

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

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

DADOS DA PRESTADORA

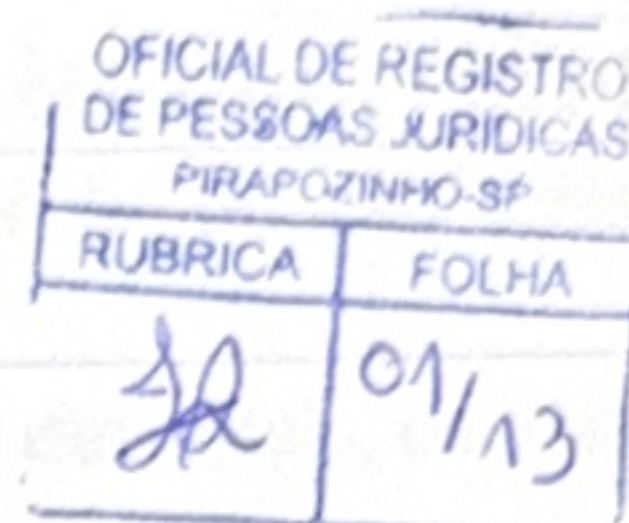
Nome Empresarial:

ICENET TELECOMUNICAÇÕES LTDA – TOTALVIA INTERNET

CNPJ:
06.069.956/0001-26

Inscrição Estadual:
541.075.950.110

Ato de Autorização – Anatel
Nº 347 de 18/01/2010



Endereço:

RUA JOAQUIM DIVINO PANTAROTTO, nº 826

Bairro:
Centro

Cidade:
Pirapozinho

Estado:
São Paulo

CEP:
19200-049

Telefone: / WhatsApp:
(18)3269-9100 - (18)99722-4379

S.A.C:
(18)3269-9100 - (18)99722-4379

Site:
www.totalvia.com.br

E-mail:
sactotalvia@gmail.com

E de outro lado, pessoa física ou jurídica, doravante denominado(a) **ASSINANTE** conforme identificado(a) em **TERMO DE ADESÃO** que venham a se submeter a este instrumento.

O presente contrato será regido pelas **Cláusulas** a seguir, sem prejuízos às normas da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) e demais dispositivos legais 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.

1 CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS DEFINIÇÕES

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

1.2 ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações, autarquia federal responsável pela regulação e fiscalização dos serviços de telecomunicações no Brasil. Informações atualizadas podem ser obtidas no endereço eletrônico www.anatel.gov.br e por meio da Central de Atendimento pelos telefones 1331 e 1332.

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.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

OFICIAL DE REGISTRO DE PESSOAS JURÍDICAS PIRAPÓZINHO-SP	
RUBRICA	FOLHA
JA	02/13

2 CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

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 nº 9.472/1997 e demais normas e regulamentos expedidos pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL aplicáveis aos serviços prestados;

2.5.3 Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações – RGST, aprovado pela Resolução Anatel nº 777, de 28 de abril de 2025, e demais normas aplicáveis ao Serviço de Comunicação Multimídia – SCM.

2.5.4 Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução Anatel nº 765/2023, bem como demais normas vigentes expedidas pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

Parágrafo Único. Quando aplicável, a **PRESTADORA** observará as regras de assimetria regulatória destinadas às Prestadoras de Pequeno Porte, conforme regulamentação vigente da Anatel.

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/ONLINE/DIGITAL**;

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

3.1.3 Por meio de **ACEITE TELEFÔNICO** do **TERMO DE ADESÃO**.

3.2 Por meio da **ASSINATURA** ou **ACEITE ELETRÔNICO/ONLINE/DIGITAL** e **TELEFÔNICO** 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, garantia de banda e franquia de consumo.

3.2.1 Nas formas de aceites citadas no item acima, o **ASSINANTE** receberá uma cópia dos contratos e termos firmados no endereço eletrônico indicado nos dados de cadastros.

3.3 As partes reconhecem a forma de contratação por meios eletrônicos, digitais e informáticos como válida e plenamente eficaz, ainda que seja estabelecida com formato digital (no formato eletrônico e/ou biométrico) fora dos padrões ICP-BRASIL, conforme disposto pelo art. 10 da Medida Provisória nº 2.200/2001 em vigor no Brasil, possuindo autenticidade e integridade.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

OFICIAL DE REGISTRO
DE PESSOAS JURÍDICAS
PIRAPÓZINHO - SP

RUBRICA FOLHA

03/113

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;
- 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, na qual aplica-se o disposto na **Cláusula Décima** do presente Contrato 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 mensagens de cunho publicitário nos serviços contratados, 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 solicitada, inclusive quanto às mensalidades, uma vez que não estará sendo prestado o serviço durante este período;
- 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

OFICIAL DE REGISTRO DE PESSOAS JURÍDICAS PIRAPÓZINHO-SP	
RUBRICA	FOLHA
JA	04/13

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;

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: O **ASSINANTE**, na qualidade de responsável pelo imóvel, autoriza a entrada dos funcionários ou prepostos da **PRESTADORA** para instalação, manutenção ou substituição de equipamento, desde que haja no local pessoa maior de 18 (dezoito) anos para recebê-los, mediante apresentação de documento de identificação pelo profissional.

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 7.4 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 prejudicial o nome e tampouco a imagem da **PRESTADORA** em meios de comunicação, tais como mídias sociais, sem prejuízo do seu direito de manifestação, reclamação e exercício regular de seus direitos **perante órgãos competentes**, de forma legítima e de boa-fé, ficando, desde já, sujeito à reparação do dano causado, sem prejuízo da responsabilização cível e penal. Não se enquadram nesta restrição reclamações, críticas e avaliações negativas baseadas em fatos verídicos, ainda que desfavoráveis à **PRESTADORA**, desde que exercidas de forma legítima e nos limites do direito de manifestação assegurado ao **ASSINANTE**.

4.2.14 Verificada a divulgação de conteúdo manifestamente ilícito, ofensivo, vexatório ou que configure abuso de direito, a **PRESTADORA** poderá notificar o **ASSINANTE** para apresentação de esclarecimentos, pedido de retratação no mesmo meio de comunicação em que promoveu a exposição vexatória no prazo de **10 (dez) dias** ou adoção das medidas cabíveis, sem prejuízo das providências administrativas ou judiciais eventualmente aplicáveis.

4.2.15 O **ASSINANTE** fica ciente desde já que a caixa postal eletrônica vinculada ao endereço eletrônico de sua titularidade (e-mail) e número de telefone informado será um dos meios de comunicação entre **PRESTADORA** e **ASSINANTE**, bem como o envio de mensagens via SMS ou WHATSAPP, 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 dos equipamentos de acesso da **PRESTADORA**;

II) A transferência de titularidade do serviço;

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.

4.2.18 O **ASSINANTE** declara ter ciência de que faz jus aos descontos por interrupção nas hipóteses e na forma previstas na regulamentação vigente da ANATEL, quando aplicáveis à **PRESTADORA**.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

OFICIAL DE REGISTRO DE PESSOAS JURÍDICAS PIRAPOZINHO - SP	
RUBRICA	FOLHA
<i>AA</i>	05/13

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.

5.2.2.1 A **PRESTADORA** dispõe do **S.A.C: 0800 773 1221** e endereço virtual eletrônico: <https://www.totalvia.com.br>.

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

5.2.4 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 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;

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

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

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

5.3.7 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;

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

5.3.9 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, pela confidencialidade, LGPD e proteção de dados 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.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

5.5 O ASSINANTE concorda que notificações, cobranças, avisos, boletos, comunicados operacionais, informações contratuais e demais comunicações relacionadas aos serviços poderão ser encaminhadas pela PRESTADORA por meio de e-mail, SMS, ligação telefônica, WhatsApp, aplicativo próprio, área do assinante, mensagens eletrônicas ou qualquer outro meio eletrônico informado pelo ASSINANTE, sendo consideradas válidas para todos os fins.

5.5.1 A PRESTADORA se compromete a não:

- A) alterar os dados do ASSINANTE;
- B) divulgar os dados do ASSINANTE, exceto se exigido pela lei, ou se o ASSINANTE permitir expressamente por escrito;
- C) acessar os dados do ASSINANTE exceto para prestar os Serviços, suporte ou resolver problemas de serviço ou técnicos, ou a pedido do ASSINANTE em relação aos aspectos de suporte ao cliente.

5.5.2 Não obstante o disposto neste contrato, as informações confidenciais poderão ser reveladas nas seguintes hipóteses:

- A) exigência legal aplicável;
- B) Ordem ou decisão judicial ou em processo administrativo ou arbitral, ou;
- C) solicitação de qualquer autoridade ou órgão regulador do Brasil. Em quaisquer das situações previstas nesta cláusula, a PRESTADORA divulgará as informações confidenciais somente até a extensão exigida por tal ordem administrativa, arbitral ou judicial, e previamente orientada pela opinião de seus assessores legais, comprometendo-se a tomar todas as medidas razoavelmente necessárias para preservar a confidencialidade das informações confidenciais, incluindo a obtenção de uma medida protetiva ou outro provimento que possa assegurar a concessão de tratamento confidencial às informações confidenciais.

5.5.3 A PRESTADORA adotará medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais tratados em razão deste contrato. A PRESTADORA não será responsável por danos decorrentes de culpa exclusiva do ASSINANTE, de terceiros ou de eventos que não poderiam ser razoavelmente previstos ou evitados, observadas as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD e demais normas aplicáveis.

5.6 Nos termos da regulamentação vigente da ANATEL aplicável ao SCM e da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), a PRESTADORA manterá os registros e dados cuja guarda seja exigida pela legislação e regulamentação aplicáveis.

6 CLÁUSULA SEXTA - DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

6.1 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:

- 6.1.1** Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- 6.1.2** Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;
- 6.1.3** Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
- 6.1.4** 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;
- 6.1.5** Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;
- 6.1.6** Número de reclamações contra a prestadora;
- 6.1.7** 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.

7 CLÁUSULA SÉTIMA - DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

7.1 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:

- 7.1.1** Proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao (s) aparelho (s) retransmissor (es);
- 7.1.2** Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela PRESTADORA manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a componha;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

OFICIAL DE REGISTRO
DE PESSOAS JURÍDICAS
PIRAPÓZINHO - SP

RUBRICA FOLHA

52 07/13

7.1.3 É vedado ao ASSINANTE compartilhar, redistribuir, revender ou explorar comercialmente o serviço contratado sem autorização expressa da PRESTADORA.

A constatação de compartilhamento irregular, revenda não autorizada ou utilização incompatível com a finalidade contratada poderá ensejar suspensão dos serviços, cobrança das diferenças comerciais aplicáveis e rescisão contratual, sem prejuízo das demais medidas cabíveis.

7.2 Em respeito aos termos da regulamentação vigente da ANATEL e ao Código de Defesa do Consumidor, 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.

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

7.3 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 whatsapp, correio eletrônico, ou telefone. A solicitação será protocolada pela PRESTADORA que fornecerá o número do protocolo de atendimento ao ASSINANTE.

7.3.1 Quando efetuada a solicitação pelo ASSINANTE e as falhas não forem atribuíveis à PRESTADORA, tal solicitação acarretará a cobrança do valor referente à visita técnica. Previamente à realização da visita, o ASSINANTE deverá entrar em contato com a PRESTADORA, que lhe informará o valor vigente à época, o qual será cobrado por documento de cobrança em separado ou em conjunto com o documento de cobrança da assinatura.

7.4 A PRESTADORA compromete-se a atender as solicitações de reparo por falhas ou defeitos, resolvendo-as nos seguintes prazos, contados da respectiva solicitação protocolada: (i) em até 2 (dois) dias úteis, quando o endereço de instalação estiver situado em área urbana; e (ii) em até 3 (três) dias úteis, quando o endereço de instalação estiver situado em área rural. A contagem do prazo ficará suspensa enquanto perdurarem situações de caso fortuito ou força maior comprovados, de impossibilidade de acesso ao local por fato não imputável à PRESTADORA, ou de necessidade de atuação prévia de terceiros (como a concessionária de energia elétrica), retomando-se a contagem assim que cessada a causa impeditiva.

7.5 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.

7.6 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.

8 CLÁUSULA OITAVA – DO PLANO DE SERVIÇO

8.1 A PRESTADORA se compromete a fornecer o serviço da forma como ofertado e contratado pelo ASSINANTE no respectivo **TERMO DE ADESÃO**, documento no qual será especificado previamente ao ASSINANTE as seguintes informações:

8.1.1 **VELOCIDADE:** Taxa de velocidade máxima de download e upload que será fornecido ao ASSINANTE, conforme o **Plano de Serviço** contratado, respeitando-se a regulamentação específica;

8.1.2 **GARANTIA DE BANDA:** Taxa mínima de velocidade de download e upload garantida pela PRESTADORA ao ASSINANTE, conforme o **Plano de Serviço** contratado, respeitando-se a regulamentação específica;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

OFICIAL DE REGISTRO DE PESSOAS JURÍDICAS PIRAPÓZINHO-SP	
RUBRICA	FOLHA
JA	08/13

8.1.2.1 A velocidade mínima e os parâmetros de qualidade do serviço observarão a regulamentação vigente da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL aplicável à **PRESTADORA**, inclusive quanto às eventuais assimetrias regulatórias previstas para Prestadoras de Pequeno Porte (PPP), quando aplicáveis

8.1.2.2 Os parâmetros de velocidade contratada, velocidade mínima e demais características técnicas do plano de serviço serão informados ao ASSINANTE no respectivo **TERMO DE ADESÃO**.

8.1.3 FRANQUIA: Quantidade de dados transferidas pelo ASSINANTE por meio da utilização do serviço fornecido pela **PRESTADORA** durante o período mensal de utilização. O valor máximo da franquia, quando aplicável, será informado no respectivo **TERMO DE ADESÃO**.

8.1.3.1 O ASSINANTE fica ciente que, ao atingir a **Franquia** referente ao **Plano de Serviço** contratado poderá ter sua velocidade de transmissão de dados reduzida, conforme informado pela **PRESTADORA**.

9 CLÁUSULA NONA – DOS VALORES, FORMAS DE PAGAMENTOS E REAJUSTES

9.1 Para ativação dos serviços, o ASSINANTE deverá pagar à **PRESTADORA**, valor de **TAXA DE ATIVAÇÃO/ADESÃO**, nas condições descritas no **TERMO DE ADESÃO**.

9.1.1 O não pagamento da **TAXA DE ATIVAÇÃO/ADESÃO** sujeitará o ASSINANTE à multa pecuniária de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito e a juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, cobrados a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação, até a data da efetiva liquidação, com possibilidade de registro do débito nos órgãos de proteção ao crédito, precedido de notificação, observado o procedimento previsto na regulamentação vigente da ANATEL..

9.2 Pela prestação dos serviços mensalmente, o ASSINANTE deverá pagar à **PRESTADORA** os valores correspondentes previamente acordados, de acordo com o plano escolhido, conforme as características contidas no **TERMO DE ADESÃO** assinado pelo ASSINANTE.

9.2.1 Esses valores, cobrados mensalmente, serão cobrados por meio de documento de cobrança cuja disponibilização iniciará após a ativação do serviço, sendo entregues pela **PRESTADORA** ao ASSINANTE de forma eletrônica, conforme **TERMO DE ADESÃO**.

9.3 O não recebimento do respectivo documento de cobrança não isenta o ASSINANTE do pagamento mensal dos valores referentes a prestação do serviço. Sendo que, em caso de não recebimento do mesmo, é **DEVER** do ASSINANTE comunicar a **PRESTADORA** antes da data escolhida para o vencimento de suas obrigações.

9.4 Havendo alteração para recebimento da cobrança sem que haja comunicação, por escrito e formal, do ASSINANTE junto à **PRESTADORA**, serão consideradas devidamente enviadas e entregues todas as faturas disponibilizadas para o ASSINANTE.

9.5 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.

9.6 As cobranças necessárias originadas a partir deste contrato serão realizadas pela empresa **TOTALVIA COBRANÇAS LTDA**, do grupo empresarial da **PRESTADORA**, inscrita no CNPJ 49.615.518/0001-29, juntamente à **PRESTADORA**.

10 CLÁUSULA DÉCIMA – DAS PENALIDADES

10.1 Por falta de pagamento:

10.1.1 Em caso de inadimplemento, a **PRESTADORA** poderá adotar as medidas previstas na regulamentação vigente da ANATEL, mediante prévia notificação ao ASSINANTE pelos meios de comunicação cadastrados.

10.1.1.1 Decorrido o prazo de **15 dias** informado na notificação, sem a regularização do débito, a **PRESTADORA** poderá promover a suspensão da prestação do serviço, observadas as disposições regulamentares aplicáveis.

10.1.1.2 Permanecendo o débito em aberto, transcorridos 60 dias da suspensão do serviço, a **PRESTADORA** poderá rescindir o contrato, mediante prévia notificação ao ASSINANTE, sem prejuízo da cobrança dos valores pendentes, encargos legais, multas contratuais e demais encargos cabíveis.

Parágrafo único: O ASSINANTE se declara ciente que na hipótese de **FIDELIDADE CONTRATUAL**, o período de suspensão total não será contabilizado para efeitos de cumprimento da fidelidade.

10.1.1.3 A reativação dos serviços ficará condicionada à quitação integral dos débitos pendentes ou à celebração de acordo entre as partes.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

OFFICIAL DE REGISTRO DE PESSOAS JURÍDICAS PIRAPÓZINHO - SP	
RUBRICA	FOLHA
JA	09/13

10.1.1.4 Rescindido o presente Contrato em razão de inadimplemento, a **PRESTADORA** encaminhará ao **ASSINANTE**, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante da rescisão contratual, por meio eletrônico ou outro meio de comunicação cadastrado, contendo as informações exigidas pela regulamentação vigente da ANATEL, inclusive quanto à possibilidade de registro do débito nos órgãos de proteção ao crédito, observada a legislação aplicável.

10.1.2 Durante o período no qual o serviço estiver **SUSPENSO TOTALMENTE**, não será cobrado valor de mensalidade do **ASSINANTE**, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais já vencidos, inclusive, acrescidos de multa pecuniária de **2% (dois por cento)** sobre o valor do débito e **1% (um por cento)** ao mês de juros de mora, cobrados a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação, até a data da efetiva liquidação.

10.1.3 Havendo necessidade de utilização de meios legais para a cobrança, todas as despesas decorrentes serão suportadas pelo **ASSINANTE**.

10.1.4 O restabelecimento dos serviços ocorrerá em até 1 dia útil, contado da ciência do pagamento integral do débito ou do pagamento da primeira parcela de acordo celebrado, acrescido de valores referentes a multas e juros.

10.1.5 Sendo o período de atraso, superior a **12 (doze) meses**, além dos encargos de multas e juros, será acrescido aos valores devidos, atualização monetária na mesma forma do **Item 9.5**, supra.

10.2 Por descumprimento contratual:

10.2.1 O descumprimento, pelo **ASSINANTE**, de qualquer obrigação prevista neste Contrato, exceto nos casos em que houver penalidade específica, sujeitará o **ASSINANTE** ao pagamento de multa compensatória correspondente a 10% (dez por cento) do valor equivalente a 12 (doze) mensalidades vigentes à época do descumprimento. Além da multa, a **PRESTADORA** poderá rescindir o presente Contrato, observadas as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

11 CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

11.1 A contestação de débito encaminhada pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA** via notificação ou através da Central de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer cobrança feita pela **PRESTADORA** será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

11.2 O **ASSINANTE** terá o prazo máximo **05 (cinco) anos** da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a **PRESTADORA**.

11.3 A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** terá o prazo máximo de **30 (trinta) dias** para apresentar a resposta.

11.4 O débito contestado deverá ter sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços objetos do questionamento, junto ao **ASSINANTE**, ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela **PRESTADORA**.

11.5 Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela **PRESTADORA**, fica o **ASSINANTE** obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento prevista no **TERMO DE ADESÃO**, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

11.6 A **PRESTADORA** cientificará o **ASSINANTE** do resultado da contestação do débito.

11.7 Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao **ASSINANTE** um novo documento de cobrança com os valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária.

11.8 Caso o **ASSINANTE** já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a **PRESTADORA** se compromete a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago.

11.9 Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo **ASSINANTE**, acrescentando-se os encargos moratórios (multa e juros) e atualização monetária.

11.10 A contestação de débitos decorrentes da prestação dos serviços poderá ser apresentada pelo **ASSINANTE** nos termos da regulamentação vigente, sendo analisada pela **PRESTADORA** de acordo com os elementos apresentados e observadas as disposições do Código de Defesa do Consumidor, da regulamentação da ANATEL e demais normas aplicáveis.

12 CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA SUSPENSÃO

12.1 O presente **Contrato** poderá ser **SUSPENSO** nas seguintes hipóteses:

12.1.1 Por inadimplemento das obrigações, conforme **Cláusula Décima** supra.

12.1.2 Por solicitação do **ASSINANTE**, **quando adimplente**, que poderá requerer a suspensão, sem ônus, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de **30 (trinta) dias** e máximo de **120 (cento e vinte) dias**.

12.1.2.1 O reestabelecimento do serviço será realizado por solicitação do **ASSINANTE** ou, após findo o prazo de suspensão solicitado pelo mesmo, quando, de **forma automática será retomada a prestação do serviço e, consequentemente a cobrança mensal do mesmo**. Incluindo-se os serviços adicionais que possam eventualmente ter sido contratados.

12.1.2.2 Fica o **ASSINANTE** ciente que, caso o mesmo esteja vinculado a **FIDELIDADE CONTRATUAL**, tal obrigação ficará suspensa durante o período de suspensão solicitada pelo **ASSINANTE**. Nesse caso, o período de suspensão não será contabilizado para efeitos de cumprimento do período de fidelidade contratual.

13 CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO PERÍODO DE PERMANÊNCIA

13.1 A **PRESTADORA**, a seu critério exclusivo, poderá ofertar ao **ASSINANTE** determinados benefícios quando da contratação dos serviços, tendo em contrapartida do **ASSINANTE** a fidelidade contratual de acordo com o prazo previsto no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**.

13.2 Caso seja do interesse do **ASSINANTE** aceitar valor de determinado benefício ofertado pela **PRESTADORA**, a critério exclusivo desta, o **ASSINANTE** deverá pactuar por meio do **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, documento no qual serão identificados os benefícios concedidos, assim como prazo de fidelidade contratual que deverá cumprir em contrapartida, bem como, as penalidades aplicáveis ao **ASSINANTE** em caso de rescisão contratual antecipada.

13.3 O **ASSINANTE** declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação, pela celebração de contrato sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

13.4 O **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, explicitará, além dos benefícios, os valores correspondentes à multa por rescisão contratual antecipada, proporcional ao tempo restante para o término do vínculo contratual assumido pelo **ASSINANTE**.

13.5 Fica o **ASSINANTE** ciente que caso o mesmo esteja vinculado a **FIDELIDADE CONTRATUAL**, tal obrigação ficará suspensa durante o período de **suspensão total**, motivado pela inadimplência do **ASSINANTE**. Nesse caso, o período de suspensão não será contabilizado para efeitos de cumprimento do período de fidelidade contratual.

14 CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

14.1 O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

14.2 Por denúncia, por interesse do **ASSINANTE**, independente de justificativa, mediante solicitação formalizada à **PRESTADORA**, caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

14.3 Por denúncia, por interesse da **PRESTADORA**, com fundada justificativa, mediante solicitação formalizada ao **ASSINANTE** caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

14.4 Por distrato, mediante acordo comum entre as partes.

14.5 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 a própria **PRESTADORA**, onde, nesta hipótese responderá o **ASSINANTE** pelas perdas e danos ao lesionado.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

14.6 O serviço quando prestado com equipamentos de Radiação Restrita, nos termos da regulamentação vigente da ANATEL, 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.

14.7 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 a **PRESTADORA** pelo órgão federal competente, hipótese em que a **PRESTADORA** ficará isenta de qualquer ônus.

14.8 Nas hipóteses dos itens acima, **NÃO** estarão sujeitas as partes a penalidade de **COBRANÇA DE MULTA** específica pela extinção do contrato, estando garantido a **PRESTADORA** o pleno direito de cobrança previsto neste instrumento para os casos de inadimplência contratual do **ASSINANTE**, onde este deverá cumprir com os pagamentos de eventuais débitos existentes referentes aos serviços já prestados (mensalidade *pro rata*), taxas de serviços de instalações (caso não tenham sido totalmente pagas, visitas técnicas e/ou manutenções já realizadas, e quaisquer outros débitos existentes para a efetiva extinção do presente.

14.9 Quando houver equipamentos de propriedade da **PRESTADORA** instalados no endereço do **ASSINANTE**, a retirada será realizada pela **PRESTADORA** ou por terceiro autorizado, devendo o **ASSINANTE** disponibilizar o equipamento para retirada quando solicitado pela **PRESTADORA**, observados os prazos previstos na regulamentação vigente da ANATEL.

15 CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA ANTICORRUPÇÃO

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

- I) 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;
- II) Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;
- III) Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente Contrato, sem autorização em lei ou nos respectivos instrumentos contratuais;
- IV) Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato; ou
- V) 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 11.129/2022 ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis (“Leis Anticorrupção”), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.

16 CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

16.1 O tratamento de dados observará as bases legais aplicáveis, especialmente execução de contrato, cumprimento de obrigação legal/regulatória, exercício regular de direitos, proteção do crédito e legítimo interesse, quando cabível;

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

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

16.1.3 Os dados coletados poderão ser utilizados para cumprimento de obrigações legais e regulatórias, atendimento a determinações judiciais ou administrativas, prevenção a fraudes, proteção do crédito a fim de garantir a adimplência do **ASSINANTE** perante a **PRESTADORA**, exercício regular de direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais, bem como para as demais hipóteses autorizadas pela legislação aplicável.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

OFICIAL DE REGISTRO DE PESSOAS JURÍDICAS PIRAPÓZINHO - SP	
RUBRICA	FOLHA
30	12/13

16.2 Os dados coletados com base no legítimo interesse da **PRESTADORA**, 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.

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

16.2.2 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**.

16.3 É garantido ao **ASSINANTE**, titular dos dados pessoais tratados, de acordo com o art. 9º da LGPD, a consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais. Ficam garantidas, ainda, a exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento. Todas as informações estarão facilmente acessíveis, de forma clara e precisa, sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial.

16.3.1 O **ASSINANTE**, titular dos dados, nos termos do artigo 18, inciso VI, da LGPD, também possui o direito de solicitar a exclusão dos dados pessoais tratados com seu consentimento, com exceção das hipóteses previstas no art. 16 da LGPD. A exclusão de dados será efetuada sem que haja prejuízo por parte da **PRESTADORA**, tendo em vista a necessidade de guarda de documentos pelos prazos legais, regulatórios e prescricionais aplicáveis. 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;

16.3.2 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.

16.3.3 Os dados pessoais tratados em razão da relação contratual poderão ser mantidos pela **PRESTADORA** após o encerramento do contrato pelo prazo necessário ao cumprimento de obrigações legais, regulatórias, contratuais e para o exercício regular de direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais, observados os prazos prescricionais e as hipóteses previstas no artigo 16 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD)

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

16.5 A **PRESTADORA** informa que serão adotadas todas as medidas cabíveis para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais através de um sistema que colherá e tratará os dados na forma da lei.

16.5.1 A **PRESTADORA** poderá fornecer registros, dados cadastrais e demais informações legalmente exigíveis mediante ordem judicial, requisição de autoridade competente ou determinação legal, observadas as disposições do Marco Civil da Internet, da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e demais normas aplicáveis.

16.6 Rescindido o contrato, os dados pessoais coletados serão armazenados pelo tempo determinado na cláusula 16.3.3.

17 CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1 Como **PRESTADORA** outorgada e licenciada para prestar o **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)**, quando o serviço objeto do presente contrato não for prestado por meio confinado, a **PRESTADORA** fornecerá os sinais de radiofrequências respeitando as características estabelecidas em regulamentações da ANATEL que estão disponíveis no endereço virtual eletrônico: www.anatel.gov.br, no Item: Biblioteca.

17.2 O número do 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.

17.3 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 nos custos de insumos que impactem o equilíbrio econômico-financeiro do contrato, devidamente comprovadas, alterações no valor de tributos que influenciem na formação dos valores contratados, bem como demais alterações econômicas que tornem inexecutável o objeto contratado para uma das partes, podendo as partes renegociar os valores contratuais mediante acordo.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

OFICIAL DE REGISTRO DE PESSOAS JURÍDICAS PIRAPÓZINHO-SP	
RUBRICA	FOLHA
<i>SL</i>	13/13

18 CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA PUBLICIDADE

18.1 Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de **Pirapozinho**, estado do **São Paulo**, e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico <https://www.totalvia.com.br>.

18.2 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 <https://www.totalvia.com.br>.

18.3 Qualquer alteração contratual que venha a impactar direitos, deveres, condições de prestação, preços ou demais condições relevantes será previamente comunicada ao **ASSINANTE** por meio idôneo, com antecedência razoável, observada a regulamentação vigente da ANATEL e a legislação aplicável, que será tido como recebido pelo **ASSINANTE**.

18.4 O presente contrato permanecerá disponível para consulta pública no sítio eletrônico da **PRESTADORA**, juntamente com os demais documentos regulatórios exigidos pela legislação e regulamentação aplicáveis.

19 CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA VIGÊNCIA

19.1 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 dos serviços. O prazo de prestação dos serviços objeto de contratação vigorará por prazo indeterminado.

20 CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA SUCESSÃO E DO FORO

20.1 O presente instrumento obriga as partes, seus herdeiros e sucessores a qualquer título, sendo neste ato eleito o foro da Comarca de **Pirapozinho - SP**, ressalvado o direito do consumidor de optar pelo foro de seu domicílio, nos termos da legislação aplicável.

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**.

Pirapozinho/SP, 15 de julho de 2026.

ASSINATURA:

Danina Udenal Quellette

PRESTADORA:

ICENET TELECOMUNICACOES LTDA - ME

06.069.956/0001-26

assinatura foi aposta na
minha presença
Joicy da Silva Agostinho
ESCREVENTE RCPN/RTDP

OFICIAL DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE PIRAPÓZINHO-SP	
Protocolo em 16/07/2026 sob n. 003249, com o seguinte	
Registro nesta data: 20/07/2026	
Reg. No 3145, LV. B, FL. 1, -SELO:	
1473064TIT2000006133DD269, CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE	
SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÃO	
PIRAPÓZINHO-SP, 20/07/2026	
JOICY DA SILVA AGOSTINHO	
ESCREVENTE	
Emolumentos.....	R\$ 80,32
Ao Estado.....	R\$ 22,82
Ao IPESP.....	R\$ 15,63
Reg. Civil.....	R\$ 4,23
Trib. Justiça.....	R\$ 5,51
Ao Município.....	R\$ 2,40
Ao Min. Público.....	R\$ 3,86
Condução/Outros.....	R\$ 0,00
TOTAL.....	R\$ 134,77