

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

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

### DADOS DA PRESTADORA

Nome Empresarial:

**ATLANET TELECOMUNICACOES LTDA**

CNPJ:

**12.990.044/0001-95**

Inscrição Estadual:

**147.688.808.110**

Ato de Autorização

**Nº. 4429/2011**

Termo de Autorização

**Nº. 390/2011**

Endereço:

**RUA SÃO SERAFIM, Nº 188, LETRA A**

Bairro:

**PENHA DE FRANÇA**

Cidade:

**São Paulo**

Estado:

**SÃO PAULO**

CEP:

**03638-000**

Telefone:

**(11)2185-7000**

S.A.C:

**0800 580 7000**

Site:

**http://www.atlanet.com.br/**

E-mail:

**administracao@atlanet.com.br**

E de outro lado a pessoa física ou jurídica, doravante denominado(a) **ASSINANTE** conforme identificado(a) no **TERMO DE ADESÃO**.

As partes identificadas têm entre si, justo e contratado, e que será regido pelas cláusulas a seguir, sem prejuízos às normas da ANATEL e demais dispositivos das legislações vigentes.

O **ASSINANTE** declara, por meio da assinatura do respectivo **TERMO DE ADESÃO**, que foi informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela **PRESTADORA**, nos termos da Lei nº 13.709/2018. Declara também ser manifestação livre, informada e inequívoca a autorização do tratamento de seus dados pessoais.

### CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS DEFINIÇÕES

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

**1.2 ANATEL:** Agência Nacional de Telecomunicações. Com sede à Rua SAUS, Quadra 06, Bloco F, 2º Andar, Brasília, Distrito Federal, CEP: 70.070-940, com Endereço Eletrônico: [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br) e Central de Atendimento: 1331 e 1332, funcionando de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.

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

**1.4 ASSINANTE:** Pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a Prestadora para fruição do SCM.

**1.5 CENTRO DE ATENDIMENTO:** Órgão da Prestadora de SCM responsável por recebimento de reclamações, solicitação de informações e de serviços ou de atendimento ao Assinante;

**1.6 PLANO DE SERVIÇO:** documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;

**1.7 PRESTADORA:** pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

**1.8 SCM (SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA):** 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.

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

### CLAUSULA SEGUNDA - DO OBJETO

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

**2.1** O presente **Contrato** tem por objeto a prestação de **SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, cujo **Plano de Serviço** e **Endereço para Instalação** foram, respectivamente, escolhidos e indicados pelo **ASSINANTE**, em **TERMO DE ADESÃO**.

**2.2** O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela **PRESTADORA** é de até **15 (quinze) dias úteis**, contados da data em que o **ASSINANTE** firmar o **TERMO DE ADESÃO**, 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.

**2.2.1** Toda e qualquer mudança nas instalações ou configurações estabelecidas ou planos solicitados pelo **ASSINANTE**, incluindo, a posterior mudança de local da prestação do serviço, fica desde já condicionada à existência de disponibilidade e viabilidade técnica no local da instalação do serviço.

**2.3** Tratando-se de condomínio, também será de responsabilidade do **ASSINANTE**, providenciar a devida autorização para instalação e prestação do serviço contratado.

**2.4** Os serviços serão prestados ao **ASSINANTE** 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 deste contrato, ressalvadas as interrupções provocadas por falhas que independam da vontade da **PRESTADORA**.

**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;

**2.5.4** Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) – Resolução nº 632 de 07 de Março de 2014;

**Parágrafo Único.** A **PRESTADORA** enquadra-se no conceito de **Prestadora de Pequeno Porte**, estando assim, **ISENTA** de determinadas obrigações previstas nas Resoluções nº 614/2013, nº 632/2014, nº 574/2011 e nº 717/2019.

**2.5.5** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Lei nº 13.709 de 14 de Agosto de 2018.

### 3 CLÁUSULA TERCEIRA – DA ADESÃO

**3.1** A adesão ao presente **Contrato** pelo **ASSINANTE** pode efetivar-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos abaixo elencados:

**3.1.1** Por meio de **ASSINATURA** de **TERMO DE ADESÃO IMPRESSO**;

**3.1.2** Por meio de **ACEITE ELETRÔNICO/ONLINE** de **TERMO DE ADESÃO**;

**Parágrafo Único.** Por meio da **ASSINATURA** ou **ACEITE ELETRÔNICO** do **TERMO DE ADESÃO**, o **ASSINANTE** declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todos os direitos, deveres e garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, detalhes referentes a plano de serviço, valores de mensalidade, formas de pagamento, velocidade de download e upload e garantia de banda.

### 4 CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

**4.1** Constituem **DIREITOS** do **ASSINANTE**:

**4.1.1** Acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

**4.1.2** A liberdade de escolha da **PRESTADORA** e do Plano de Serviço;

**4.1.3** Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

**4.1.4** Ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;

**4.1.5** A inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;

**4.1.6** A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de inadimplemento contratual o ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela **PRESTADORA**;

**4.1.7** A privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **PRESTADORA**;

**4.1.8** A apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista de **5 dias úteis**;

**4.1.9** A resposta eficiente e tempestiva, pela **PRESTADORA**, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

**4.1.10** Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **PRESTADORA**, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

**4.1.11** A reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

**4.1.12** A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a **PRESTADORA**;

**4.1.13** A não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;

**4.1.14** A obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;

**4.1.15** A rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;

**4.1.16** De receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

**4.1.17** A transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;

**4.1.18** Ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

**4.1.19** A não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total, inclusive quanto às mensalidades, uma vez que não estará sendo prestado o serviço durante este período; e,

**4.1.20** A não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

### **4.2** Constituem **DEVERES** dos **ASSINANTES**:

**4.2.1** Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

**4.2.2** Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

**4.2.3** Comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por **PRESTADORA** de serviço de telecomunicações;

**4.2.4** Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

**4.2.5** Somente conectar à rede da **PRESTADORA** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;

**4.2.6** Indenizar a **PRESTADORA** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e,

**4.2.7** Permitir acesso da **PRESTADORA**, 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.

**Parágrafo único:** Constatando a ausência do **ASSINANTE**, este desde já autoriza os funcionários da **PRESTADORA** que adentrem sua residência para instalação, manutenção ou substituição de equipamento na presença de outra pessoa maior de 18 (dezoito) anos, mediante apresentação de documento.

**4.2.8** Providenciar local adequado e/ou infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da **PRESTADORA**, quando for o caso.

**4.2.9** Comunicar à **PRESTADORA** sobre ocorrência de falhas no funcionamento do serviço ou equipamento, mediante abertura de ordem de serviço para atendimento no prazo previsto a cláusula 8.4 deste contrato;

**4.2.10** Fornecer planta hidráulica e elétrica do local onde será realizada a instalação, ou, na falta deste, indicar o local onde podem ser feitas as instalações, isentando a **PRESTADORA** por eventuais danos causados em razão de perfuração em lugares indevidos, decorrentes da ausência da planta ou da não indicação do local.

**4.2.11** O **ASSINANTE** é responsável e obriga-se a responder e a indenizar a **PRESTADORA** 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;

**4.2.12** É **VEDADO** ao **ASSINANTE** ceder, transferir ou disponibilizar a prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), contratado com a **PRESTADORA** 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 assinante de ressarcir à **PRESTADORA** os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes;

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

**4.2.14** A **PRESTADORA**, 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 para o **ASSINANTE**, a qual exigirá a retratação do **ASSINANTE** no mesmo meio de comunicação em que promoveu a exposição vexatória no prazo de **5 (cinco) dias** a contar do recebimento da Carta de Notificação.

**4.2.15** O **ASSINANTE** 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 **PRESTADORA** e **ASSINANTE**, bem como a remessa via postal (Correios), para informar o **ASSINANTE** de toda e qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações que entender de interesse recíproco.

**4.2.16** Comunicar imediatamente à sua **PRESTADORA**:

- 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.

**4.2.17** A conduta do **ASSINANTE** com os atendentes da **PRESTADORA** ou de suas empresas terceirizadas não deverá ser ameaçadora, obscena, difamatória, pejorativa ou injuriosa, nem discriminatória em relação à raça, cor, credo ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do contrato, sem prejuízo de todas as demais medidas cabíveis.

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

**4.2.183** O **ASSINANTE** declara ter ciência de que não faz jus aos descontos por motivo de interrupção dos serviços nos termos da Resolução nº 717/2019 da Anatel, a qual regovou este direito anteriormente previsto na Resolução nº 614/2013.

### 5 CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

**5.1** Constituem **direitos** da **PRESTADORA**, além dos previstos na Lei nº 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no Termo de Autorização para prestação do serviço:

**5.1.1** Empregar equipamentos e infraestruturas que não lhe pertençam;

**5.1.2** Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;

**§1º** A **PRESTADORA**, em qualquer caso, continua sendo responsável perante a Anatel e os **ASSINANTES** pela prestação e execução do serviço;

**§2º** A relação entre a **PRESTADORA** e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

**5.1.3** Conceder, a seu critério, benefícios e realizar promoções, desde que o faça de forma não discriminatória e, segundo critérios objetivos.

**5.2** Constituem **deveres** da **PRESTADORA**:

**5.2.1** É vedada à **PRESTADORA** 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 **ASSINANTE** à compra de outros serviços ou aplicações, ainda que prestados por terceiros;

**5.2.2** A **PRESTADORA** deve manter um **Centro de Atendimento** para seus **ASSINANTES**, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis.

**5.2.3** A **PRESTADORA** dispõe do **S.A.C: 0800 580 7000** e endereço virtual eletrônico: <http://www.atlanet.com.br/>.

**5.2.4** A **PRESTADORA** não pode impedir, por contrato ou qualquer outro meio, que o **ASSINANTE** seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

**5.2.5** Face às reclamações e dúvidas dos **ASSINANTES**, a **PRESTADORA** deve fornecer, tão logo quanto possível, esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível.

**5.3** Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as **PRESTADORAS** de SCM têm a **OBRIGAÇÃO** de:

**5.3.1** Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede, conforme cronograma de implantação constante do termo de autorização;

**5.3.2** Tornar disponíveis ao **ASSINANTE**, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;

**5.3.3** Descontar do valor da assinatura o equivalente ao número de horas ou fração superior a trinta minutos de serviço interrompido ou degradado em relação ao total médio de horas da capacidade contratada;

**5.3.4** Tornar disponíveis ao **ASSINANTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;

**5.3.5** Prestar esclarecimentos ao **ASSINANTE**, de pronto e livre de ônus, face às suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

**5.3.6** Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação citados na cláusula sexta e no contrato celebrado com o **ASSINANTE**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

**5.3.7** Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

**5.3.8** Prestar à ANATEL, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes e à área de cobertura e aos valores aferidos pela prestadora em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da ANATEL o acesso às suas instalações ou à documentação quando solicitado;

**5.3.9** Manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.

**5.3.10** Manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço.

**5.4** A **PRESTADORA** 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 **PRESTADORA** 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.

**5.5** Toda e qualquer comunicação da **PRESTADORA** para com o **ASSINANTE** será formalizada 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) ou ainda, entrega pessoalmente.

**5.6** A **PRESTADORA** 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.

### CLÁUSULA SEXTA - DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA PRESTADORA

**6.1** A **PRESTADORA** não será responsabilizada pela suspensão ou interrupção dos serviços e de utilização de seus aplicativos, nos casos de:

**6.1.1** Uso indevido ou impróprio dos serviços pelo **ASSINANTE**, bem como uso de tais serviços de modo a prejudicar o acesso à internet por parte de outros usuários;

**6.1.2** Má utilização, deterioração, defeito ou incorreta manutenção dos equipamentos de propriedade do **ASSINANTE**;

e

**6.1.3** Eventos fortuitos ou de força maior, tais como catástrofes e panes nas redes de serviço de eletricidade, telefonia, *backbones* ou outros indispensáveis à prestação dos serviços.

**6.2** Em quaisquer dessas hipóteses supracitadas, havendo suspensão ou interrupção dos serviços, a **PRESTADORA** não poderá ser responsabilizada por tais fatos, nem por eventuais danos diretos, indiretos, incidentais ou consequentes destes eventos, não lhe cabendo responder, ainda, por lucros cessantes ou perdas sofridas pelo **ASSINANTE**.

**6.3** A **PRESTADORA**, em nenhuma hipótese, poderá ser responsabilizada pela qualidade, clareza, validade e/ou conteúdo do material disponível na internet.

**6.4** A **PRESTADORA** não irá se responsabilizar pelo treinamento e capacitação do **ASSINANTE** para que este possa utilizar os serviços contratados.

**6.5** A **PRESTADORA** terá o direito de bloquear portas e/ou serviços de dados que possam ou venham comprometer a estabilidade do sistema, como geradores de muitas conexões simultâneas (*warez, p2p, torrent*) e ainda programas de *spam* (propaganda não autorizada).

### CLÁUSULA SÉTIMA - DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

**7.1** 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 **PRESTADORA**:

**7.1.1** Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

**7.1.2** Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;

**7.1.3** Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;

**7.1.4** 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;

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

7.1.5 Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;

7.6 Número de reclamações contra a prestadora;

7.1.7 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.

### CLÁUSULA OITAVA - DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

8.1 Sendo os equipamentos necessários para conexão à internet de propriedade da **PRESTADORA**, os serviços de manutenção/assistência técnica serão realizados com exclusividade pela **PRESTADORA** ou por assistência técnica por ela autorizada, ficando **EXPRESSAMENTE VEDADO** ao **ASSINANTE**:

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

8.1.2 Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **PRESTADORA** manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a componha;

8.1.3 Acoplar equipamento ao sistema de conexão do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que permita a recepção de serviço não contratado pelo **ASSINANTE** com a **PRESTADORA**.

8.2 Em respeito ao Código de Defesa do Consumidor, ao artigo 3º, inciso XIII da Resolução 632/2014 da ANATEL, os equipamentos necessários para a conexão com a rede da **PRESTADORA** quando desta contratação, serem disponibilizados pelos **ASSINANTES** (do seu acervo particular) ou através de fornecimento por terceiros estranhos a este negócio jurídico, ficando, neste caso, os **ASSINANTES** responsáveis pela sua configuração, qualidade, garantia, manutenção e conservação, excluindo a **PRESTADORA** de qualquer responsabilidade sobre estes equipamentos, bem como se os serviços objetos do presente contrato não puderem ser executados corretamente por problemas oriundos dos mesmos.

**Parágrafo único:** A manutenção dos equipamentos de propriedade do **ASSINANTE** necessários à prestação dos serviços serão de sua inteira responsabilidade, podendo o **ASSINANTE** solicitar assistência à **PRESTADORA AUTORIZADA**, se estabelecida condição para tanto entre as partes.

8.3 A solicitação para manutenção/conserto (assistência técnica) dos serviços será computada a partir da sua efetiva comunicação pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA**, comunicação esta, que deverá ser formalizada por fax, correio eletrônico, ou telefone. A solicitação será protocolada pela **PRESTADORA** que fornecerá o número do protocolo de atendimento ao **ASSINANTE**.

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

8.4 A **PRESTADORA** compromete-se a atender as solicitações de suporte/questionamentos do **ASSINANTE** resolvendo num prazo de até **72 (setenta e duas)** horas a contar de sua solicitação protocolada.

8.5 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 **ASSINANTE**.

8.6 Reconhecendo que a **PRESTADORA** somente oferece os meios de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, o **ASSINANTE** 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 **ASSINANTE** que prejudiquem a recepção do sinal; e outros tipos de limitações técnicas ou intercorrências alheias à vontade da **PRESTADORA**.

### CLÁUSULA NONA - DOS VALORES, FORMAS DE PAGAMENTOS E REAJUSTES

9.1 Para a utilização dos Serviços Contratados deverá o **ASSINANTE** obter créditos pré-pagos nos pontos de venda disponibilizados de acordo com a tabela de preços contidas no **TERMO DE ADESÃO**.

9.2 Os Créditos ora inseridos estão sujeitos a prazo de validade, variando de acordo com o valor da recarga efetuada pelo **ASSINANTE** e serão deduzidos na medida de sua utilização, conforme disposto no **TERMO DE ADESÃO**.

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

**9.3** Fica disponibilizado ao **ASSINANTE** pontos de recarga eletrônica, podendo ser adquiridos mediante ao endereço virtual eletrônico: **www.atlanet.com.br**.

**9.4** Enquanto não rescindido o presente contrato, sendo inserido novos créditos a **PRESTADORA** revalidará a totalidade do saldo.

**9.5** Chegando o vencimento dos créditos inseridos, conforme previsto no **TERMO DE ADESÃO**, a velocidade será bloqueada até que nova recarga de créditos seja realizada..

**9.6** O **ASSINANTE** poderá verificar em tempo real o crédito existente bem como o prazo de validade dos créditos inseridos, acessando o endereço virtual eletrônico **www.atlanet.com.br** ou pelo **S.A.C 0800580 7000**.

**9.7** A(s) inclusão(ões) de outro(s) serviço(s) disponibilizado(s) pela **PRESTADORA** poderá(ão) ser solicitado(s) pelo **ASSINANTE** junto à **PRESTADORA** (ponto adicional), pelo que pagará a(s) respectiva(s) taxa(s) de serviço(s) adicional(is), relativa(s) à(s) sua(s) instalação(ões), e será(ão) adicionado(s) à mensalidade do mês referente à(s) solicitação(ões) o(s) valor(es) correspondente(s) ao(s) ponto(s) adicional(is), em conformidade com a tabela de preços da **PRESTADORA** vigente à época em que for(em) pleiteado(s).

**9.8** Os valores deste contrato serão reajustados a cada período de **12 (doze) meses**, através do índice **IGPM-FGV** ou outro de mesma natureza. Caso vedada legalmente à utilização desse índice, será utilizado índice legalmente indicado para substituí-lo.

### CLÁUSULA DÉCIMA - DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

**10.1** O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

**10.1.2** Por denúncia, por interesse de quaisquer das partes, independente de justificativa, mediante aviso prévio e formalizado à outra parte caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

**10.1.3** Por destrato, mediante acordo comum entre as partes.

**10.1.4** 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 **ASSINANTE** sem prévia anuência da **PRESTADORA**, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo **ASSINANTE** com o propósito de prejudicar terceiros ou à própria **PRESTADORA**, onde nesta hipótese responderá o **ASSINANTE** pelas perdas e danos ao lesionado.

**10.1.5** O serviço quando prestado com equipamentos de Radiação Restrita nos termos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL 506/2008 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 **PRESTADORA**, 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.

**10.1.6** Nas hipóteses dos itens acima, **NÃO** estarão sujeitas as partes à penalidade de **COBRANÇA DE MULTA** específica pela extinção do contrato, estando garantido à **PRESTADORA** o pleno direito de cobrança previsto neste instrumento para os casos de inadimplência contratual do **ASSINANTE**, 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(is) outro(s) débito(s) existente(s) para a efetiva extinção do presente.

**10.2** O contrato será extinto ainda:

**10.2.1** Caso o **ASSINANTE**, em face deste contrato, por ação ou omissão, comprometer a imagem pública da **PRESTADORA**, devendo o **ASSINANTE** responder pelos danos causados.

**10.2.2** 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), concedida à **PRESTADORA** pelo órgão federal competente, hipótese em que a **PRESTADORA** ficará isenta de qualquer ônus.

### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA ANTICORRUPÇÃO

**11.1** Na execução do presente Contrato é vedado às partes e/ou a empregado seu, e/ou a preposto seu, e/ou a gestor



## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

seu:

**11.1.1** Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a quem quer que seja,

ou a terceira pessoa a ele relacionada;

**11.1.2** Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;

**11.1.3** Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente Contrato,

sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;

**11.1.4** Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato; ou

**11.1.5** De qualquer maneira fraudar o presente Contrato; assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (conforme alterada), do Decreto nº 8.420/2015 (conforme alterado), do U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (conforme alterado) ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis (“Leis Anticorrupção”), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.

### 12 CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

**12.1** O **ASSINANTE** autoriza a coleta de dados pessoais imprescindíveis a execução deste contrato, tendo sido informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela **PRESTADORA**, nos termos da Lei nº 13.709/2018, especificamente quanto a coleta dos seguintes dados:

**12.1.1** Dados relacionados à sua identificação pessoal, a fim de que se garanta a fiel contratação pelo respectivo titular do contrato;

**12.1.2** Dados relacionados ao endereço do **ASSINANTE** tendo em vista a necessidade da **PRESTADORA** identificar o local de instalação, manutenção dos serviços, envio de documentos/notificações e outras garantias necessárias ao fiel cumprimento do contrato ora assinado;

**12.1.3** Os dados coletados poderão ser utilizados para identificação de terrorismo, compartilhamento para órgãos de segurança, conforme solicitação legal pertinente, compartilhamento com autoridade administrativa e judicial no âmbito de suas competências com base no extrito cumprimento do dever legal, bem como com os órgãos de proteção ao crédito a fim de garantir a adimplência do **ASSINANTE** perante esta **PRESTADORA**.

**12.2** Os dados coletados com base no legítimo interesse do **ASSINANTE**, bem como para garantir a fiel execução do contrato por parte da **PRESTADORA**, fundamentam-se no artigo 7º da LGPD, razão pela qual as finalidades descritas na **cláusula 16.1** não são exaustivas.

**12.2.1** A **PRESTADORA** informa que todos os dados pessoais solicitados e coletados são os estritamente necessários para os fins almejados neste contrato;

**12.2.2** O **ASSINANTE** autoriza o compartilhamento de seus dados, para os fins descritos nesta cláusula, com terceiros legalmente legítimos para defender os interesses da **PRESTADORA** bem como do **ASSINANTE**.

**12.3** O **ASSINANTE** possui tempo determinado de **05 (cinco) anos** para acesso aos próprios dados armazenados, podendo também solicitar a exclusão de dados que foram previamente coletados com seu consentimento;

**12.3.1** A exclusão de dados será efetuada sem que haja prejuízo por parte da **PRESTADORA**, tendo em vista a necessidade de guarda de documentos por prazo determinado de **05 (cinco) anos**, conforme lei civil. Para tanto, caso o **ASSINANTE** deseje efetuar a revogação de algum dado, deverá preencher uma declaração neste sentido, ciente que a revogação de determinados dados poderá importar em eventuais prejuízos na prestação de serviços;

**12.3.2** O **ASSINANTE** autoriza, neste mesmo ato, a guarda dos documentos (contratos/documentos fiscais/notificações/protocolos/ordens de serviços) - em que pese eles possuam dados pessoais - por parte da **PRESTADORA** a fim de que ela cumpra com o determinado nas demais normas que regulam o presente contrato, bem como para o cumprimento da obrigação legal nos termos do artigo 16, inciso I, da Lei Geral de Proteção de Dados.

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

**12.4** Em eventual vazamento indevido de dados a **PRESTADORA** se compromete a comunicar seus assinantes sobre o ocorrido, bem como sobre qual o dado vertido;

**12.5** A **PRESTADORA** informa que a gerência de dados ocorrerá através de um sistema que colherá e tratará os dados na forma da lei;

**12.5.1** A **PRESTADORA** informa que efetuará a manutenção do registro das operações de tratamento de dados pessoais da forma mencionada na cláusula anterior.

**12.6** Rescindido o contrato os dados pessoais coletados serão armazenados pelo tempo determinado na **cláusula 16.3**. Passado o termo de guarda pertinente a **PRESTADORA** se compromete a efetuar o descarte dos dados adequadamente.

### CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA- DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

**13.1** Consideram-se informações confidenciais quaisquer dados e informações revelados antes ou depois da assinatura deste Contrato, seus bens de informação, topologias, usuários, senhas de acesso, planos, processos, operações, pessoal, propriedades, produtos e serviços, e quaisquer outras que o mesmo considerar proprietárias e/ou confidenciais.

**13.2** § 1º – Em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação, a CONTRATANTE deverá tratar a mesma sob sigilo até que venha a ser autorizada por escrito a tratá-la diferentemente pelo CONTRATADA. De forma alguma se interpretará o silêncio do CONTRATADA como liberação do compromisso de manter o sigilo da informação.

**13.3** § 2º Excluem-se das disposições desta Cláusula informações ou materiais que já estiverem disponíveis ao público em geral de qualquer forma que não em decorrência de sua revelação pela CONTRATADA.

**13.4** A CONTRATANTE obriga-se a conhecer e observar a Política de Segurança Cibernética disponível no site da CONTRATADA.

**13.5** A CONTRATANTE concorda que as informações a que terá acesso serão utilizadas somente nos processos envolvidos para execução do objeto contratado.

**13.6** A CONTRATANTE determinará a todos os seus representantes - assim considerados, diretores, administradores, sócios, empregados, prepostos, agentes, colaboradores e prestadores de serviço a qualquer título (incluindo consultores e assessores) que estejam, direta ou indiretamente, envolvidos com a prestação de serviços - a observância do presente Contrato, adotando todas as precauções e medidas para que as obrigações oriundas do presente instrumento sejam efetivamente observadas.

**13.7** Caso a CONTRATANTE seja obrigada, em decorrência de intimação de autoridade judiciária ou fiscal, a revelar quaisquer informações, notificará por escrito à CONTRATADA imediatamente acerca da referida intimação, de forma a permitir que a CONTRATADA possa optar entre interpor a medida cabível contra a ordem judicial ou administrativa ou consentir, por escrito, com a referida revelação.

**13.8** A CONTRATANTE obriga-se a informar imediatamente à CONTRATADA qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus empregados, prepostos e prestadores de serviço.

**13.9** O descumprimento de quaisquer das cláusulas do presente Contrato acarretará a responsabilidade civil e criminal dos que, comprovadamente, estiverem envolvidos no descumprimento ou violação

**13.10** As partes se comprometem à tomar as devidas providências de segurança, minimizando os riscos que impliquem em dano ou perigo de dano à confiabilidade, à integridade, à disponibilidade, à segurança e ao sigilo dos dados e dos sistemas de informação utilizados pelas partes.

**13.11** As partes devem adotar procedimentos e controles voltados à prevenção e ao tratamento dos incidentes, considerando as características do serviço a ser prestado e níveis de complexidade, abrangência e precisão.

**13.12** Caso necessário, as partes deverão vistoriar os procedimentos da outra parte e, uma vez identificados possíveis incidentes, serão analisados os controles voltados à prevenção e ao tratamento dos incidentes já utilizados e deverão ser estabelecidos outros procedimentos e controles de prevenção e tratamento de incidentes,

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

de forma a suprir as possíveis lacunas relativas à prevenção, detecção e redução da vulnerabilidade a incidentes relacionados com o ambiente cibernético.

**13.13** Os incidentes deverão passar por avaliação de relevância antes de seu tratamento. Os parâmetros a serem utilizados na avaliação da relevância dos incidentes deverão considerar a frequência e o impacto dos cenários de incidentes que impliquem em dano ou perigo de dano à confiabilidade, à integridade, à disponibilidade, à segurança e ao sigilo dos dados e dos sistemas de informação utilizados, que tenham ou possam ter a capacidade de causar interrupção nos processos de negócios da instituição.

### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**14.1** Como **PRESTADORA** outorgada e licenciada para prestar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), esta fornecerá os sinais de radiofrequência respeitando as características estabelecidas em regulamentações da ANATEL que estão disponíveis no endereço virtual eletrônico [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), no item *Biblioteca*.

**14.2** A sede da ANATEL tem o endereço no SAUS, Quadra 06, Blocos C, E, F e H, CEP 70.070-940 em Brasília/DF.

**14.3** O número de telefone da central de atendimento da ANATEL é 1331 e para pessoas com deficiência auditiva é 1332. A central de atendimento da ANATEL funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.

**14.4** Fica assegurado às partes revisarem os valores contratuais, mediante acordo, caso verificadas situações que justifiquem a intervenção para garantir o equilíbrio econômico-financeiro do contrato em toda sua execução, a exemplo de alterações no valor cambial do dólar norte-americano, alterações no valor de tributos que influenciem na formação dos valores contratados, demais alterações econômicas que tornem inexecutável o objeto contratado para uma das partes.

### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA PUBLICIDADE

**15.1** Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de **São Paulo** estado de **São Paulo** e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico [www.atlanet.com.br](http://www.atlanet.com.br).

**15.2** A **PRESTADORA** 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 [www.atlanet.com.br](http://www.atlanet.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 **ASSINANTE**.

### CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA VIGÊNCIA

**16.1** 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). O prazo de prestação do (s) serviço( s) objeto de contratação é determinado de **12 (doze)** meses, passando este período prorroga-se automaticamente por iguais períodos.

### CLÁUSULA DÉCIMA SETIMA - DA SUCESSÃO E DO FORO

**17.1** O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de **São Paulo**, no estado de **São Paulo**, competente 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 **ASSINANTE** irá aderir ao presente documento assinando o **TERMO DE ADESÃO** disponível na sede da **PRESTADORA**.

**São Paulo/SP, 14 de junho de 2022.**