inflação do período e recompor adequadamente os preços deste Contrato.

Os reajustes obedecerão ao intervalo de 12 (doze) meses entre um e outro, ou menor prazo permitido pela legislação.

CLÁUSULA DÉCIMA-QUARTA - FIDELIZAÇÃO E TAXA DE INSTALAÇÃO

O valor total da instalação, incluindo materiais e mão-de-obra, é de R\$ 450,00 (quatrocentos e cinquenta

reais). A CONTRATADA concede a isenção ou o desconto desse valor ao ASSINANTE mediante permanência mínima de 12 (doze) meses na base de assinantes da CONTRATADA, a partir do início da fruição dos serviços, condição padrão aplicável aos planos comercializados pela CONTRATADA. O preço apresentado no Termo de Adesão assinado pelo ASSINANTE refletirá esta condição. Caso o valor efetivamente pago pela instalação seja inferior aos R\$ 450,00, significa que se trata de uma taxa promocional vinculada à permanência mínima. Caso o ASSINANTE venha a cancelar o Contrato antes de decorridos os 12 (doze) meses contratuais, deverá ressarcir à CONTRATADA a diferença entre o valor pago pela instalação e o valor total da mesma (R\$ 450,00).

O pagamento desta diferença será feito através de emissão de boleto bancário. O cancelamento dos serviços somente será efetivado com a quitação deste valor.

A alteração de plano (upgrade ou downgrade) durante a permanência mínima não gera cobrança de multa, reiniciando-se o período de permanência mínima a partir da data da alteração, que passa a contar como novo período de fidelização para todos os fins deste Contrato e do respectivo Termo de Adesão.

Em caso de suspensão temporária do serviço solicitada pelo ASSINANTE, o prazo de permanência mínima ficará igualmente suspenso, voltando a ser contado a partir da reativação do serviço.

CLÁUSULA DÉCIMA-QUINTA - PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO

O não pagamento do boleto bancário correspondente ao produto Netcenter Fibra LTDA, na data do seu vencimento, sujeita o ASSINANTE às seguintes sanções, respeitada a prévia notificação exigida pela regulamentação vigente:

a) Multa de 2% (dois por cento), acrescida de juros de 1% (um por cento) ao mês, do vencimento até a data da liquidação.

b) Se o atraso for superior a 12 meses, além de encargos de multa e juros, será acrescida aos valores devidos atualização monetária com base na variação do IGPM "pro-rata-die", até a data da efetiva liquidação do débito.

c) Após notificação do ASSINANTE sobre o débito em aberto, a CONTRATADA poderá promover a suspensão parcial do serviço, seguida de suspensão total do provimento do serviço, observados os prazos e o rito estabelecidos no RGC (Resolução Anatel nº 765/2023), ficando o restabelecimento do serviço condicionado ao pagamento do(s) valor(es) em atraso, acrescido da multa e juros.

O cancelamento da prestação do serviço ao ASSINANTE e a retirada dos equipamentos da CONTRATADA poderão ocorrer após a suspensão total do serviço e o decurso dos prazos previstos na regulamentação vigente sem a devida quitação, sem prejuízo dos débitos existentes e das penalidades cabíveis, sendo o ASSINANTE previamente comunicado da rescisão.

CLÁUSULA DÉCIMA-SEXTA - REGIME TRIBUTÁRIO

Estão inclusos no preço os impostos, taxas e demais encargos vigentes na data de assinatura deste Contrato.

Se, posteriormente à assinatura deste Contrato, forem exigidos da CONTRATADA novos impostos, taxas, contribuições, ou aumentadas as alíquotas, bases de cálculo ou valores atuais, o ASSINANTE absorverá os ônus adicionais decorrentes dessa mudança.

Os ônus adicionais referidos no item acima serão automaticamente acrescentados ao preço.

CLÁUSULA DÉCIMA-SÉTIMA - DA RESCISÃO

O presente Contrato poderá ser rescindido, de pleno direito, independentemente de interpelação ou notificação, judicial ou extrajudicial:

a) *Se qualquer das partes deixar de cumprir as obrigações pactuadas, de modo a impedir a continuidade da execução do Contrato;*

b) *Se qualquer das partes, por ação ou omissão que não se caracterize expressamente obrigação decorrente deste Contrato, mas que afete o mesmo, ou seja, de qualquer modo a ele vinculada, prejudique ou impeça a continuidade da execução do Contrato;*

c) *Se o ASSINANTE, em face deste Contrato, por ação ou omissão, comprometer a imagem pública da CONTRATADA;*

d) *Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste Contrato, ou por pedido ou decretação de concordata ou falência do ASSINANTE;*

e) *Se o ASSINANTE utilizar de práticas que desrespeitem a lei, moral, bons costumes ou contrárias aos usos e costumes razoáveis e normalmente aceitos na internet, como: invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da internet, tentar obter acesso ilegal a banco de dados da CONTRATADA ou de terceiros, alterar ou copiar arquivos ou obter senhas e dados de terceiros sem autorização, enviar mensagens coletivas de e-mail (spam), entre outros.*

Qualquer que seja a forma de rescisão, as partes se obrigam à total liquidação das pendências existentes, inclusive ao pagamento do valor integral da instalação, caso não tenha sido totalmente pago. O valor da instalação, de R\$ 450,00, ou a diferença entre este valor e o valor pago pelo ASSINANTE no ato da instalação, deverá ser pago pelo ASSINANTE se a rescisão ocorrer por sua iniciativa, antes de completado o prazo contratual de 12 meses de permanência mínima.

A rescisão do presente Contrato não prejudicará a exigência dos débitos decorrentes de sua execução, nem a devolução dos equipamentos nas mesmas condições em que foram entregues ao ASSINANTE. O ASSINANTE deverá disponibilizar os equipamentos da CONTRATADA para retirada, ou devolvê-los, no prazo de até 15 (quinze) dias contados da rescisão, sob pena do ressarcimento previsto na Cláusula Sexta, item 2, no valor fixo de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por equipamento não devolvido.

Na hipótese em que a rescisão deste Contrato, por iniciativa do ASSINANTE, ocorrer antes de se completar

30 (trinta) dias consecutivos da prestação do serviço, serão cobrados do mesmo os valores referentes a 1 (um) mês de prestação do serviço.

CLÁUSULA DÉCIMA-OITAVA - DISPOSIÇÕES GERAIS

1) Os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato somente poderão ser cedidos mediante aviso prévio e escrito, com expresse consentimento das partes.

2) Não valerá como precedente ou novação, ou ainda como renúncia aos direitos que a legislação e este Contrato asseguram a cada uma das partes contratantes, a tolerância a eventuais infrações da outra parte, às condições estipuladas neste Contrato.

3) As relações entre as partes contratantes serão sempre por escrito, dentro de 5 (cinco) dias úteis a contar da comunicação verbal em questão, nos casos em que o Contrato não especificar prazo diverso, para esse mesmo fim.

4) Todos os prazos e condições deste Contrato vencem-se independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial.

5) Este Contrato obriga as partes e seus sucessores, seja a que título for.

6) A CONTRATADA, em caso do ASSINANTE utilizar-se de práticas previstas no sub-item "e" da Cláusula Décima-Sétima, poderá bloquear o serviço por 3 (três) dias, sem que isso implique na aplicação de qualquer tipo de desconto por parte da CONTRATADA, sendo que a rescisão de que trata a Cláusula Décima-Sétima poderá ocorrer em caso de reincidência da prática supra.

CLÁUSULA DÉCIMA-NONA - DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Nos termos do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial da CONTRATADA (por telefone, WhatsApp, internet ou meio similar), o ASSINANTE poderá desistir do Contrato no prazo de 7 (sete) dias corridos, a contar da assinatura do Termo de Adesão ou do recebimento/ativação do serviço, o que ocorrer por último, sem qualquer ônus, mediante comunicação à CONTRATADA por qualquer dos canais de atendimento informados na Cláusula Décima. Exercido o direito de arrependimento, a CONTRATADA restituirá, de imediato, eventuais valores já pagos pelo ASSINANTE, monetariamente atualizados.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

A CONTRATADA realizará o tratamento dos dados pessoais do ASSINANTE em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), para as finalidades de ativação, prestação, faturamento, cobrança e suporte do serviço contratado, cumprimento de obrigações legais e regulatórias perante a ANATEL e demais órgãos competentes, e prevenção a fraudes, pelo prazo necessário ao cumprimento dessas finalidades e das obrigações legais aplicáveis.

Os dados pessoais do ASSINANTE não serão compartilhados com terceiros para finalidades distintas das

aqui previstas, exceto mediante consentimento específico do ASSINANTE, cumprimento de obrigação legal ou ordem de autoridade competente. O ASSINANTE poderá exercer, junto à CONTRATADA, os direitos previstos na LGPD, incluindo confirmação, acesso, correção, anonimização, portabilidade e eliminação de seus dados pessoais, por meio dos canais de atendimento informados na Cláusula Décima.

CLÁUSULA VIGÉSIMA-PRIMEIRA - FORO

Fica eleito o foro do domicílio do ASSINANTE para dirimir as questões relativas ao presente Contrato, em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor.

*Este Contrato de Prestação de Serviços é o instrumento normativo padrão da CONTRATADA e não requer assinatura em separado. Nos termos da Cláusula Primeira, a adesão do ASSINANTE a este Contrato se concretiza exclusivamente pela assinatura do **Termo de Adesão**, documento no qual constam a identificação do ASSINANTE, o endereço de instalação, o plano contratado e os valores aplicáveis, e que passa a integrar este Contrato para todos os fins e efeitos de direito.*

Campinas/SP, Sexta-feira, 07 de Agosto de 2026.