



OFICIAL DE REGISTRO DE IMÓVEIS, TÍTULOS E DOCUMENTOS E CIVIL DE PESSOA JURÍDICA DA COMARCA DE FRANCO DA ROCHA

Oficial Titular: Rui Gustavo Camargo Viana

Avenida Sete de Setembro, 169 - Sobreloja - Vila Artur Sestini
Tel.: 1144492280 - Email: oficial@rifrancodarocha.com.br - Site:
www.registrodeimoveis.org.br/francodarocha

REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

REGISTRO PARA FINS DE CONSERVAÇÃO

Nº 33.640 de 06/03/2026

Certifico e dou fé que o documento eletrônico anexo, contendo **13 (treze) páginas**, foi apresentado em 06/03/2026, o qual foi protocolado sob nº 39.596, tendo sido registrado eletronicamente sob nº **33.640** no Livro F deste OFICIAL DE REGISTRO DE IMÓVEIS, TÍTULOS E DOCUMENTOS E CIVIL DE PESSOA JURÍDICA DA COMARCA DE FRANCO DA ROCHA na presente data.

Certifico, ainda, que o registro exclusivamente para fins de conservação, nos termos do artigo 127, VII, da Lei dos Registros Públicos, prova apenas a existência, a data e o conteúdo do documento original, **não gerando publicidade nem efeitos em relação a terceiros.**

Apresentante
CDE TECNOLOGIA DA COMUNICAÇÃO LTDA

Título ou Descrição resumida do documento, conforme informado pelo apresentante:
Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) - CDE TECNOLOGIA DA COMUNICAÇÃO LTDA

Franco da Rocha - SP, 06 de março de 2026

Assinado eletronicamente

Bruna Aparecida de Azevedo Machado
Escrevente Autorizado(a)

Advertência: O registro facultativo exclusivamente para fins de mera conservação, nos termos do art. 127, VII, da Lei nº 6.015/1973, prova apenas a existência, a data e o conteúdo do documento original, não gerando publicidade nem efeitos em relação a terceiros.

Este certificado é parte **integrante e inseparável** do registro do documento acima descrito.

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça
R\$ 136,00	R\$ 38,60	R\$ 26,42	R\$ 7,20	R\$ 9,32
Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R\$ 6,48	R\$ 4,08	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 228,10



Para verificar o conteúdo integral do documento, acesse o site:
rtdbrasil.org.br/certidaoregistro
e informe a chave abaixo ou utilize um leitor de qrcode.

33.640



Para conferir a procedência deste documento efetue a leitura do QR Code impresso ou acesse o endereço eletrônico:

selodigital.tjsp.jus.br

Selo Digital

1211784TIBN00012056XG26V

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)

Pelo presente instrumento, de um lado, CDE TECNOLOGIA DA COMUNICAÇÃO LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 33.014.653/0001-89, situada à Rua Rodovia Presidente Tancredo Neves, 2134-A sobreloja sala 2, Serpa, Caieiras – SP, representada por Elcio Felício Dias, portador do CPF: 274.292.148-60 doravante denominada CONTRATADA, e, de outro lado, a pessoa física que venha a aderir a este contrato, doravante denominada CONTRATANTE, celebram o presente Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), que se regerá pelas cláusulas e condições abaixo.

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

Para fins de interpretação deste contrato, adotam-se as seguintes definições:

a. SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM): é o serviço que permite a transmissão, recepção e envio de informações multimídia, utilizando diferentes meios, para pessoas dentro da área atendida pela CONTRATADA.

b. TERMO DE ADESÃO: é o documento (físico ou digital) que confirma a contratação do serviço pelo CONTRATANTE, vinculando ambas as partes às regras deste contrato. O Termo pode ser alterado por aditivos assinados ou aceitos eletronicamente.

c. PRESTADORA DE PEQUENO PORTE (PPP): empresa que possui participação de mercado inferior a cinco por cento em cada segmento de atuação, conforme regras da ANATEL.

2. DO OBJETO

2.1. Este contrato tem por objeto a prestação do serviço de acesso à internet via tecnologia de fibra óptica pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, de acordo com a área de cobertura e viabilidade técnica.

2.2. O serviço compreende a instalação e fornecimento de conexão de internet no endereço indicado no Termo de Adesão, limitado à infraestrutura da CONTRATADA.

3. CONDIÇÕES TÉCNICAS E EQUIPAMENTOS DO CONTRATANTE

3.1. O CONTRATANTE deve garantir local adequado para instalação, com acesso, espaço físico e energia elétrica para funcionamento dos equipamentos.

3.2. É responsabilidade do CONTRATANTE possuir equipamentos atualizados (como computador, celular ou TV) em bom funcionamento, compatíveis com a tecnologia utilizada.

4. CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1. O serviço será instalado exclusivamente no endereço indicado no Termo de Adesão. Não será permitida a instalação ou o uso do serviço em qualquer outro local.

4.2. É proibido ao CONTRATANTE, pessoa física, utilizar o serviço para atividades que caracterizem uso comercial, tais como a operação de servidores de dados, redistribuição de sinal, ou tráfego automatizado contínuo incompatível com o uso residencial ou excessivo. Nessas situações, a CONTRATADA poderá propor a migração para plano comercial antes da rescisão contratual.

4.3. O uso do serviço será considerado excessivo e incompatível com uso residencial quando houver mais de quinhentas (500) conexões simultâneas ou consumo mensal acima de um terabyte (1TB), somando envios e recebimentos de dados. Nesses casos, o CONTRATANTE será notificado. Se o uso permanecer acima do limite, poderá haver redução de velocidade ou proposta de migração para outro plano.

4.4. Será considerado uso indevido qualquer utilização do equipamento de conexão fora do endereço autorizado no Termo de Adesão, bem como qualquer forma de redistribuição do sinal para terceiros ou locais distintos, sem autorização formal da CONTRATADA.

4.5. Em caso de solicitação de mudança de endereço de instalação, a prestação do serviço dependerá de estudo técnico sobre a viabilidade no novo local. Caso seja possível realizar a instalação, será necessário o aceite do CONTRATANTE em relação às novas condições comerciais eventualmente aplicáveis.

4.6. Se a análise técnica constatar que não é possível a instalação no novo endereço, o contrato será considerado automaticamente encerrado, sem qualquer obrigação da CONTRATADA, mas permanecendo devidas as penalidades por quebra de fidelidade, se houver.

4.7. Se houver solicitação para alterar o ponto de instalação dentro do mesmo endereço, poderá haver cobrança conforme tabela de preços vigente, disponível no site da CONTRATADA (www.acessanet.com.br).

5. ATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. O serviço será considerado ativado a partir da finalização da instalação e da assinatura, presencial ou eletrônica, da ordem de serviço pelo CONTRATANTE.

5.2. A partir da data de ativação, a CONTRATADA poderá iniciar a cobrança regular dos valores previstos no Termo de Adesão.

5.3. Caso o CONTRATANTE identifique qualquer falha ou irregularidade no momento da ativação, deverá comunicar a CONTRATADA de imediato, que realizará testes técnicos adicionais. A nova data de ativação será aquela em que a falha for efetivamente corrigida.

5.4. A CONTRATADA aceitará reclamações sobre a ativação apenas nos casos em que o serviço estiver fora das especificações previstas neste contrato e no Termo de Adesão.

5.5. A ordem de serviço deverá indicar eventuais pendências técnicas, operacionais ou estruturais sob responsabilidade do CONTRATANTE, que possam impedir a ativação total do serviço. Nessas hipóteses, o serviço poderá ser cancelado ou adiado até a resolução das pendências.

5.6. Caso a instalação não possa ser concluída por limitações no local, ou por ausência de condições mínimas exigidas, o CONTRATANTE será notificado e terá o prazo de cinco (5) dias úteis para regularizar a situação.

5.7. Se, ao final do prazo previsto no item anterior, o CONTRATANTE não solucionar as pendências, a CONTRATADA estará autorizada a cancelar a prestação do serviço, sem qualquer responsabilidade.

5.8. Nessa hipótese de cancelamento por pendência não resolvida, a CONTRATADA enviará ao CONTRATANTE uma notificação formal informando o motivo do encerramento do processo de ativação.

5.9. O serviço não poderá ser ativado em endereço diferente do informado no Termo de Adesão. Mudanças de local exigem nova solicitação e análise de viabilidade.

5.10. O CONTRATANTE não poderá mover, interna ou externamente, os equipamentos de instalação do serviço sem autorização prévia e formal da CONTRATADA. O descumprimento dessa regra poderá acarretar a rescisão imediata do contrato.

6. EQUIPAMENTOS

6.1. Todos os equipamentos fornecidos pela CONTRATADA ao CONTRATANTE são cedidos em regime de comodato, ou seja, permanecem de propriedade da CONTRATADA e devem ser devolvidos ao final do contrato. Qualquer exceção deverá estar expressamente registrada em documento específico.

6.2. A escolha do modelo, marca e especificações técnicas dos equipamentos fornecidos será feita exclusivamente pela CONTRATADA, conforme sua política de fornecimento e disponibilidade.

6.3. O CONTRATANTE será responsável pela guarda, uso adequado e conservação dos equipamentos, agindo como fiel depositário, conforme o Código Civil. É vedada qualquer alteração, intervenção, empréstimo ou cessão dos equipamentos a terceiros, sob qualquer forma.

6.4. Caso os equipamentos sejam danificados, extraviados ou destruídos, mesmo que parcialmente, por culpa do CONTRATANTE ou de terceiros sob sua responsabilidade, será devida a indenização à CONTRATADA no valor de mercado do item, conforme cotação atualizada ou correção monetária baseada no índice mais adequado (IGPM, INPC ou IPCA).

6.5. No encerramento do contrato, o CONTRATANTE deverá devolver os equipamentos em perfeitas condições de uso e conservação, no prazo máximo de quinze (15) dias corridos após a solicitação formal de cancelamento.

6.6. A devolução poderá ser feita mediante retirada por representante autorizado da CONTRATADA ou por envio aos meios indicados pela própria CONTRATADA. O não cumprimento desse prazo autoriza a CONTRATADA a cobrar o valor de mercado dos equipamentos, atualizado monetariamente.

6.7. Em caso de não devolução, recusa ou impedimento injustificado à retirada dos equipamentos, a CONTRATADA poderá emitir boleto, duplicata ou outro título de cobrança com vencimento imediato, correspondente ao valor dos equipamentos. O não pagamento poderá gerar protesto em cartório e inscrição do nome do CONTRATANTE nos órgãos de proteção ao crédito, sem prejuízo de outras medidas judiciais cabíveis.

6.8. A CONTRATADA poderá realizar, a qualquer momento, vistorias técnicas nos equipamentos em posse do CONTRATANTE, desde que o responsável esteja devidamente identificado. A visita não depende de aviso prévio.

6.9. A CONTRATADA não se responsabiliza por danos ocorridos em equipamentos de propriedade do CONTRATANTE, mesmo que relacionados à conexão, incluindo aqueles causados por variações elétricas, sobrecarga ou descargas atmosféricas.

7. PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

7.1. O CONTRATANTE pagará à CONTRATADA os valores acordados no Termo de Adesão, que especificará o plano contratado, a periodicidade, a forma e as datas de vencimento de cada pagamento.

7.2. Caso haja taxa de adesão, instalação ou qualquer outro serviço adicional, esses valores também constarão expressamente no Termo de Adesão.

7.3. Todos os valores indicados no contrato e no Termo de Adesão incluem os tributos vigentes no momento da contratação. Caso haja criação de novos tributos, alteração de alíquotas ou mudança na forma de arrecadação, os valores poderão ser reajustados para refletir essas modificações.

7.4. Quando o serviço for ativado ou cancelado em uma data intermediária do mês, o valor da fatura será proporcional aos dias de uso, considerando sempre um mês com trinta (30) dias.

7.5. O início da cobrança será contado a partir da data de ativação técnica e comercial do serviço, nos termos da cláusula 5.

7.6. A fatura será enviada ao CONTRATANTE com, no mínimo, cinco (5) dias de antecedência em relação à data de vencimento, por meio eletrônico ou digital, conforme canal disponibilizado pela CONTRATADA.

7.7. Caso o CONTRATANTE não receba a fatura em tempo hábil, deverá comunicar à CONTRATADA com, no mínimo, setenta e duas (72) horas de antecedência da data de vencimento, por meio da Central de Atendimento disponível no site (www.acessanet.com.br).

7.8. Mediante autorização expressa do CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá incluir na fatura valores referentes a serviços adicionais contratados durante a vigência deste contrato.

7.9. O não pagamento da fatura até a data do vencimento implicará na incidência dos seguintes encargos: multa de dois por cento (2%) sobre o valor em atraso, juros de mora de um por cento (1%) ao mês, calculados proporcionalmente ao número de dias de atraso (pro rata die), além de correção monetária com base no IGPM, INPC ou IPCA, o que melhor refletir as perdas inflacionárias.

7.10. Os valores deste contrato poderão ser reajustados a cada doze (12) meses, contados da data da contratação do plano ou da última correção aplicada, com base na variação do IGPM, INPC ou IPCA, conforme critério mais adequado à recomposição do valor.

7.11. Caso o CONTRATANTE solicite uma visita técnica, e seja constatado que o problema não é de responsabilidade da CONTRATADA, poderá ser cobrada taxa de visita improdutivo, cujo valor será previamente informado e lançado na fatura do mês seguinte. A mesma regra se aplica caso não haja responsável presente no local no horário agendado.

8. SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS POR FALTA DE PAGAMENTO

8.1. O não pagamento da fatura até a data de vencimento poderá acarretar, após notificação prévia ao CONTRATANTE por SMS, e-mail ou outro meio eletrônico eficaz, as seguintes medidas, conforme os prazos estabelecidos pela Resolução nº 765/2025 da ANATEL:

a) Após quinze (15) dias do vencimento da fatura, poderá haver redução da velocidade contratada como forma de suspensão parcial do serviço.

b) Após quarenta e cinco (45) dias de inadimplência, poderá ocorrer a suspensão total do serviço, a critério exclusivo da CONTRATADA.

c) Se a inadimplência persistir por mais de trinta (30) dias a partir da suspensão total, e não houver contestação formal do débito, o contrato poderá ser cancelado definitivamente, com aplicação das penalidades cabíveis, incluindo cobranças por quebra de fidelidade, se aplicável.

8.2. Em caso de quitação dos débitos, o restabelecimento do serviço ocorrerá em até vinte e quatro (24) horas após a confirmação do pagamento pela instituição financeira, incluindo os encargos de mora e multa.

8.2.1. Se for necessário realizar algum reparo técnico para o restabelecimento, o prazo poderá ser ampliado em até quarenta e oito (48) horas úteis, contadas a partir da abertura do chamado técnico pelo CONTRATANTE.

8.3. Na hipótese de cancelamento definitivo por inadimplência, a CONTRATADA poderá incluir os dados do CONTRATANTE nos serviços de proteção ao crédito, após notificação prévia, conforme legislação vigente.

9. DESCONTOS POR INDISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS

9.1. O CONTRATANTE terá direito a descontos proporcionais sobre o valor mensal do serviço sempre que houver interrupção ou queda significativa da qualidade por responsabilidade da CONTRATADA, conforme regras da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).

9.2. O desconto será calculado proporcionalmente ao tempo em que o serviço ficou indisponível por período superior a trinta (30) minutos, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$VD = VM \times MI / 43200$$

onde:

VD = Valor do desconto;

VM = Valor mensal do Serviço;

MI = Minutos de indisponibilidade (superior a trinta minutos);

43200 = Total de minutos no período mensal do SERVIÇO.

9.3. Não haverá concessão de descontos nas seguintes situações: (i) ocorrência de caso fortuito ou força maior (como desastres naturais ou apagões); (ii) falha na infraestrutura interna do CONTRATANTE ou em seus equipamentos; (iii) Danos causados por uso inadequado dos equipamentos fornecidos pela CONTRATADA; (iv) impedimento de acesso da equipe técnica ao local para realizar manutenção; (v) quedas causadas por equipamentos ou meios de telecomunicação providos pelo próprio CONTRATANTE; (vi) situações fora do controle direto ou indireto da CONTRATADA.

9.4. O valor correspondente ao desconto será automaticamente creditado na fatura do mês seguinte ao da ocorrência ou em outro meio acordado entre as partes.

9.5. O CONTRATANTE reconhece que, eventualmente, o serviço poderá ficar temporariamente indisponível devido a manutenções programadas, ajustes emergenciais, problemas técnicos ou fatores externos fora do controle da CONTRATADA.

10. OPÇÃO DE FIDELIDADE E PERMANÊNCIA MÍNIMA

10.1. A CONTRATADA poderá oferecer ao CONTRATANTE condições especiais, como isenção de taxa de instalação, descontos promocionais ou outros benefícios, mediante a aceitação da cláusula de fidelidade com permanência mínima.

10.2. Ao aceitar uma oferta com fidelidade, o CONTRATANTE compromete-se a manter o serviço ativo por um prazo mínimo, conforme indicado no Termo de Fidelidade anexo, que integra este contrato para todos os fins.

10.3. Caso o CONTRATANTE solicite o cancelamento do serviço antes do término do prazo de fidelidade, será cobrada uma multa proporcional ao tempo restante do compromisso, conforme previsto no Termo de Fidelidade aceito.

10.4. Durante a vigência da fidelidade, caso o CONTRATANTE solicite a alteração para um plano de menor valor ou desempenho, tal mudança será considerada como quebra de fidelidade, e incidirá a cobrança da multa conforme item anterior.

10.5. Se houver solicitação de mudança de endereço durante o período de fidelidade, será feita uma análise técnica para verificar a possibilidade de instalação no novo local. Se viável, será feita a alteração mediante pagamento da taxa correspondente, sem prejuízo da continuidade do contrato de fidelidade.

10.6. Se for tecnicamente impossível realizar a instalação no novo endereço solicitado, o contrato será encerrado com a cobrança da multa proporcional ou a perda dos benefícios concedidos no momento da adesão.

11. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

11.1. A CONTRATADA compromete-se a prestar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) de forma adequada, de acordo com os padrões de qualidade estabelecidos pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, especialmente conforme as Resoluções nº 614/2013 e nº 632/2014 e alterações posteriores

11.2. São obrigações da CONTRATADA, entre outras previstas na legislação vigente:

- i. Manter a regularidade, continuidade e qualidade dos serviços, conforme contratado. Ativar o serviço dentro do prazo acordado com o CONTRATANTE, respeitando o limite de até vinte (20) dias úteis, salvo acordo diferente entre as partes.
- ii. Executar manutenções corretivas em até quarenta e oito (48) horas úteis após a identificação do problema, exceto em domingos e feriados.
- iii. Oferecer atendimento ao cliente em dias úteis, das oito (8h) às vinte (20h), com registro e guarda das chamadas por até noventa (90) dias.
- iv. Respeitar o sigilo e a privacidade das comunicações e dados dos usuários, salvo em caso de ordem judicial ou exigência legal.
- v. Informar previamente o CONTRATANTE sobre alterações nas condições de prestação do serviço. Atender às demandas do CONTRATANTE com presteza, clareza, educação e transparência.
- vi. Adotar critérios técnicos objetivos na contratação de equipamentos e serviços de terceiros.
- vii. Fornecer ao CONTRATANTE o contrato e eventuais termos adicionais, sempre que solicitado.

11.3. São direitos da CONTRATADA:

- i. Empregar equipamentos ou infraestrutura próprios ou de terceiros, conforme sua conveniência técnica.
- ii. Delegar a terceiros, total ou parcialmente, atividades relacionadas à prestação do serviço, como instalação, manutenção e suporte técnico.

- iii. Oferecer promoções, descontos e condições especiais de forma não discriminatória, com base em critérios técnicos e comerciais objetivos.
- iv. Zelar pelo sigilo das informações do CONTRATANTE, conforme exigido por lei.
- v. Recusar ou interromper a prestação do serviço em caso de uso indevido, ilegal, fraudulento ou fora dos termos deste contrato.
- vi. Registrar este contrato, com validade jurídica, no 1º Ofício de Registro de Títulos e Documentos da Cidade de Franco da Rocha/SP.

12. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

12.1. Deveres do CONTRATANTE

O CONTRATANTE se compromete a:

- a. Utilizar o serviço de forma responsável, sem praticar atos ilícitos, fraudulentos ou que infrinjam normas legais, como tentativas de invasão a sistemas, compartilhamento ilegal de sinal ou conteúdo impróprio.
- b. Informar corretamente, no momento da adesão, se o plano será usado para fins residenciais (pessoa física) ou comerciais (pessoa jurídica, incluindo MEI, ME ou EPP). O uso comercial de plano residencial resultará em rescisão contratual.
- c. Não armazenar, transmitir ou compartilhar conteúdo ilegal, ofensivo ou que infrinja direitos de terceiros, incluindo material que viole a legislação brasileira.
- d. Não revender, alugar, compartilhar ou distribuir o serviço de internet para terceiros, salvo mediante autorização expressa da CONTRATADA.
- e. Não utilizar o serviço para práticas que atentem contra os costumes, a segurança pública ou que configurem crimes previstos em lei.
- f. Garantir, às suas custas, a infraestrutura interna adequada para o funcionamento do serviço, permitindo acesso da equipe técnica da CONTRATADA para instalação e manutenção.
- g. Comunicar prontamente qualquer falha ou anormalidade observada no serviço, utilizando os canais oficiais de atendimento da CONTRATADA.
- h. Estabelecer, em conjunto com a CONTRATADA, um cronograma para instalação e ativação do serviço, respeitando o prazo de até quinze (15) dias úteis a partir da adesão, salvo acordo diferente entre as partes.
- i. Deixar de utilizar imediatamente qualquer código de acesso, senha ou informação confidencial fornecida pela CONTRATADA após o fim do contrato.
- j. Alterar senhas de acesso sempre que solicitado pela CONTRATADA, para garantir segurança e privacidade.
- k. Utilizar os serviços, equipamentos e redes de forma adequada, sem causar danos à infraestrutura ou violar as regras contratuais.
- l. Preservar os bens da CONTRATADA, inclusive os equipamentos cedidos em comodato, devolvendo-os em boas condições ao fim do contrato.
- m. Efetuar o pagamento das faturas nas condições contratadas.
- n. Disponibilizar local apropriado para instalação dos equipamentos, com acesso facilitado, energia elétrica e segurança física.
- o. Utilizar apenas equipamentos e terminais que possuam certificação aprovada pela ANATEL.
- p. Tratar com respeito, educação e cortesia todos os representantes da CONTRATADA, seja por telefone ou por qualquer outro meio de contato, evitando linguagem ofensiva, discriminatória ou inadequada.

12.2. Direitos do CONTRATANTE

O CONTRATANTE tem direito a:

- a. Efetuar os pagamentos apenas conforme valores, prazos e condições descritos no Termo de Adesão e neste contrato, sem cobranças indevidas ou não autorizadas.
- b. Acesso pleno ao serviço de internet contratado, com qualidade e regularidade, conforme os padrões técnicos definidos pela ANATEL.
- c. Liberdade para escolher a prestadora do serviço de sua preferência, sem qualquer tipo de imposição ou exclusividade.
- d. Tratamento igualitário e não discriminatório no acesso e uso do serviço, desde que haja viabilidade técnica para a instalação.
- e. Informação clara, prévia e adequada sobre todos os aspectos do serviço, como preços, formas de pagamento, prazos de fidelidade, índices de reajuste, suspensão e cancelamento.
- f. Privacidade e sigilo das comunicações, garantidos por lei, salvo nos casos de ordem judicial expressa.

- g. Ser informado antecipadamente sobre quaisquer mudanças nas condições de prestação do serviço que impactem direta ou indiretamente a sua contratação.
- h. Solicitar o cancelamento ou interrupção do serviço a qualquer momento, sem custo adicional, exceto nos casos em que tenha optado por plano com fidelidade, respeitando as condições do Termo de Fidelidade.
- i. Não ter o serviço reduzido ou suspenso sem aviso prévio, salvo em casos de inadimplência relacionada ao próprio uso ou em situações de descumprimento contratual.
- j. Ser previamente informado sobre eventuais suspensões do serviço, salvo em casos emergenciais ou de força maior.
- k. Ter sua privacidade respeitada nas faturas, comunicações e no tratamento dos seus dados pessoais.
- l. Receber as faturas com antecedência mínima de cinco (5) dias antes do vencimento.
- m. Obter respostas claras, rápidas e eficazes da CONTRATADA para suas solicitações, reclamações ou dúvidas.
- n. Registrar reclamações junto à ANATEL ou órgãos de defesa do consumidor, caso não obtenha solução adequada pela CONTRATADA.
- o. Ser indenizado por danos causados pela CONTRATADA que resultem na violação de seus direitos, conforme apuração legal.
- p. Não ser obrigado a adquirir equipamentos ou produtos que não sejam do seu interesse para contratar ou manter o serviço.
- q. Ter os serviços restabelecidos após o pagamento de débitos pendentes, salvo se o contrato já tiver sido encerrado por inadimplência.
- r. Solicitar a suspensão temporária do serviço, sem ônus, por um período mínimo de trinta (30) dias e máximo de cento e vinte (120) dias, com prazo de atendimento de até vinte e quatro (24) horas após o pedido.
- s. Rescindir o contrato a qualquer momento, mesmo durante o período de fidelidade, respeitando as condições e possíveis penalidades previstas no Termo de Fidelidade.
- t. Receber cópia deste contrato e de todos os termos anexos ou aditivos, sempre que solicitado, sem qualquer custo.
- u. Solicitar a transferência de titularidade do contrato, desde que o novo titular cumpra os requisitos exigidos.
- v. Não ser cobrado por assinatura ou qualquer valor referente ao serviço durante sua suspensão total.
- w. Não ter cobrança de valores não relacionados à prestação do serviço sem autorização prévia e expressa.
- x. Receber faturas detalhadas com a discriminação de todos os valores cobrados.

13. CONTESTAÇÃO DE FATURAS

13.1. O CONTRATANTE tem o direito de questionar qualquer valor cobrado pela CONTRATADA, desde que o faça dentro do prazo legal de até três (3) anos, contados a partir da data de recebimento da fatura.

13.2. A contestação de valores pode ser total ou parcial. Caso o CONTRATANTE conteste apenas parte da fatura, deverá pagar normalmente a parte não contestada, até a data de vencimento original.

13.3. A apresentação de contestação não suspende os prazos para suspensão ou cancelamento dos serviços, caso existam valores não contestados e não pagos.

13.4. A contestação deverá ser formalizada por meio da Central de Atendimento da CONTRATADA, cujos canais estão disponíveis no site (www.acessanet.com.br).

13.5. Após o recebimento da contestação, a CONTRATADA terá o prazo de até trinta (30) dias para apurar os valores questionados e informar ao CONTRATANTE o resultado da análise, com a devida justificativa. As partes podem, de comum acordo, estender esse prazo, se necessário.

13.6. Caso os valores contestados sejam considerados corretos pela CONTRATADA, o montante voltará a ser exigido imediatamente, com aplicação dos encargos previstos na Cláusula 8, como multa, juros e correção monetária. A cobrança será feita na fatura subsequente.

13.7. Se a CONTRATADA reconhecer que houve cobrança indevida e o valor já tiver sido pago, o CONTRATANTE receberá o reembolso na forma de crédito na fatura seguinte ou por outro meio a ser acordado entre as partes.

14. PARÂMETROS DE QUALIDADE E VELOCIDADE CONTRATADA

14.1. A velocidade contratada representa a velocidade máxima nominal de acesso à internet, conforme especificado no Termo de Adesão. No entanto, a velocidade efetiva poderá variar devido a fatores técnicos, operacionais e externos ao controle da CONTRATADA.

14.2. A CONTRATADA compromete-se a empregar os meios técnicos disponíveis para garantir que o serviço seja prestado dentro dos limites e padrões de qualidade definidos pela ANATEL.

14.3. Quando o acesso à internet for realizado por meio de rede Wi-Fi, a velocidade e estabilidade do sinal podem ser impactadas por diversos fatores, como:

- a. A distância entre o roteador e o dispositivo conectado;
- b. A espessura e o tipo das paredes ou obstáculos físicos;
- c. A presença de líquidos (como caixas d'água);
- d. Equipamentos que geram calor ou interferência eletromagnética;
- e. A posição física do roteador no ambiente.

14.4. A CONTRATADA não se responsabiliza por variações de velocidade causadas por esses fatores, por caso fortuito, força maior ou problemas decorrentes de equipamentos, softwares ou estrutura interna do CONTRATANTE.

14.5. O serviço será configurado conforme o plano contratado. Planos residenciais e para pessoas físicas utilizam IP dinâmico. O fornecimento de IP fixo é restrito a planos empresariais.

14.6. O CONTRATANTE poderá utilizar o serviço em mais de um ponto dentro do mesmo endereço contratado, desde que contrate esses pontos de forma individual. Nesses casos, a velocidade será compartilhada, podendo haver variação no desempenho.

14.7. O serviço contratado é exclusivo para uso do CONTRATANTE e limitado ao endereço especificado no Termo de Adesão. É proibida a revenda, cessão, locação, sublocação ou qualquer forma de compartilhamento do sinal com terceiros fora do local de instalação.

14.7.1. Não constitui violação contratual a disponibilização do acesso à internet, de forma gratuita e sem fins lucrativos, a terceiros que estejam fisicamente no local de instalação, como clientes ou visitantes.

14.7.2. O descumprimento desta cláusula, especialmente no caso de compartilhamento do sinal fora do endereço autorizado ou mediante cobrança indevida, poderá acarretar a rescisão imediata do contrato, sem prejuízo da responsabilização civil e penal cabível.

14.8. É de responsabilidade do CONTRATANTE manter seus dispositivos protegidos com softwares de segurança atualizados, como antivírus e firewall, a fim de evitar acessos indevidos ou riscos relacionados ao uso da internet.

15. VIGÊNCIA DO CONTRATO

15.1. Este contrato tem prazo de vigência indeterminado e entra em vigor a partir da data de instalação e ativação do serviço por parte da CONTRATADA.

15.2. Caso o CONTRATANTE tenha aderido a um plano com cláusula de fidelidade, o contrato terá duração mínima conforme descrito no Termo de Fidelidade, anexo a este instrumento.

15.3. Após o término do período de fidelidade, se houver, o contrato será automaticamente prorrogado por prazo indeterminado, mantendo as condições comerciais, salvo acordo diferente entre as partes.

16. RESCISÃO DO CONTRATO

16.1. Este contrato poderá ser rescindido a qualquer momento, nas seguintes hipóteses:

- a. Por iniciativa do CONTRATANTE, a qualquer tempo, mediante solicitação por meio dos canais digitais da CONTRATADA disponíveis no site (www.acessanet.com.br), sem necessidade de justificativa, salvo quando estiver vigente contrato com fidelidade, hipótese em que poderão ser aplicadas penalidades conforme o Termo de Fidelidade.

- b. Por iniciativa da CONTRATADA, em caso de descumprimento de cláusulas contratuais pelo CONTRATANTE, normas legais, uso indevido, fraude ou práticas proibidas pelo presente instrumento, sem prejuízo da cobrança de valores pendentes e penalidades aplicáveis.
- c. Em caso de falecimento do CONTRATANTE (pessoa física), o contrato poderá ser encerrado automaticamente mediante comprovação formal.
- d. Por inadimplência superior a trinta (30) dias após a suspensão total do serviço, desde que não tenha havido contestação formal do débito por parte do CONTRATANTE.
- e. Em caso de uso indevido do serviço, como revenda ou compartilhamento não autorizado, instalação em endereço diferente ou contratação de plano residencial para uso comercial, a CONTRATADA poderá rescindir o contrato imediatamente, sem responsabilidade por perdas e danos.
- f. Por qualquer das partes, mediante notificação por escrito, caso ocorra descumprimento contratual não sanado no prazo de trinta (30) dias após o aviso.
- g. Em caso de extinção da autorização da CONTRATADA junto à ANATEL para prestação do serviço.
- h. Se for constatada a utilização do serviço para prática de crimes, especialmente os previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente, ou qualquer outro ato ilícito, o contrato será encerrado de forma imediata, com possibilidade de denúncia às autoridades competentes.
- i. Por comportamento abusivo, ofensivo ou discriminatório por parte do CONTRATANTE contra representantes da CONTRATADA, conforme item “p” da cláusula 12.1.
- j. Se o CONTRATANTE ceder, alugar, compartilhar ou transferir o serviço a terceiros sem autorização, ou violar outras obrigações legais, contratuais ou regulamentares.
- k. Caso seja identificado perfil de uso industrial não compatível com o plano contratado, mediante aviso com antecedência mínima de dez (10) dias.

16.2. Quando aplicável, será cobrada multa proporcional por quebra de fidelidade, bem como valores relativos à não devolução dos equipamentos cedidos em comodato, conforme as cláusulas 6 e 10.

16.3. Em caso de rescisão, a CONTRATADA poderá emitir fatura específica com os valores devidos, que deverá ser quitada pelo CONTRATANTE mesmo após o encerramento contratual.

17. CONFIDENCIALIDADE

17.1. A CONTRATADA e o CONTRATANTE comprometem-se a manter em sigilo todas as informações confidenciais trocadas entre si durante a vigência deste contrato.

17.2. Consideram-se informações confidenciais todos os dados, documentos, especificações técnicas ou comerciais, acessados de forma verbal, escrita, física ou eletrônica, que não sejam públicos e que tenham sido compartilhados ou obtidos em razão deste contrato.

17.3. As partes não poderão divulgar, reproduzir, compartilhar ou utilizar essas informações confidenciais para qualquer finalidade que não esteja relacionada à execução deste contrato, salvo com autorização expressa da outra parte.

17.4. A obrigação de confidencialidade permanecerá válida mesmo após o encerramento deste contrato, pelo prazo que for legalmente exigido ou, na ausência disso, por até cinco (5) anos após a rescisão.

17.5. A obrigação de sigilo não se aplica nos seguintes casos:

- a. Se a informação já era de domínio público na data de celebração do contrato;
- b. Se a informação se tornou pública por meios alheios à vontade das partes;
- c. Se a divulgação for exigida por autoridade judicial, policial, administrativa ou regulatória;
- d. Se for exigida por auditoria da ANATEL, conforme legislação aplicável.

18. RESPONSABILIDADES

18.1. A CONTRATADA é classificada como Prestadora de Pequeno Porte (PPP) e, por isso, pode estar isenta de determinadas obrigações previstas nas resoluções da ANATEL, conforme regulamentação vigente.

18.2. A CONTRATADA, em caso de falha na prestação do serviço, está limitada aos danos diretos e comprovados, ficando excluída qualquer responsabilidade por lucros cessantes, prejuízos comerciais, danos indiretos ou incidentais.

18.3. O CONTRATANTE que utilizar plano residencial para finalidades comerciais violará este contrato e não poderá alegar prejuízos decorrentes da atividade empresarial, como perda de vendas, queda de faturamento ou danos morais, já que o uso comercial exige contratação de plano específico.

18.4. A CONTRATADA não será responsabilizada por atos de terceiros, falhas externas ou decisões de autoridades públicas que impeçam a prestação adequada dos serviços.

18.5. A CONTRATADA não será responsabilizada por falhas no serviço decorrentes das seguintes situações:

- a. Caso fortuito ou força maior (como desastres naturais ou eventos imprevisíveis);
- b. Falhas na rede interna ou nos equipamentos do CONTRATANTE;
- c. Danos causados pelo próprio CONTRATANTE ao equipamento da CONTRATADA;
- d. Impedimento de acesso ao local para realização de instalação ou manutenção;
- e. Problemas relacionados a equipamentos fornecidos pelo próprio CONTRATANTE;
- f. Fatos que estejam fora do controle direto ou indireto da CONTRATADA.

18.6. A CONTRATADA não se responsabiliza por acessos não autorizados, invasões, perda de dados, alteração de arquivos, falhas de segurança ou uso indevido de sistemas e redes do CONTRATANTE, inclusive causados por softwares maliciosos ou engenharia social.

18.7. A CONTRATADA não é responsável pelo conteúdo acessado, transmitido ou armazenado pelo CONTRATANTE, nem pelo uso da internet de forma imoral, ilegal ou que viole os direitos de terceiros.

18.8. O CONTRATANTE é o único responsável por suas transações online e deverá adotar medidas de segurança ao compartilhar informações pessoais ou bancárias, inclusive em compras pela internet.

19. CLÁUSULA ANTICORRUPÇÃO

19.1. A CONTRATADA e o CONTRATANTE declaram expressamente que não praticam, não toleram e não compactuam com qualquer ato que possa ser caracterizado como corrupção, suborno, fraude, lavagem de dinheiro ou qualquer outro ilícito, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), da Lei nº 9.613/1998 (Lei de Lavagem de Dinheiro) e demais legislações aplicáveis.

19.2. As partes se comprometem a conduzir suas atividades com base na ética, na legalidade e na integridade, abstando-se de oferecer, prometer, solicitar, autorizar ou receber qualquer vantagem indevida, direta ou indiretamente, que tenha por finalidade influenciar ou recompensar qualquer ação relacionada à execução deste contrato.

19.3. A CONTRATADA reserva-se o direito de rescindir imediatamente o contrato, independentemente de aviso prévio ou indenização, caso identifique ou tenha indícios razoáveis da prática de qualquer ato ilícito pelo CONTRATANTE no contexto desta relação contratual, sem prejuízo das medidas judiciais e administrativas cabíveis.

20. CLÁUSULA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS – LGPD

20.1. A CONTRATADA declara que realiza o tratamento de dados pessoais do CONTRATANTE em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), comprometendo-se a adotar medidas técnicas e administrativas para garantir a segurança e a confidencialidade das informações.

20.2. O tratamento de dados pessoais inclui a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão e extração, sempre com fundamento legal e finalidade legítima.

20.3. Os dados coletados são utilizados para fins como identificação do CONTRATANTE, execução e manutenção do serviço contratado, emissão de faturas, comunicação entre as partes, prevenção à fraude, segurança da rede,

cumprimento de obrigações legais e regulatórias, e exercício regular de direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais.

20.4. Os dados pessoais poderão ser compartilhados com autoridades públicas, órgãos reguladores, instituições financeiras, empresas parceiras, prestadores de serviço ou bureaus de crédito, exclusivamente para os fins definidos neste contrato ou quando houver exigência legal ou regulatória.

20.5. O CONTRATANTE, como titular dos dados, poderá exercer seus direitos previstos nos artigos 18 e seguintes da LGPD, incluindo acesso, correção, exclusão, anonimização, portabilidade, oposição ao tratamento e revogação do consentimento.

20.6. As solicitações relacionadas ao tratamento de dados pessoais deverão ser enviadas ao canal exclusivo da CONTRATADA, por meio do e-mail privacidade@acessanet.com.

20.7. A CONTRATADA compromete-se a comunicar o CONTRATANTE, de forma transparente, em caso de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos seus dados pessoais.

20.8. Após o encerramento contratual, os dados do CONTRATANTE poderão ser mantidos pela CONTRATADA apenas pelo tempo necessário para cumprimento de obrigações legais e regulatórias, resguardo de direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais, ou por interesse legítimo devidamente fundamentado.

20.9. Encerrado o prazo de guarda previsto em lei ou regulamento, os dados pessoais serão eliminados de forma segura, nos termos da LGPD.

21. COMUNICAÇÕES ENTRE AS PARTES

21.1. Todas as comunicações relacionadas a este contrato deverão ser feitas preferencialmente por meios eletrônicos, como e-mail, Central do Assinante ou qualquer outro canal disponibilizado pela CONTRATADA em seu site oficial (www.acessanet.com.br).

21.2. Consideram-se válidas as notificações enviadas aos contatos informados pelas partes no momento da adesão ou posteriormente atualizados em seus cadastros.

21.3. A CONTRATADA poderá utilizar e-mail, mensagens de texto (SMS), notificações por aplicativo ou chamadas telefônicas para se comunicar com o CONTRATANTE, inclusive para envio de cobranças, avisos técnicos, alterações contratuais e informações sobre o serviço.

21.4. O CONTRATANTE é responsável por manter seus dados de contato atualizados e por verificar regularmente os canais de comunicação informados à CONTRATADA. A não atualização dos dados isenta a CONTRATADA de responsabilidade por comunicações não recebidas.

21.5. Qualquer prejuízo resultante do não recebimento de comunicações, por falta de atualização de dados ou omissão do CONTRATANTE, será de responsabilidade exclusiva deste.

22. DISPOSIÇÕES GERAIS

22.1. O CONTRATANTE declara ter sido devidamente informado sobre todas as condições do serviço contratado, incluindo valores, formas de pagamento, prazos de fidelidade e obrigações contratuais.

22.2. Este contrato e o Termo de Adesão, bem como qualquer termo adicional ou anexo aceito pelo CONTRATANTE, estão disponíveis para consulta no site oficial da CONTRATADA (www.acessanet.com.br), com validade jurídica plena.

22.3. O presente contrato não poderá ser transferido ou cedido pelo CONTRATANTE, total ou parcialmente, sem autorização expressa da CONTRATADA.

22.4. Este contrato obriga as partes e seus respectivos herdeiros ou sucessores legais ao fiel cumprimento de todas as cláusulas aqui previstas.

22.5. Caso qualquer cláusula deste contrato venha a ser considerada inválida, ilegal ou inexecutável por decisão judicial, as demais cláusulas continuarão válidas e em pleno vigor.

22.6. Este contrato não gera vínculo de sociedade, associação, parceria, representação comercial, franquia ou relação de emprego entre as partes.

22.7. O não exercício, por qualquer das partes, de direitos garantidos neste contrato, não será interpretado como renúncia ou novação, podendo ser exigido a qualquer momento.

22.8. Este contrato representa a totalidade do acordo entre as partes, substituindo qualquer entendimento anterior, verbal ou escrito.

22.9. Em caso de divergência entre este contrato e quaisquer de seus anexos ou aditivos, prevalecerá o conteúdo do presente instrumento.

22.10. Este contrato encontra-se registrado no 1º Ofício de Registro de Títulos e Documentos da Cidade de Franco da Rocha/SP, conferindo-lhe validade jurídica e publicidade.

22.11. Este contrato é regido pelas leis brasileiras, especialmente pelas normas da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), cujas resoluções e regulamentos podem ser consultados no site oficial (www.anatel.gov.br) ou por meio da Central de Atendimento da ANATEL, telefone 1331.

23. FORO COMPETENTE

Fica eleito o foro da comarca do município onde o serviço foi prestado ou contratado para dirimir quaisquer conflitos decorrentes deste contrato, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.