CONNECT 10
você conectado com o mundo

Registro nº
026662
1º RTD Botucatu-SP

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Pelo presente instrumento particular e na melhor forma de direito, de um lado a doravante denominada **PRESTADORA**, conforme identificada a seguir:

DADOS DA PRESTADORA			
Nome Empresarial: **CONNECT 10 INTERNET LTDA**			
CNPJ: **05.502.768/0001-87**	Inscrição Estadual: **224.381.804.118**	Ato de Autorização – Anatel: **3064 de 20/05/2008**	
Endereço: **Rua Doutor Jaguaribe, 41**			
Bairro: **Vila dos Lavradores**	Cidade: **Botucatu**	Estado: **São Paulo**	CEP: **18609-081**
Telefone: **(14) 3811-3030**	S.A.C: **0800-774-8288**	Site: **www.connect10.com.br**	E-mail: **atendiemnto@connect10.com.br**

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

As Partes têm entre si, justo e acertado, o presente "Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia" ("Contrato"), que regerá a relação entre estas para a prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), de acordo com a **OFERTA** contratada, sendo regido pelas cláusulas e condições a seguir, bem como pelas normas regulamentares da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) e demais dispositivos legais vigentes.

O(A) **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:

1.1.1 ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações. Com sede à Rua SAUS, Quadra 06, Blocos C, E, F e H, Brasília, Distrito Federal, CEP 70070-940, com Endereço Eletrônico: www.anatel.gov.br e Central de Atendimento: 1331 e 1332, funcionando de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.

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

1.1.3 ASSINANTE: Pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a Prestadora para fruição do SCM. Bem como, definido como consumidor de acordo com o Art. 2º da Lei nº 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Registro nº
026662
1º RTD Botucatu-SP

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

1.1.5 **OFERTA:** Conjunto de condições específicas da prestação de serviço contratada pelo(a) **ASSINANTE**, que disciplina as características, o acesso, utilização e facilidade, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação.

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

1.1.7 **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.

1.1.8 **ETIQUETA-PADRÃO:** Documento que apresenta resumo das principais condições da Oferta contratada.

1.1.9 **PRAZO DE PERMANÊNCIA:** condição constante da Oferta contratada que define o período predeterminado durante o qual o(a) **ASSINANTE** se compromete a permanecer vinculado à Oferta da **PRESTADORA**, tendo como contrapartida a concessão de determinados benefícios a seu favor.

1.1.10 **TERMO DE ADESÃO**: É o documento que formaliza a adesão a este Contrato pelo(a) **ASSINANTE**, por meio do qual este manifesta sua concordância com as condições comerciais, técnicas e operacionais ofertadas pela **PRESTADORA**, constituindo parte integrante e indissociável deste contrato, nos termos da regulamentação da ANATEL e da legislação vigente

1.1.11 **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.

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**, decorrente da adesão do(a) **ASSINANTE** a uma **OFERTA** disponibilizada pela **PRESTADORA**, identificada por nome e código próprios, cujas condições técnicas e comerciais estão previstas na respectiva **OFERTA**, sendo suas principais informações resumidas na **Etiqueta-Padrão**, a qual é disponibilizada ao **ASSINANTE** no momento da contratação.

2.2 A **OFERTA** contratada, bem como o endereço para instalação e prestação dos serviços, serão expressamente identificados no **TERMO DE ADESÃO**, que integra o presente Contrato para todos os fins.

2.3 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.**

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

2.4.1 Código de Defesa do Consumidor (CDC) – Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990;

Registro nº
026662
1º RTD Botucatu-SP

2.4.2 Lei Geral de Telecomunicações (LGT) – Lei nº 9.472 de 16 de julho de 1997;

2.4.3 Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações (RGST) – Resolução nº 777 de 28 de abril de 2025;

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

2.4.5 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Lei n° 13.709 de 14 de agosto de 2018.

2.4.6 Código Civil (CC) - Lei 10.406 de 10 de janeiro de 2002;

2.4.7 Marco Civil da Internet - Lei 12.965 de 23 de abril de 2014;

2.5 A **PRESTADORA** enquadra-se no conceito de **Prestadora de Pequeno Porte**, estando assim, **ISENTA** de determinadas obrigações previstas nas Resoluções nº 765/2023 e nº 717/2019 da ANATEL.

3 CLÁUSULA TERCEIRA – DA ADESÃO

3.1 A adesão do(a) **ASSINANTE** à **OFERTA** por ele escolhida será formalizada por meio do presente Contrato de Prestação de Serviços, podendo ocorrer por quaisquer dos seguintes meios:

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

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 do aceite eletrônico, online, digital ou telefônico do **TERMO DE ADESÃO**, o(a) **ASSINANTE** declara que teve prévio, amplo e inequívoco conhecimento da **OFERTA** escolhida, incluindo suas condições técnicas e comerciais, bem como, que recebeu ou teve acesso à respectiva **Etiqueta Padrão**, nos termos da regulamentação.

3.2.1 Nos casos de aceite eletrônico, online, digital ou telefônico, o(a) **ASSINANTE** receberá uma cópia dos contratos e termos firmados, bem como da Etiqueta Padrão, por um dos seguintes canais:

A) Endereço eletrônico indicado nos dados de cadastros;

B) Portal do assinante disponibilizado pela **PRESTADORA**;

C) Website da **PRESTADORA.**

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.

3.4 A **PRESTADORA** poderá, a seu próprio critério, solicitar meios que comprovem a identidade ou identificação do(a) **ASSINANTE**, com intuito de mitigar fraudes ou falsificações nos procedimentos de contratação dos serviços. Entre os mecanismos de segurança adotados, a **PRESTADORA** poderá solicitar *selfie* (registro digital fotográfico) do titular juntamente com um documento de identificação.

4 CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

4.1 **Constituem DIREITOS do(a) 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 estabelecidas neste Contrato;

Registro nº
026662
1º RTD Botucatu-SP

4.1.2 A liberdade de escolha da Prestadora e da Oferta;

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 acesso a informações claras, objetivas, suficientes, redigidas com linguagem simples e apresentadas de maneira a assegurar um processo decisório adequado a seus próprios interesses;

4.1.5 Ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, canais de atendimento e suporte, formas de pagamento, Prazo de Permanência, Prazo de Vigência e extinção da Oferta, eventuais Serviços de Valor Adicionado, especialmente os preços cobrados, bem como a data e o índice aplicável, em caso de reajuste;

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

4.1.7 À 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;

4.1.8 A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de inadimplemento contratual, na qual aplica-se o disposto na **Cláusula Décima Primeira** do presente Contrato, sempre após notificação prévia pela **PRESTADORA**;

4.1.9 À privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **PRESTADORA**;

4.1.10 À apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, inviolável, redigido de maneira clara, inteligível, ordenada, em padrão uniforme, respeitados o período de faturamento e a antecedência mínima prevista na regulamentação aplicável;

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

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

4.1.13 À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

4.1.14 A ter restabelecida a prestação dos serviços, a partir da quitação do débito ou do acordo celebrado com a **PRESTADORA**;

4.1.15 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;

4.1.16 A obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos previstos neste instrumento;

4.1.17 À rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com Prazo de Permanência;

4.1.18 Ao recebimento dos documentos da(s) Oferta(s) contratada(s), sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

Registro nº
026662
1º RTD Botucatu-SP

4.1.19 À transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial da(s) Oferta(s);

4.1.20 Ao não recebimento de mensagens de cunho publicitário ou com o objetivo de vender serviços ou produtos da **PRESTADORA**, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

4.1.21 A optar pelo não recebimento de chamadas publicitárias ou com o objetivo de vender serviços ou produtos **PRESTADORA**;

4.1.22 A não ser cobrado por qualquer valor alheio à Oferta contratada sem sua autorização prévia e expressa;

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

4.1.24 A ter disponibilizado, no Atendimento por Meio Digital, o acesso aos documentos da(s) Oferta(s) à(s) qual(is) se encontra vinculado, com o devido destaque ao Prazo de Vigência e ao Prazo de Permanência, quando for o caso, e à referência a novos serviços contratados.

4.2 Constituem DEVERES do(a) ASSINANTE:

4.2.1 Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações, zelando pela integridade dos equipamentos da **PRESTADORA** sob sua posse;

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 pela **PRESTADORA**;

4.2.4 Cumprir as obrigações fixadas neste contrato, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;

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, cabendo à **PRESTADORA** o ônus da prova;

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;

4.2.8 Providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso;

4.2.9 Comunicar imediatamente à **PRESTADORA** sobre:

4.2.9.1 A ocorrência roubo, furto ou extravio de terminal de acesso móvel ou outros equipamentos terminais necessários ao provimento do serviço contratado;

4.2.9.2 A transferência de titularidade do contrato de prestação de serviço, ou;

4.2.9.3 Qualquer alteração de suas informações cadastrais.

4.2.10 O(A) **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;

Registro nº
026662
1º RTD Botucatu-SP

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

4.2.11.1 No momento em a **PRESTADORA** tiver notícia da exposição vexatória e prejudicial de seu nome e imagem, o **ASSINANTE** poderá ser notificado para se retratar no mesmo meio de comunicação em que promoveu a exposição vexatória, devendo realizá-la no prazo máximo de **5 (cinco) dias** a contar do recebimento da Notificação.

4.2.12 O(A) **ASSINANTE** fica ciente, desde já, que a caixa postal eletrônica vinculada ao endereço eletrônico de sua titularidade (e-mail) e o Whatsapp (número telefônico) cadastrado serão meios de comunicação entre **PRESTADORA** e **ASSINANTE**, bem como a remessa via postal (Correios), para informar o **ASSINANTE** de toda e qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações que entender de interesse recíproco.

5 CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

5.1 Constituem direitos da **PRESTADORA**, além daqueles previstos na legislação aplicável, 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;

5.1.2.1 A **PRESTADORA** continuará responsável perante a ANATEL e ao **ASSINANTE** pela prestação e execução do serviço contratado;

5.1.2.2 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 A possibilidade de migração do Consumidor para outra Oferta em caso de ausência de sua manifestação ao fim do Prazo de Vigência da Oferta contratada;

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

5.1.5 À comercialização de Ofertas que prevejam a contratação e o atendimento exclusivamente por meio digital.

5.2 Constituem deveres da PRESTADORA:

5.2.1 Manter um **Centro de Atendimento** para seus Assinantes, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no mínimo no período compreendido de **8 (oito) horas ininterruptas** nos dias úteis;

5.2.2 Não impedir, por contrato ou qualquer outro meio, que o(a) **ASSINANTE** seja atendido(a) por outras Prestadora ou serviços de telecomunicações;

5.2.3 Não vincular o(a) **ASSINANTE** à Oferta distinta daquela originalmente contratada, salvo mediante autorização expressa deste;

5.2.4 Realizar o atendimento respondendo às reclamações e solicitações do(a) **ASSINANTE**, de acordo com os prazos previstos na regulamentação aplicável;

Registro nº
026662
1º RTD Botucatu-SP

5.2.5 Enviar ao **ASSINANTE** cópia deste Contrato e da Etiqueta Padrão, na forma por ele selecionada;

5.2.6 Fornecer ao **ASSINANTE** as informações necessárias à realização de seu primeiro acesso ao Atendimento por Meio Digital;

5.2.7 Informar ao **ASSINANTE**, ao início do atendimento, o protocolo gerado;

5.2.8 Enviar ao **ASSINANTE** o documento de cobrança com antecedência mínima de 05 (cinco) dias em relação à data de vencimento, em meio eletrônico ou impresso, a critério do **ASSINANTE**;

5.2.9 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;

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

5.2.11 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;

5.2.12 Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

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

5.2.14 Apresentar à ANATEL, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimada, por meio de sistema interativo disponibilizado pela ANATEL, todos os dados e informações que lhe sejam solicitados referentes ao serviço, inclusive informações técnico operacionais e econômico-financeiras, em particular as relativas ao número de acessos, à área de cobertura e aos valores aferidos pela **PRESTADORA** em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade;

5.2.15 Permitir aos agentes de fiscalização da ANATEL, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e aos documentos relacionados à prestação do SCM, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei;

5.2.16 Manter atualizados, junto à ANATEL, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso;

5.2.17 Manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço;

5.2.18 Observar o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do(a) **ASSINANTE**, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários;

5.2.18.1 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. 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;

Registro nº
026662
1º RTD Botucatu-SP

5.2.18.2. A **PRESTADORA** não será responsabilizada por violações dos dados e informações resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pelo(a) **ASSINANTE** e nem daquelas resultantes da ação criminosa ou irregular de terceiros ("hackers") fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que a mesma vier a ocorrer.

5.2.19 Respeitar o horário comercial, o número de razoável de ligações e dar tratamento adequado às reclamações quando da realização de chamadas publicitárias ou destinadas ao oferecimento de serviços e produtos ao **ASSINANTE;**

5.2.20 Manter os dados cadastrais e o Registros de Conexão do(a) **ASSINANTE** pelo prazo mínimo de 01 (um) ano, de acordo com o Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações – RGST, aprovado pela ANATEL 777/2025, bem como pela Lei nº. 12.965/2024 (Marco Civil da Internet);

5.2.21 Disponibilizar ao **ASSINANTE**, no Atendimento por Meio Digital, relatório detalhado dos serviços e facilidades prestados, em ordem cronológica, bem como, as opções de salvar cópia das informações e documentos, e de remetê-los para o meio eletrônico de sua escolha.

6 CLÁUSULA SEXTA – DOS EQUIPAMENTOS

6.1 A **PRESTADORA** poderá ceder, à título precário, equipamentos para o(a) **ASSINANTE** receber os serviços contratados, os quais serão descritos na Oferta contratada e instalados no endereço indicado pelo **ASSINANTE** no Termo de Adesão, devendo este, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade desses.

6.2 O(A) **ASSINANTE** é responsável por providenciar e fornecer toda a infraestrutura necessária a apropriada para instalação dos equipamentos cedidos pela **PRESTADORA,** incluindo conduítes e canaletas para o cabeamento, ponto de energia elétrica com aterramento adequado e obtendo, se necessário, autorização para instalação dos equipamentos no local (residência, condomínio e/ou edifício), ou outra edificação, sem qualquer ônus para a **PRESTADORA**, tais como aluguéis, energia elétrica, etc. Cabe ainda ao **ASSINANTE** obter do síndico do condomínio ou dos demais condôminos, sempre que necessário for, a autorização para ligação dos sinais e para realização das obras referidas.

6.3 Na ausência do(a) **ASSINANTE** no momento da instalação dos equipamentos, este(a) autoriza, desde já, os funcionários da **PRESTADORA** adentrem o local de instalação na presença de outra pessoa maior de 18 (dezoito) anos, mediante apresentação de documento.

6.4 O(A) **ASSINANTE** é responsável por utilizar e administrar os equipamentos cedidos pela **PRESTADORA** como se próprios fossem, de acordo com a finalidade estipulada, comprometendo-se pela guarda, preservação e integridade dos mesmos até a efetiva restituição à **PRESTADORA**, tendo em vista que tais equipamentos são insuscetíveis de penhor, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento, de exigibilidade que contra o(a) **ASSINANTE** sejam promovidos, não podendo, cedê-los ou transferi-los a qualquer título a terceiros, ou ainda alugar, sem prévia autorização escrita da **PRESTADORA**, sob pena de responder por perdas e danos.

6.5 Os equipamentos cedidos ao **ASSINANTE** deverão ser utilizados por este, única e exclusivamente, no endereço de instalação, sendo vedado ao **ASSINANTE** remover os equipamentos para local diversos, salvo em caso de prévia autorização por escrito da **PRESTADORA**.

Registro nº
026662
1º RTD Botucatu-SP

6.6 O(A) **ASSINANTE** deverá permitir que somente pessoas habilitadas e técnicos autorizados pela **PRESTADORA** tenham acesso ao manuseio dos equipamentos sempre que necessário, observando as normas de utilização.

6.7 O(A) **ASSINANTE** deverá indenizar a **PRESTADORA** pelo valor de mercados dos equipamentos em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias, remoção de lacres ou danos a estes, bem como em caso de inércia, negativa ou obstrução quando da sua devolução.

6.8 Ao final do Contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o(a) **ASSINANTE** obrigado a restituir à **PRESTADORA** os equipamentos cedidos, em perfeito estado de uso e conservação, ressalvado o desgaste natural decorrente do uso normal.

6.9 A **PRESTADORA**, ou terceiro por ela autorizado, realizará a retirada dos equipamentos cedidos dentro do prazo de **60 (sessenta) dias**, a contar do pedido de rescisão do Contrato, em data a ser agendada previamente com o(a) **ASSINANTE**.

6.9.1 Constatada a ausência do(a) **ASSINANTE,** este autoriza, desde já, os funcionários da **PRESTADORA** adentrem o local de instalação para remoção dos equipamentos na presença de outra.

6.9.2 O **ASSINANTE** também poderá realizar a devolução dos equipamentos a um dos pontos de coleta da **PRESTADORA**, indicados através do site **www.connect10.com.br no prazo de até 3 dias após o cancelamento**.

6.10 Ocorrendo a retenção pelo(a) **ASSINANTE** dos equipamentos, seja pela sua ausência no local de instalação quando da data agendada para retirada, ou de pessoa maior de 18 (dezoito) anos; por recusa da devolução ou qualquer outra forma de obstrução; fica a **PRESTADORA** autorizada, desde já, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do valor de mercado dos equipamentos e das penalidades contratuais, quando aplicáveis. Não realizado o pagamento no prazo de vencimento, fica a **PRESTADORA** autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do(a) **ASSINANTE** a órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação, sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

7 CLÁUSULA SÉTIMA – DO PRAZO DE INSTALAÇÃO, REPARO E MUDANÇA DE ENDEREÇO

7.1 Desde que exista disponibilidade e viabilidade técnica para a instalação do serviço contrato no endereço indicado pelo(a) **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** efetuará a instalação dentro do prazo de **05 (cinco) dias úteis**, contados da data em que o(a) **ASSINANTE** formalizar a adesão à **OFERTA** através do **TERMO DE ADESÃO**.

7.1.1 O referido prazo estipulado para instalação do serviço poderá sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso o(a) **ASSINANTE** não disponibilize local adequado para a ativação dos serviços, incluindo a tubulação; (ii) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática ou outros fatos incertos e imprevisíveis; (iii) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários; (iv) nos casos em que a ativação do acesso dependa de instalação futura do meio de transmissão (rádio, redes metálica ou de fibra óptica), quando será definido de comum acordo entre as Partes; (v) mediante solicitação ou conveniência do(a) **ASSINANTE**; e (vi) outras hipóteses em que não exista culpabilidade da **PRESTADORA**.

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

Registro nº
026662
1º RTD Botucatu-SP

7.3 O(A) **ASSINANTE** declara estar ciente de que a adequada prestação dos serviços depende da existência e manutenção, sob sua exclusiva responsabilidade, de requisitos relativos à sua rede interna, incluindo, mas não se limitando a: (i) cabeamento interno em condições adequadas de uso; (ii) disponibilidade de tubulação ou passagem para instalação dos cabos; (iii) fornecimento de energia elétrica estável para alimentação dos equipamentos; (iv) ambiente apropriado para instalação, protegido de intempéries, calor excessivo e umidade; e (v) utilização de equipamentos compatíveis, quando de sua titularidade.

7.4 Os serviços de reparo/manutenção serão realizados com exclusividade pela **PRESTADORA** ou por assistência técnica por ela autorizada, ficando **EXPRESSAMENTE VEDADO** ao **ASSINANTE**:

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

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

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

7.5 Quaisquer falhas no desempenho dos equipamentos observadas deverão ser comunicadas pelo **ASSINANTE** com a maior brevidade possível a **PRESTADORA.**

7.6 A solicitação para reparo/manutenção dos serviços será computada a partir da sua efetiva comunicação pelo(a) **ASSINANTE** à **PRESTADORA**, através dos canais de comunicação disponibilizados pela **PRESTADORA**. A solicitação será protocolada pela **PRESTADORA** que fornecerá o número do protocolo de atendimento ao **ASSINANTE**.

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

7.8 A **PRESTADORA** compromete-se a atender as solicitações de reparo por falhas ou defeitos do **ASSINANTE** resolvendo num prazo de até **48 (quarenta e oito)** horas a contar de sua solicitação protocolada.

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

7.10 Em caso de solicitação pelo(a) **ASSINANTE** de alteração no endereço de instalação, aplica-se o prazo descrito na **Cláusula 7.1**, sendo que esta alteração fica condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica para a instalação e ativação dos serviços no novo local indicado.

Registro nº
026662
1º RTD Botucatu-SP

7.10.1 Nos casos de solicitação de mudança de endereço, a **PRESTADORA** realizará estudo de viabilidade técnica para o novo endereço informado pelo(a) **ASSINANTE** e, havendo disponibilidade e viabilidade técnica, poderá realizar a alteração mediante o pagamento da **taxa de mudança de endereço vigente à época da solicitação**, atualmente no valor de R$ 120,00 (cento e vinte reais), ou de outro valor que venha a ser informado pela PRESTADORA previamente à realização do serviço;

7.10.2 Caso, no momento da solicitação de mudança de endereço, o(a) **ASSINANTE** já tenha cumprido integralmente o Prazo de Permanência mínima vinculado à Oferta contratada, a efetivação da mudança implicará na renovação automática do contrato, com a fixação de novo Prazo de Permanência mínima, nas condições vigentes à época da alteração;

7.10.3 Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica, a **PRESTADORA** poderá apresentar ao **ASSINANTE** uma nova Oferta constante do seu repositório, que atenda às suas necessidades, para avaliação e aceite. Em caso de aprovação pelo(a) **ASSINANTE** da Oferta apresentada, será devida sua adesão/habilitação, com consequente assinatura de novo contrato de prestação de serviços, pagamento de taxas de ativação e/ou instalação, bem como eventual incidência de multa por descumprimento de Prazo de Permanência mínima, caso ainda vigente na Oferta anterior.

8 CLÁUSULA OITAVA – DA OFERTA

8.1 A **PRESTADORA** se compromete a fornecer o serviço da forma como **ofertado e contratado** pelo(a) **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 a Oferta contratada, 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 a Oferta contratada, respeitando-se a regulamentação específica;

8.1.2.1 A **PRESTADORA** é **ISENTA** da obrigatoriedade do cumprimento dos valores de **Garantia de Banda** nos termos do Art. 1º, §2º do Anexo I da Resolução 717/2019 da Anatel. Assim, fica o(a) **ASSINANTE** ciente que no **TERMO DE ADESÃO** estarão registrados os valores de **Garantia de Banda** com o qual a **Prestadora** trabalha no momento da contratação.

8.1.3 **FRANQUIA:** Quantidade de dados transferidas pelo(a) **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(A) **ASSINANTE** fica ciente que, ao atingir a **Franquia** referente a **Oferta** contratada, 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 Pela prestação dos serviços, o(a) **ASSINANTE** deverá pagar à **PRESTADORA** os valores de mensalidade (preço e tarifas aplicáveis) previstos na **Oferta**, onde constarão também critérios de tarifação, forma de pagamento e valores referente a aquisição, instalação e manutenção dos serviços e equipamentos selecionada pelo(a) **ASSINANTE**, informado no respectivo **TERMO DE ADESÃO**.

Registro nº
026662
1º RTD Botucatu-SP

9.2 Na hipótese da criação de novos tributos, tarifas, taxas, encargos, contribuições fiscais ou parafiscais, previdenciárias ou trabalhistas, e ainda se forem modificadas as alíquotas dos tributos em vigor, ou se for dada nova interpretação pelo fisco à arrecadação de tributos, ou se, de qualquer forma, forem majorados ou diminuídos os ônus da **PRESTADORA**, os valores da remuneração serão revisados, de modo a refletirem tais modificações.

9.3 O documento de cobrança será enviado pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE** de forma eletrônica.

9.4 O(A) **ASSINANTE** declara plena ciência e concordância que o pagamento dos valores pactuados no **TERMO DE ADESÃO** será realizado, alternativamente, por meio de boleto bancário, PIX, cartão de crédito de titularidade do **ASSINANTE** ou de terceiros, ou outra modalidade de pagamento, conforme informado no **TERMO DE ADESÃO**.

9.4.1 No caso de utilização de cartão de crédito cujo titular seja terceira pessoa, o(a) **ASSINANTE** declara possuir autorização do respectivo titular para utilização do cartão para pagamento dos serviços contratados, responsabilizando-se integralmente pela veracidade das informações prestadas e pela regularidade de sua utilização, sem prejuízo das responsabilidades legais eventualmente aplicáveis.

9.4.2 Os lançamentos no cartão de crédito informado pelo(a) **ASSINANTE** serão realizados na data de vencimento informada no **TERMO DE ADESÃO**.

9.4.3 A **PRESTADORA** realizará apenas 01 (uma) tentativa de lançamento do valor a ser cobrado no cartão de crédito informado pelo **ASSINANTE**. Não sendo possível efetivar o pagamento na data de vencimento, por qualquer motivo, a **PRESTADORA** ficará autorizada a iniciar os procedimentos de suspensão dos serviços, nos termos do item 11.1 deste instrumento.

9.4.4 Ficará a exclusivo critério da **PRESTADORA** a realização de novas tentativas de lançamento das cobranças objeto do presente Contrato no cartão de crédito informado pelo(a) **ASSINANTE**. Tais tentativas de lançamento são consideradas como mero procedimento de cobrança assegurado contratualmente, não configurando novação ou alteração contratual tácita em relação as datas de vencimento pactuadas originalmente, bem como não representando nenhuma espécie de tolerância quanto as infrações contratuais por parte do(a) **ASSINANTE** ou renúncia de direitos por parte da **PRESTADORA.**

9.4.5 Caso o pagamento realizado por meio do cartão de crédito seja contestado pelo(a) **ASSINANTE** ou pelo titular do cartão e o respectivo valor seja estornado ou não seja repassado à **PRESTADORA**, o(a) **ASSINANTE** permanecerá responsável pelo pagamento do valor devido. Nesse caso, a **PRESTADORA** poderá adotar as medidas previstas na Cláusula 11 deste instrumento, inclusive quanto a suspensão dos serviços, observados os prazos e condições aplicáveis.

9.5 Poderá a **PRESTADORA,** independentemente da aquiescência do(a) **ASSINANTE,** terceirizar a cobrança dos valores pactuados na contratação do serviço objeto deste Contrato, à pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

9.5.1 A **PRESTADORA** deverá realizar o arredondamento da fração do centavo na apresentação do valor final de qualquer registro individual cobrado, garantida a devida informação ao **ASSINANTE**;

9.5.2 A **PRESTADORA** emitirá, sem ônus, o documento de cobrança ao **ASSINANTE** referente ao período faturado, correspondente a 30 (trinta) dias de prestação do serviço;

9.5.3 É vedado à **PRESTADORA** cobrar pela emissão de segunda via do documento de cobrança;

Registro nº
026662
1º RTD Botucatu-SP

9.5.4 Havendo autorização prévia e expressa do(a) **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** poderá apresentar em um único documento de cobrança os valores devidos pela prestação de serviço associada a vários códigos de acesso do mesmo **ASSINANTE**.

9.6 O documento de cobrança deverá conter, sempre que aplicável, todas as informações exigidas pelo Regulamento Geral de Direitos do Consumidor da ANATEL (RGC), inclusive, àquelas relativas à identificação do período que compreende a cobrança e o valor total de cada serviço e facilidades cobradas.

9.7 O não recebimento do respectivo documento de cobrança não isenta o(a) **ASSINANTE** do pagamento mensal dos valores referentes a prestação do serviço contratada, cabendo a este(a), em caso de não recebimento, solicitar a **PRESTADORA** o respectivo documento antes da data escolhida para o vencimento.

9.8 Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à **PRESTADORA**, nos termos deste contrato, o(a) **ASSINANTE** será obrigado(a) ao pagamento de:

9.8.1 Multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido;

9.8.2 Correção monetária apurada segundo a variação positiva do Índice IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor), ou na falta deste, por índice que venha a substituí-lo, observando-se a data base estabelecida na Oferta;

9.8.3 Juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; e

9.8.4 Outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

9.9 Os valores deste contrato poderão ser reajustados a cada período de **12 (doze) meses**, através Índice IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor) ou outro de mesma natureza. Caso seja vedada legalmente à utilização desse índice, será utilizado aquele que vier a substituí-lo.

9.10 Adicionalmente, o(a) **ASSINANTE** ficará obrigado(a) ao pagamento de taxas, de acordo com os valores constantes na **Oferta** da **PRESTADORA**, correspondentes aos seguintes serviços:

9.10.1 Instalação, ativação e configuração do serviço, condicionada à prévia análise de viabilidade técnica para instalação no endereço do(a) **ASSINANTE**;

9.10.2 Mudança de endereço do(a) **ASSINANTE**, ficando a mudança condicionada à análise da viabilidade técnica da **PRESTADORA**;

9.10.3 Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do(a) próprio(a) **ASSINANTE**;

9.10.4 Visita técnica improdutiva, correspondente à mobilização de técnicos ao local da instalação quando constatado que não existiam falhas nos serviços objetos deste Contrato, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do(a) **ASSINANTE**, ou;

9.10.5 Problemas na própria infraestrutura e equipamentos da **PRESTADORA** ou de terceiros; ou outras hipóteses de visita improdutiva.

9.11 O custo de instalação será adicionado na fatura do mês subsequente à data da efetiva instalação.

9.12 As PARTES declaram que os valores mensais devidos pelo(a) **ASSINANTE** à **PRESTADORA** são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

Registro nº
026662
1º RTD Botucatu-SP

15

10 CLÁUSULA DÉCIMA – CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

10.1 O(A) **ASSINANTE** poderá contestar a cobrança de valores junto à **PRESTADORA** no prazo máximo 03 (três) anos a contar da data da cobrança considerada indevida.

10.2 O valor contestado e ainda não pago terá sua cobrança suspensa e a **PRESTADORA** deverá emitir, sem ônus ao **ASSINANTE**, novo documento de cobrança para pagamento dos valores não contestados, com prazo adicional, devendo encaminhá-lo com antecedência mínima de 05 (cinco) dias da data de vencimento.

10.3 A contestação de débito suspende a fluência dos prazos para suspensão e rescisão contratual, até que o(a) **ASSINANTE** seja notificado(a) da resposta da **PRESTADORA** à sua contestação.

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

10.5 A **PRESTADORA** cientificará o(a) **ASSINANTE** do resultado da contestação do débito, com as razões da decisão.

10.6 O valor contestado dentro do prazo indicado na cláusula 10.1 poderá ser cobrado novamente após notificação do(a) **ASSINANTE** sobre as razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente.

10.7 Sendo a contestação apenas parcialmente procedente, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela **PRESTADORA**, fica o(a) **ASSINANTE** obrigado(a) ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento prevista na **Oferta**, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

10.8 Caso a contestação ofertada pelo(a) **ASSINANTE** seja procedente, ou caso a **PRESTADORA** não apresente resposta dentro do prazo de 30 (trinta) dias, a **PRESTADORA** cancelará a cobrança do valor contestados e encaminhará ao **ASSINANTE** novo documento de cobrança com os valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária.

10.9 Caso o(a) **ASSINANTE** já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a **PRESTADORA** se compromete a proceder à devolução automática em dobro do valor pago, acrescido de juros de 1% (um por cento) ao mês e atualização monetária.

10.9.1 Alternativamente, o(a) **ASSINANTE** poderá requerer à **PRESTADORA** o abatimento no documento de cobrança seguinte à data da identificação da cobrança indevida ou do decurso do prazo para apresentação da resposta da **PRESTADORA** quanto a contestação, respeitado o ciclo de faturamento.

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

10.11 Nos casos em que haja pagamento em duplicidade do documento de cobrança pelo(a) **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** compromete-se a efetuar a devolução do valor pago em excesso por meio de abatimento no documento de cobrança seguinte à identificação do fato, podendo o **ASSINANTE** requerer a devolução do valor via sistema bancário, que será realizado em até 30 (trinta) dias, contados da solicitação.

11 CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS PENALIDADES

11.1 Por falta de pagamento:

Registro nº
026662
1º RTD Botucatu-SP

11.1.1 O inadimplemento da mensalidade do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM pelo(a) **ASSINANTE** acarretará as penalidades previstas nesta Cláusula, aplicadas em conformidade com a regulamentação vigente da ANATEL:

11.1.1.1 O(A) **ASSINANTE** será notificado(a) quanto a existência do débito e a **PRESTADORA** poderá suspender os serviços contratados conforme prazos estabelecidos;

11.1.1.2 O(A) **ASSINANTE** declara-se ciente que nas hipóteses de **fidelidade contratual**, o período de suspensão total não será contabilizado para efeitos de cumprimento da fidelidade;

11.1.1.3 Transcorridos **60 (sessenta) dias** da suspensão do fornecimento dos serviços, a **PRESTADORA** poderá rescindir o presente Contrato mediante prévia notificação ao **ASSINANTE**;

11.1.1.4 Rescindido o presente Contrato, a **PRESTADORA** encaminhará ao **ASSINANTE** comprovante de rescisão em até **07 (sete)** dias, informando ainda quanto a possibilidade do registro do débito nos Órgãos de Proteção ao Crédito;

11.1.1.5 A rescisão do Contrato não prejudicará a exigibilidade dos encargos decorrentes do contrato de prestação de serviço e do Prazo de Permanência, quando for o caso;

11.1.1.6 Durante o período em que o serviço estiver suspenso, permanecem exigíveis os encargos contratuais já vencidos, os quais serão acrescidos de multa pecuniária de **2% (dois por cento)** sobre o valor do débito, bem como de juros de mora de **1% (um por cento)** ao mês, contados a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação até a data da efetiva liquidação.

11.1.2 Havendo necessidade de utilização de meios legais para a cobrança, todas as despesas de correntes serão suportadas pelo(a) **ASSINANTE**.

11.1.3 Caso o(a) **ASSINANTE** realize o pagamento o pagamento dos valores em atraso, acrescidos de multas e juros, antes da rescisão do Contrato, a **PRESTADORA** restabelecerá a prestação do serviço em até 1 (um) dia contado da ciência do pagamento do débito ou da efetiva inserção dos créditos.

11.1.4 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 da **Cláusula 9.7**, supra.

11.2 Por descumprimento contratual:

11.2.1 No caso de descumprimento pelo(a) **ASSINANTE** de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, com exceção ao Prazo de Permanência, o qual prevê em sua cláusula penalidade específica em caso de descumprimento, fica o(a) **ASSINANTE** automaticamente sujeito ao pagamento de multa penal compensatória no importe equivalente a **30% (trinta por cento)** da soma de todas as mensalidades, referentes ao serviço de internet, previstas na **Oferta** (considerando todo o período de vigência contratual), facultando-se ainda à **PRESTADORA**, a seus exclusivos critérios, a rescisão de pleno direito do presente Contrato.

12 CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO PRAZO DE PERMANÊNCIA

12.1 A **PRESTADORA,** a seu exclusivo critério, poderá disponibilizar **Ofertas** que contemplem a concessão de benefícios ao **ASSINANTE** em contrapartida à sua vinculação à respectiva Oferta durante período determinado, sob pena de aplicação de multa em caso de descumprimento, observadas as condições estabelecidas neste Contrato, na Oferta e/ou no respectivo Termo de Adesão ("Prazo de Permanência").

Registro nº
026662
1º RTD Botucatu-SP

12.2 A existência de Prazo de Permanência, bem como sua duração, o benefício concedido e as condições aplicáveis à eventual rescisão antecipada, serão aqueles expressamente indicados na **Oferta** escolhida pelo **ASSINANTE** e formalizados no respectivo **Termo de Adesão**, quando aplicável.

12.3 Durante o Prazo de Permanência, eventual alteração da **Oferta** contratada que implique redução das condições de fruição originalmente contratadas, inclusive mediante migração para pacote ou velocidade inferior, poderá caracterizar rescisão antecipada da Oferta com Prazo de Permanência, sujeitando o(a) **ASSINANTE**, conforme o caso, à multa prevista na respectiva Oferta e no Termo de Adesão.

12.4 Ao aderir a **Oferta** que possua Prazo de Permanência, o(a) **ASSINANTE**, de forma prévia e expressa, poderá autorizar a renovação automática da **Oferta**, inclusive com a renovação do respectivo **Prazo de Permanência**, observadas as condições estabelecidas na **Oferta** e a regulamentação aplicável.

14 CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

13.1 O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

13.1.1 Por denúncia, por interesse do(a) **ASSINANTE**, independente de justificativa, mediante aviso prévio e formalizado à **PRESTADORA** caso haja interesse na programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

13.1.2 Por denúncia, por interesse da **PRESTADORA**, com fundada justificativa, mediante aviso prévio e formalizado ao **ASSINANTE** parte caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

13.1.3 Por distrato, mediante acordo comum entre as partes.

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

13.1.5 O serviço quando prestado com equipamentos de Radiação Restrita nos termos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL 680/2017 tem caráter secundário, sem proteção a interferências podendo ser degradado ou mesmo interrompido. Nesse caso, o presente contrato poderá ser considerado rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

13.1.5.1 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.

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

Registro nº
026662
1º RTD Botucatu-SP

13.2 A cobrança de multa específica pela extinção do contrato não será aplicada nas hipóteses de rescisão contratual por iniciativa da **PRESTADORA**, que não tenham sido motivadas pelo descumprimento de obrigações contratuais ou legais do(a) **ASSINANTE.** Garantido no entanto, o direito da **PRESTADORA** cobrar eventual(is) débito(s) existente(s) referente(s) ao(s) serviço(s) já prestado(s) (mensalidade pro ratie), taxa(s) de serviço(s) de instalação(ões) (caso não tenha(m) sido totalmente paga(s), visita(s) técnica(s) e/ou manutenção já realizada(s), e qualquer(isquer) outro(s) débito(s) existente(s) para a efetiva extinção do presente.

13.3 Os pedidos de rescisão processados com intervenção de atendente terão efeitos imediatos, independente de processamento técnico.

14 CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO ATENDIMENTO AO ASSINANTE

14.1 A **PRESTADORA** disponibilizará ao **ASSINANTE** um **Centro de Atendimento**, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no mínimo no período compreendido de 8 (oito) horas ininterruptas nos dias úteis.

14.1.1 A **PRESTADORA** dispõe do S.A.C: **0800-774-8288** e endereço virtual eletrônico: **http://www.connect10.com.br/.**

14.2 O(A) **ASSINANTE** poderá obter no endereço eletrônico todas as informações relativas à **PRESTADORA**, tais como endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento.

14.3 As solicitações de reparo, reclamações, rescisões, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pelo(a) **ASSINANTE** perante a **PRESTADORA** através do **Centro de Atendimento**, sendo que, para cada atendimento ao **ASSINANTE** será gerado e disponibilizado a este um número sequencial de protocolo.

15 CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA ANTICORRUPÇÃO

15.1 As Partes declaram que estão cientes, conhecem e entendem aos termos das Leis Anticorrupção Brasileiras ou de quaisquer outras aplicáveis sobre o objeto deste Contrato, se comprometendo a abster-se de qualquer atividade que constitua uma violação das disposições destas regras Anticorrupção.

15.2 As Partes se comprometem ainda a promoverem o combate à corrupção e disseminar uma cultura baseada na dignidade, na honestidade, em princípios éticos no desenvolvimento do trabalho contratado, bem como serão responsáveis, civil e criminalmente, por quaisquer danos causados uma à outra e/ou terceiros em virtude da quebra de confidencialidade e sigilo a que estão obrigadas.

15.3 As Partes por si e por seus administradores, diretores, funcionários e agentes, bem como seus sócios que venham a agir em seu nome, se obrigam a conduzir suas práticas comerciais durante a consecução do presente Contrato, da forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis.

15.4 Na execução deste Contrato, nem as partes ou qualquer de seus diretores, empregados, agentes ou sócios agindo em seu nome, devem dar, oferecer, pagar, prometer pagar, ou autorizar o pagamento de, direta ou indiretamente, qualquer dinheiro ou qualquer coisa de valor a qualquer autoridade governamental, consultores, representantes, parceiros, ou quaisquer terceiros, com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão do agente ou de governo, ou para assegurar qualquer vantagem indevida, ou direcionar negócios para, qualquer pessoa, e que violem as Regras Anticorrupção. Um pagamento proibido não abrange pagamento de despesas razoáveis e de boa-fé, tais como, exemplificativamente, despesas de viagem e hospedagem, que estão diretamente relacionados com a promoção, a exemplificação, demonstração ou de produtos ou serviços, ou de execução de um Contrato com um governo ou suas agências, desde que o pagamento seja permitido pela legislação aplicável.

Registro nº
026662
1º RTD Botucatu-SP

15.5 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, no ato convocatório da licitação pública 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 (conforme alterado), do U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (conforme alterado) ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis ("Leis Anticorrupção"), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.

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

16.1 O(A) **ASSINANTE** autoriza a coleta de dados pessoais imprescindíveis a execução deste contrato, tendo sido informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela **PRESTADORA**, nos termos da Lei n° 13.709/2018, especificamente quanto a coleta dos seguintes dados:

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(a) **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 identificação de terrorismo, compartilhamento para órgãos de segurança, conforme solicitação legal pertinente, compartilhamento com autoridade administrativa e judicial no âmbito de suas competências com base no estrito cumprimento do dever legal, bem como com os órgãos de proteção ao crédito a fim de garantir a adimplência do(a) **ASSINANTE** perante a **PRESTADORA**.

16.2 Os dados coletados com base no legítimo interesse do(a) **ASSINANTE**, bem como para garantir a fiel execução do contrato por parte da **PRESTADORA**, fundamentam-se no art. 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(A) **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(a) **ASSINANTE**.

16.3 É garantido ao **ASSINANTE**, titular dos dados pessoais tratados, de acordo com o art. 9° 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

Registro nº
026662
1º RTD Botucatu-SP

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(A) **ASSINANTE**, titular dos dados, nos termos do art. 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 desta Lei. A exclusão de dados será efetuada sem que haja prejuízo por parte da **PRESTADORA**, tendo em vista a necessidade de guarda de documentos por prazo determinado de **05 (cinco) anos**, conforme lei civil. Para tanto, caso o(a) **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(A) **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 art. 16, inciso I, da Lei Geral de Proteção de Dados.

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

16.6 Rescindido o Contrato, os dados pessoais coletados serão armazenados pelo tempo determinado na **cláusula 16.3.1.** Passado o termo de guarda pertinente, a **PRESTADORA** se compromete a efetuar o descarte dos dados adequadamente.

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

17.3 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.

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

18 CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA PUBLICIDADE

Registro nº
026662
1º RTD Botucatu-SP

18.1 Para a devida publicidade deste Contrato, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de **Botucatu,** Estado de **São Paulo**, e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico **http://www.connect10.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 **http://www.connect10.com.br/.**

18.3 Qualquer alteração que porventura ocorrer, será comunicada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (*e-mail)*, ou correspondência postal (via Correios), o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo **ASSINANTE.**

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 do(s) serviço(s). O prazo de prestação do(s) serviço(s) objeto de contratação constará no **TERMO DE ADESÃO**, prorrogando-se automaticamente por iguais e sucessivos períodos.

20 CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA SUCESSÃO E DO FORO

20.1 O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de **Botucatu,** Estado de **São Paulo**, competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

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

Botucatu/SP, 27 de outubro de 2026.

ASSINATURA:

PRESTADORA: **CONNECT 10 INTERNET LTDA**

CNPJ: **05.502.768/0001-87**