

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE VALOR ADICIONAL (SVA)

PRESTADORA: ACB INFO TECNOLOGIA LTDA, empresa de direito privado, inscrita no CNPJ: 17.707.775/0001-02, Inscrição Estadual: 105601799, com sede no endereço: RUA 05 QD.07 LT.06 SN Bairro: JARDIM CABRAL, Cidade: Itaberaí, Estado: Goiás, CEP: 76630-000, Telefone: (62) 3142-5979 S.A.C: (62) 3142-5979, Site: www.acbfibra.com.br, e-mail: comercial@acbinfo.net. Devidamente autorizada pela **ANATEL**, nos termos do **Ato de Autorização nº 8572, de 09/05/2017**.

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

CLÁUSULA 1 - DEFINIÇÕES

1. Aplicam-se ao presente CONTRATO os seguintes regulamentos, normas e definições:
 - 1.1. **ANATEL:** Agência Nacional de Telecomunicações, com sede à Rua SAUS, Quadra 06, Bloco F, 2º Andar, Brasília, Distrito Federal, CEP: 70.070-940, com Endereço Eletrônico: www.anatel.gov.br e Central de Atendimento: 1331 e 1332, funcionando de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.
 - 1.2. **ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO:** Área geográfica que a PRESTADORA tem cobertura no âmbito nacional onde o presta SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) E SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC), para o fornecimento de SERVIÇO DE VALOR ADICIONAL (SVA) podendo ser explorados conforme condições pré-estabelecidas pela Anatel e disponibilização.
 - 1.3. **ASSINANTE:** Pessoa física, jurídica e ente público, que possui vínculo contratual com a Prestadora para fruição do SERVIÇO DE VALOR ADICIONAL (SVA) através de serviço de comunicação multimídia (SCM).
 - 1.4. **CENTRO DE ATENDIMENTO:** Órgão da PRESTADORA de SVA responsável por recebimento de reclamações, solicitação de informações e de serviços ou de atendimento ao ASSINANTE, pelo fone: 062 3142-5979 e 062 99933-1626.
 - 1.5. **PRESTADORA:** Pessoa jurídica de direito privado que detém a concessão, permissão ou autorização, e presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo, em atendimento as normas, regulamentos e leis pertinentes ao SERVIÇO DE VALOR ADICIONAL (SVA).
 - 1.6. **TERMO DE ADESÃO:** é o documento que formaliza a contratação e inclusão SERVIÇO DE VALOR ADICIONAL (SVA) pelo ASSINANTE, por meio do qual este manifesta sua

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE VALOR ADICIONAL (SVA)

concordância com as condições comerciais, técnicas e operacionais ofertadas pela PRESTADORA, especialmente no que se refere ao plano, kits ou combo contratado, valor, prazo de vigência, eventual permanência mínima (fidelidade), forma de pagamento e condições de prestação do serviço. O TERMO DE ADESÃO complementa e integra o Contrato de prestação de SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM), SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) e o Contrato de SERVIÇO DE VALOR ADICIONAL (SVA) e demais documentos que constituem parte integrante e indissociável da relação contratual, nos termos da regulamentação da ANATEL e da legislação vigente.

- 1.7. SERVIÇO DE VALOR ADICIONAL (SVA): É o serviço ofertado e disponibilizado de forma adicional ao SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) e SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) ao ASSINANTE, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de dados, voz, imagem, proteção, armazenamento e entre outros existente no portfólio, através de conexão à internet, utilizando aparelhos compatíveis com a tecnologia dentro de uma área de prestação de serviço que a PRESTADORA tenha a efetiva cobertura.
- 1.8. São SERVIÇOS DE VALOR ADICIONAL (SVA): Serviços TV por assinatura, ACB e WATCH, POWER ELITE, HUB CINE CLUB, UP CINEMA E CNN, HUB ULTRA, HUB MIX, VOD video on demand, streaming de vídeo ou áudio, Netflix, Deezer, Paramount+, HBO, HBO Max, Claro Música, Claro Vídeo, Vivo Play, Oi Play, Looke, entre outros, serviços de leitura e audiobooks, como GoRead, Skeelo, Banca!, Hube, TIM Banca Virtual, Oi Leitura, Oi Jornais, Claro Banca, Audiobooks, Ubook, Supercomics, livros digitais, enciclopédias entre outros. Conteúdo informativo e entretenimento, Antivírus e segurança online: Antivírus Kaspersky. Serviços de suporte técnico especializado, suporte da Apple, Assistência virtual e residencial: serviços de assistência da Chubb, entre outros, que conste no portfólio da PRESTADORA no momento da contratação.
- 1.9. O SERVIÇO DE VALOR ADICIONAL (SVA), fica condicionado ao tempo, validade e a continuidade do contrato firmado entre a PRESTADORA e terceiros (provedores, plataforma de streaming, operadoras, TVs, empresas detentoras do direito de revenda e outros), proprietárias e fornecedoras do serviço.
- 1.10. Em caso de rescisão de contrato firmado entre a PRESTADORA e terceiros (provedores, plataforma de streaming, operadoras, TVs e outros), fica condicionado a substituição do SERVIÇO DE VALOR ADICIONAL (SVA) por similar, vinculados a planos, combos e kits de SCM ou STFC com valor promocional em benefício do ASSINANTE.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE VALOR ADICIONAL (SVA)

CLÁUSULA 2 - OBJETO

2.1. O presente contrato tem por objeto a prestação de SERVIÇO DE VALOR ADICIONAL (SVA) pela PRESTADORA ao ASSINANTE, que se enquadre melhor em seu perfil ou conste na proposta, plano, combo ou kit vinculado a utilização, adicionado a sua fatura, previamente indicado e autorizado pelo ASSINANTE no TERMO Adesão, que será assinado no momento da contratação, pedido, instalação ou assinatura do termo ou contrato.

CLÁUSULA 3 – DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

3.1. O prazo para iniciar a prestação de serviços pela PRESTADORA é de até 10 (dez) 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, técnicas do local para instalação, área de cobertura, disponibilidade e autorização.

3.2. Tratando-se de condomínio, prédio ou órgão público, também será de responsabilidade do ASSINANTE ou responsável legal, providenciar a devida autorização para instalação e viabilizando a prestação do serviço contratado.

3.3. 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 ou solicitação de cancelamento, ressalvada as interrupções provocadas por falhas que independam da vontade da PRESTADORA:

- Falta de fornecimento de energia elétrica;
- Ocorrências de falhas no sistema de transmissão no acesso à Internet;
- Manutenção técnica dos equipamentos e/ ou operacionais que exijam o desligamento temporário do sistema de transmissão de dados;
- Ação de terceiros que impeça a prestação dos serviços;
- Casos fortuitos ou força maior;
- Interrupções causadas pelo ASSINANTE, como rompimento ou corte de cabo, quebra do equipamento, mau uso ou qualquer outro meio que lhe impossibilite utilização de serviço.

3.4. A interrupção na prestação dos serviços, pelos motivos relacionados acima, que ultrapassarem tempo superior a 72 (setenta e duas) horas consecutivas, será descontado proporcionalmente os valores referentes a esse período de paralisação.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE VALOR ADICIONAL (SVA)

CLÁUSULA 4 - ADESÃO

- 4.1. A adesão ao presente Contrato pelo ASSINANTE pode efetivar-se por meio de ASSINATURA do TERMO DE ADESÃO, CONTRATO IMPRESSO na própria sede da PRESTADORA, POR ACEITAÇÃO ELETRÔNICA (ligação telefônica ou Chat nos canais de atendimento Online), ASSINATURA DIGITAL válida ou no MOMENTO DA INSTALAÇÃO.
- 4.2. Por meio da ASSINATURA ou ACEITE ELETRÔNICO do TERMO DE ADESÃO, o ASSINANTE declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todos os direitos, deveres e garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, detalhes referentes ao plano de serviço, valores de mensalidade, atualização de valores, formas de pagamento, combos e kits, conforme discriminado no plano de sua escolha no termo de adesão.

CLÁUSULA 5 - EQUIPAMENTOS E COMODATO

- 5.1. A regular prestação do Serviço pela PRESTADORA ao ASSINANTE, conforme determinado por Lei, está garantida desde que existam condições técnicas para a prestação do Serviço. No entanto, a PRESTADORA se reserva o direito de, para ceder os Equipamentos de sua propriedade para o ASSINANTE, efetuar prévia análise de crédito, risco e disponibilidade.
- 5.2. Os equipamentos necessários para a prestação dos serviços poderão ser adquiridos pelo ASSINANTE. Nesse caso, passam a ser de sua propriedade, ficando sob sua inteira responsabilidade quanto à guarda, conservação e utilização, devendo permanecer no endereço de ativação informado e ser utilizados exclusivamente para os fins contratados. Alternativamente, os equipamentos poderão ser cedidos pela PRESTADORA de forma temporária e gratuita, durante a vigência da prestação dos serviços, mediante análise de crédito e confiabilidade. Nessa hipótese, permanecem como propriedade da PRESTADORA, sendo o ASSINANTE considerado fiel depositário, responsável pela guarda e conservação. Os equipamentos cedidos em comodato deverão permanecer no endereço de ativação informado e não poderão ser utilizados para fins diversos do contratado, aplicando-se as previsões da legislação vigente.
- 5.3. Na hipótese de os equipamentos e cabos vierem a ser danificados, ou de qualquer forma extraviados, o ASSINANTE deverá arcar com o custo de substituição ou reparo, nos termos dos artigos 582 e 583 do Código Civil.
- 5.4. Os Equipamentos cedidos em comodato observarão as características técnicas utilizadas e atualizadas para prestação de serviço, podendo haver substituição em caso de necessidade decorrente de alteração ou evolução tecnológica.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE VALOR ADICIONAL (SVA)

5.5. Sendo necessária a habilitação ou troca de um novo equipamento em substituição ao inicialmente recebido em comodato, o ASSINANTE deverá primeiramente fazer a devolução do antigo equipamento à PRESTADORA, para instalação de novo equipamento, que ficará condicionado a novo período de fidelidade, uma vez que, trata-se de troca sem custo, com concessão de melhora tecnologia.

CLÁUSULA 6 - PAGAMENTO E REAJUSTE

- 6.1. O pagamento pela utilização do serviço será realizado mensalmente, o dia do vencimento será o que consta TERMO DE ADESÃO, incluindo tributos e demais encargos conforme a legislação em vigor.
- 6.2. O não pagamento no vencimento sujeitará o ASSINANTE, a exclusivo critério da PRESTADORA, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial, na suspensão da prestação dos serviços. A suspensão dos serviços por falta de pagamento, não implica no cancelamento ou suspensão do respectivo contrato.
- 6.3. O preço contratado poderá ser reajustado anualmente, ou em prazo inferior que vier a ser admitido pela legislação aplicável, pela variação do I.G.P.-M, IST ou por outro índice que venha a substituí-lo. Estes valores também poderão ser revistos, a qualquer tempo, para o resgate do inicial equilíbrio econômico-financeiro necessário à prestação dos Serviços ou em caso de modificações do regime tributário vigente.
- 6.4. O atraso no pagamento da mensalidade nos prazos e pelos valores ajustados, será cobrado juros de mora de 0.16% (zero ponto dezesseis por cento) ao dia, correção monetária pela variação do I.G.P.-M e multa de 2% (dois por cento) sobre os valores devidos e não pagos.
- 6.5. O não recebimento da cobrança pelo cliente não o exime da obrigação de efetuar o pagamento na data do vencimento. É de responsabilidade do ASSINANTE solicitar a PRESTADORA, em tempo hábil, o envio da cobrança caso não a tenha recebido. A ausência de recebimento da cobrança não afasta a incidência de encargos, juros e multas previsto neste CONTRATO, em caso de atraso de pagamento.
- 6.6. O não pagamento de qualquer parcela devida pela contratante dará a PRESTADORA o direito de interromper a prestação do serviço de acesso do ASSINANTE, até a efetivação do pagamento.
- 6.6.1 A suspensão do serviço observará os prazos e procedimento da Resolução nº 765 de 06 de novembro de 2023.
- 6.7. O SERVIÇO DE VALOR ADICIONAL (SVA), fica condicionado ao tempo, validade e a continuidade do contrato firmado entre a PRESTADORA e terceiros (provedores, plataforma de streaming, operadoras, TVs, empresas detentoras do direito de revenda e outros), proprietárias e fornecedoras do serviço.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE VALOR ADICIONAL (SVA)

6.8. Em caso de rescisão de contrato firmado entre a PRESTADORA e terceiros (provedores, plataforma de streaming, operadoras, TVs, fornecedores e outros), reserva o direito de substituir o SERVIÇO DE VALOR ADICIONAL (SVA) por similar, vinculados aos planos, combos e kits de SCM ou STFC com valor promocional ao ASSINANTE, sem que isso gere direito de rescisão de contrato.

CLÁUSULA 7 – VIGÊNCIA, DENÚNCIA E CANCELAMENTO

- 7.1. Este contrato terá vigência pelo prazo estabelecido no TERMO DE ADESÃO.
- 7.2. Findo o prazo de vigência estabelecido no TERMO DE ADESÃO, e caso nenhuma das partes se manifeste em sentido contrário, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, o Contrato se renovará automaticamente, passando a ter vigência por prazo indeterminado.
- 7.3. Havendo acordo de cancelamento entre as Partes, poderá o presente contrato ser considerado rescindido de pleno direito, sem que, nenhuma multa ou penalidade seja aplicada a qualquer das Partes. Entretanto a rescisão deverá ser formalizada por meio de termo escrito e assinado pelos representantes legais de ambas as Partes.
- 7.4. Quando a vigência do contrato for por prazo indeterminado, as partes poderão denunciá-lo a qualquer tempo, bastando que se comunique à outra Parte a sua intenção com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sem que lhes seja imputada nenhuma penalidade.
- 7.5. Este Contrato poderá ser rescindido, sem prejuízo do cumprimento das obrigações e responsabilidades constantes do presente instrumento e, em especial, dos pagamentos e penalidades aqui previstos, por: a) Iniciativa da PRESTADORA, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial, quando caracterizado o uso indevido, ilegal ou fraudulento dos Serviços pelo ASSINANTE, estando a PRESTADORA isenta de qualquer responsabilidade neste caso; b) Atraso do ASSINANTE nos pagamentos devidos em virtude deste Contrato por prazo superior a 30 (trinta) dias; c) Decretação de falência, recuperação judicial, homologação de recuperação extrajudicial ou dissolução da sociedade da PRESTADORA.
- 7.6. Ocorrendo a rescisão do Contrato motivada pelo ASSINANTE em prazo inferior a 10 (dez) meses da data de sua assinatura, ficará o ASSINANTE obrigado ao pagamento integral das custas administrativas e dos valores referentes à instalação dos equipamentos e infraestrutura necessária, independentemente da efetiva utilização dos serviços de forma proporcional aos meses restantes. Tal obrigação configura-se como compensação pelos custos incorridos pela PRESTADORA, não caracterizando penalidade, mas sim ressarcimento devido, não se confundindo com a multa por fidelidade.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE VALOR ADICIONAL (SVA)

- 7.7. No caso de rescisão do contrato motivado pelo ASSINANTE antes do término do prazo de FIDELIDADE, ficará o ASSINANTE, obrigado ao pagamento da multa a PRESTADORA, no importe de 30% (trinta por cento) do valor total das parcelas vincendas, relativas aos serviços objeto do contrato, sem prejuízo das perdas e danos cabíveis, em razão dos benefícios concedidos.
- 7.8. Em caso de rescisão de contrato, antes do prazo determinado da fidelidade existente em razão da instalação gratuita, concessão de equipamento de forma gratuita e/ou plano mais benéfico, o ASSINANTE fica obrigado a realizar o pagamento da multa por quebra do contrato de prestação de serviço, nos termos da Resolução nº 765, de 6 de novembro de 2023 (prazo de permanência).
- 7.9. O presente contrato poderá ser rescindido, de forma imediata e sem qualquer aviso prévio, sempre que uma das partes violar quaisquer dispositivos constantes neste instrumento ou contrária à legislação vigente.
- 7.10. Ocorrendo a rescisão do Contrato, por qualquer motivo, o ASSINANTE ficará obrigado a devolver o equipamento cedido em comodato em local indicado pela PRESTADORA ou autorizar a sua retirada por técnico com hora marcada no local instalado.
- 7.11. Caso o ASSINANTE não devolva os equipamentos no prazo de 30 dias ou não esteja disponível no dia e hora agendados para retirada, será devido indenização à PRESTADORA equivalente ao valor do equipamento em questão, conforme descrito no termo de adesão aos serviços.
- 7.12. Em qualquer hipótese de retenção prevista acima, fica autorizado à PRESTADORA, 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 equipamento. Caso o ASSINANTE não efetue o pagamento no prazo de vigência, fica a PRESTADORA automaticamente autorizada a levar os títulos a protesto, bem como, encaminhar o nome aos órgãos de proteção ao crédito.
- 7.13. Em caso de mudança de endereço por parte do ASSINANTE, este deverá comprovar a alteração mediante apresentação de documentação hábil, incluindo, mas não se limitando a: contrato de locação, contrato de compra e venda, fatura de água ou energia elétrica no nome do titular do plano ou outro documento idôneo que comprove a titularidade ou posse do novo imóvel. Os documentos apresentados deverão conter assinaturas autenticadas em cartório.
- 7.14. Eventuais custos decorrentes da mudança de endereço ou reinstalação, deslocamento de equipamentos ou adequação da infraestrutura serão de responsabilidade exclusiva do ASSINANTE, mediante prévia comunicação e aceite, com a consequente análise de viabilidade técnica.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE VALOR ADICIONAL (SVA)

CLÁUSULA 8 - DIREITOS DO ASSINANTE

- 8.1. Acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas pela PRESTADORA.
- 8.2. A liberdade de escolha de Plano de Serviço de SVA de acordo com o perfil de utilização, desde que, esteja disponível para contratação e período de vigência.
- 8.3. 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.
- 8.4. Ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, fidelidade, 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.
- 8.5. A inviolabilidade e ao sigredo 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.
- 8.6. A privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela PRESTADORA.
- 8.7. A apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista de 5 dias úteis.
- 8.8. 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.
- 8.9. A transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço desde que não haja dívidas vencidas no respectivo contrato, e mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço.

CLÁUSULA 9 - DEVERES DOS ASSINANTES

- 9.1. O ASSINANTE obriga-se a fornecer, no ato da realização do cadastro, cópia legível de seus documentos pessoais e/ou empresariais, procuração pública, comprovante de endereço atualizado, em formato físico ou digital (imagem ou arquivo PDF), conforme exigido pela PRESTADORA, para fins de validação e registro contratual, sendo condição essencial para formalização do contrato e início da prestação de serviço.
- 9.2. Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações possibilitando a fruição do serviço de valor adicional.
- 9.3. Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE VALOR ADICIONAL (SVA)

- 9.4. Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, prazos, fidelidade, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares.
- 9.5. O ASSINANTE obriga-se a conectar à rede da PRESTADORA exclusivamente equipamentos que possuam certificação expedida ou aceita pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, mantendo-os em conformidade com as especificações técnicas segundo as quais foram homologados, bem como compatíveis com a tecnologia dos equipamentos instalados pela PRESTADORA. A utilização de equipamentos não homologados pela Anatel ou tecnicamente incompatíveis constitui ônus exclusivo do ASSINANTE, não gerando qualquer responsabilidade à PRESTADORA. Fica expressamente estabelecido que a PRESTADORA não responderá, sob qualquer fundamento, por falhas, instabilidades, degradação de velocidade ou comprometimento da qualidade do serviço decorrentes da conexão de equipamentos não certificados ou incompatíveis, configurando-se tais hipóteses como excludentes de responsabilidade da PRESTADORA.
- 9.6. 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.
- 9.7. 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.
- 9.8. Providenciar local adequado e/ou infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da PRESTADORA, quando for o caso.
- 9.9. 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.
- 9.10. É VEDADO ao ASSINANTE ceder, transferir ou disponibilizar a prestação de SVA 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.
- 9.11. O ASSINANTE se compromete a não expor vexatória e prejudicialmente o nome e tampouco a imagem da PRESTADORA em meios de comunicação, tais como mídias sociais, jornais impressos etc., ficando, desde já, sujeito à reparação do dano causado, sem prejuízo da responsabilização cível e penal.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE VALOR ADICIONAL (SVA)

- 9.12. A PRESTADORA quando tiver notícia da exposição vexatória e prejudicial de seu nome e imagem, se reservará o direito realizar a notificação do ASSINANTE por meio de comunicação, e-mail, mensagem no contato cadastrado no sistema, a qual exigirá sua retratação no mesmo meio de comunicação em que promoveu a exposição vexatória no prazo de 2 (dois) dias a contar da ciência.
- 9.13. O ASSINANTE fica ciente desde já, que o número de telefone, aplicativo de WhatsApp, caixa postal eletrônica vinculada ao endereço eletrônico de sua titularidade (e-mail), endereços por via postal, declarado no termo de adesão, será meios de comunicação entre PRESTADORA e ASSINANTE, para informar o ASSINANTE de toda e qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações que entender de interesse recíproco.
- 9.14. Comunicar imediatamente à sua PRESTADORA, o roubo, furto ou extravio de dispositivos de comunicação, a transferência de titularidade do dispositivo de acesso, qualquer alteração das informações cadastrais e o não recebimento do documento de cobrança.
- 9.15. Em caso de interrupções por culpa do ASSINANTE, como rompimento de cabo, quebra do equipamento, mau uso ou qualquer outro meio que lhe impossibilite utilização do SERVIÇO DE VALOR ADICIONAL (SVA), será de sua responsabilidade arcar com a despesas, gastos e troca de equipamento, possibilitando o restabelecimento da prestação de serviço.

CLÁUSULA 10 - INFRAESTRUTURA E ATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 10.1. A prestação dos Serviços de acordo com este Contrato e com o respectivo Plano de Serviço oferecido pela Prestadora de SERVIÇO DE VALOR ADICIONAL (SVA) e a fruição dos Serviços pelo ASSINANTE estão condicionadas
- 10.2. Ao endereço de ativação informado pelo ASSINANTE no termo de adesão ou contrato, esteja dentro da área de cobertura dos meios utilizados pela SERVIÇO DE VALOR ADICIONAL (SVA) para a prestação dos Serviços.
- 10.3. À viabilidade técnica da prestação dos Serviços no Endereço de Ativação, conforme apurada pela Prestadora em sede de análise de viabilidade e comunicada ao ASSINANTE.
- 10.4. À análise de crédito do ASSINANTE, conforme políticas internas da Prestadora SVA.
- 10.5. Ao cumprimento pelo ASSINANTE de todas as condições.
- 10.6. Em caso de não contratação de serviço de (SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA) SCM (internet) da PRESTADORA, o ASSINANTE deverá disponibilizar acesso a rede de internet de comunicação e terminais que possuam certificação

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE VALOR ADICIONAL (SVA)

expedida ou aceito pela Anatel para conexão do equipamento que possibilitará a prestação de SERVIÇO DE VALOR ADICIONAL, eximindo a PRESTADORA de responsabilidade pela conexão.

- 10.7. Manter o equipamento de transmissão e recepção de sinais compatível com o Plano de Serviço contrato pelo ASSINANTE; providenciar local e infraestrutura adequados para instalação do equipamento no Endereço de Ativação; manter dispositivos móveis, fixos, computadores e quaisquer outros aparelhos conectados à rede da PRESTADORA compatíveis com o Plano de Serviço, observando, ainda, as especificações técnicas previstas no respectivo Plano de Serviço; disponibilizar local e infraestrutura necessária (inclusive energia elétrica) para o recebimento e utilização dos Serviços, conforme especificações previstas no Plano de Serviço.
- 10.8. Caso a Prestadora apure a inviabilidade técnica da prestação dos Serviços no Endereço de Ativação, a Prestadora comunicará o ASSINANTE, por telefone, aplicativo de mensagens instantâneas, ou outro meio disponível, sobre a inviabilidade e, havendo interesse do ASSINANTE, a PRESTADORA SVA avaliará a possibilidade de prestar os Serviços em outro endereço indicado pelo ASSINANTE, no prazo estabelecido.
- 10.9. O ASSINANTE não utilizará os Serviços em um ponto de conexão situado em endereço diverso do Endereço de Ativação e não transferirá o equipamento de comodato para outro endereço sem anuência prévia da Prestadora.
- 10.10. Caso o ASSINANTE, opte pela prestação de serviço em local que a PRESTADORA não tenha cobertura, o ASSINANTE poderá arcar com os custos excedentes da infraestrutura necessária para viabilizar a prestação de serviço de SVA, se prestadora tiver interesse, terá o prazo de 30 dias para apresentação de projeto de infraestrutura.
- 10.11. A prestação do Serviço terá início, inclusive para fins de cobrança e faturamento, na data da ativação.
- 10.12. Na hipótese de alteração do prazo para ativação dos serviços, a PRESTADORA SVA comunicará ao ASSINANTE, por telefone, aplicativo de mensagens instantâneas, ou outro meio disponível, sobre a respectiva alteração e agendará, de comum acordo com o ASSINANTE, nova data e horário para instalação do equipamento e ativação dos serviços no endereço.

CLÁUSULA 11 - DISPOSIÇÕES GERAIS E FORO

- 11.1. Este Contrato constitui o acordo integral entre as Partes com relação aos assuntos previstos e substitui todos e quaisquer outros contratos ou acordos anteriores entre as Partes.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE VALOR ADICIONAL (SVA)

- 11.2. O ASSINANTE não poderá ceder este Contrato ou qualquer de seus direitos e obrigações dele decorrentes.
- 11.3. Este Contrato estabelece os direitos, deveres e obrigações entre as partes independentes e não cria qualquer relação de emprego, associação, joint venture, parceria ou qualquer outra relação formal de negócios.
- 11.4. A tolerância, por qualquer das Partes, com qualquer descumprimento deste Contrato, bem como, a prática de quaisquer atos não previstos neste Contrato, será considerada mera liberalidade e não implicará renúncia a quaisquer direitos nem novação de quaisquer obrigações.
- 11.5. O ASSINANTE se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos Serviços objeto do presente instrumento, bem como, dos equipamentos locados e/ou cedidos em regime de comodato. É vedado, inclusive, o repasse para pessoas jurídicas dos serviços contratados em nome de pessoas físicas, ou vice e versa, independentemente de haver vinculação entre elas. Sendo também vedado dar destinação aos Serviços distinta daquela inicialmente PRESTADORA.
- 11.6. A violação de qualquer das cláusulas, será considerada utilização imprópria do Serviço e poderá ensejar, rescisão imediata do Contrato pela Prestadora por culpa do ASSINANTE, em razão da prestação clandestina de serviço de telecomunicações perante a ANATEL; e o pagamento de indenização, por quaisquer perdas e danos, inclusive lucros cessantes ou outros tipos de danos previstos na legislação causados à Prestadora SVA.
- 11.7. Caso a Prestadora SVA identifique indícios de que o Serviço está sendo utilizado em desconformidade com este contrato pelo ASSINANTE, a Prestadora poderá realizar uma visita in loco, sem custos para o ASSINANTE, mediante comunicação prévia ao ASSINANTE, com 3 (três) dias de antecedência da data pretendida para a realização da vistoria, para verificar se o Serviço está sendo utilizado de acordo com os termos deste Contrato, sem prejuízo da suspensão imediata, conforme o caso, podendo o ASSINANTE em até 24 horas se manifestar sobre eventuais inconsistências. Se confirmada a utilização do Serviço em desconformidade com este Contrato, o ASSINANTE será previamente comunicado acerca do uso inapropriado do Serviço e das suas consequências.
- 11.8. Aplicam-se ao presente Contrato as seguintes legislações, sem prejuízo das demais vigentes:
- 11.8.1. Código de Defesa do Consumidor (CDC) Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE VALOR ADICIONAL (SVA)

- 11.8.2. Lei Geral de Telecomunicações (LGT) Lei nº 9.472 de 16 de julho de 1997, https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9472.htm;
- 11.8.3. Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) Resolução nº 777, de 28 de abril de 2025, <https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2025/2022-resolucao-777>.
- 11.8.4. Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) Resolução nº 765 de 06 de novembro de 2023, <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-anatel-n-765-de-6-de-novembro-de-2023-522171563>.
- 11.8.5. A PRESTADORA enquadra-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte, estando assim, ISENTA de determinadas obrigações previstas nas Resoluções nº 765/2023.
- 11.8.6. Novo regulamento de qualidade SCM Resolução nº 717 de 23 de dezembro de 2019, <https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2019/1371-resolucao-717>.
- 11.8.7. Regulamentação STFC – Resolução nº 744 de 08 de abril de 2021, <https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/component/content/article/152-resolucoes/2021/1526-resolucao-744>.
- 11.8.8.
- 11.9. Este Contrato será regido e interpretado de acordo com as leis do Brasil.
- 11.10. As Partes elegem o foro da comarca de Itaberaí-GO como único competente para dirimir todas as questões oriundas deste Contrato, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

CLÁUSULA 12 - PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- 12.1. Para a devida garantia da privacidade e da proteção de dados pessoais, a PRESTADORA compromete-se a observar e cumprir as disposições previstas na Lei 13.709/2018 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), durante a execução deste Contrato e tratamento de dados pessoais decorrente deste, bem como as disposições abaixo indicadas: a) - Assegurar que os Dados Pessoais que por ventura tenha acesso ficarão sujeitos a medidas técnicas e administrativas de proteção adequadas; b) - Assegurar que todas as pessoas que venham a ter acesso a dados pessoais no contexto deste contrato tenham ciência e cumpram as disposições legais aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais; c) - Fomentar e disponibilizar treinamento e ações de conscientização relacionadas à proteção de dados pessoais e privacidade aos responsáveis pela execução do contrato, garantindo assim a

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE VALOR ADICIONAL (SVA)

implementação de Boas Práticas e da Governança, nos termos dos artigos 50 e 51 da Lei nº 13.709/2018.

- 12.2. A subcontratação, quando autorizada em Contrato, deverá ocorrer nos termos deste e com atenção aos dados pessoais compartilhados, sendo que a PRESTADORA deve fiscalizar a SUBCONTRATADA no sentido de garantir o cumprimento e a observância da Lei nº 13.709/2018 nos tratamentos de dados pessoais que regem este contrato.

Data 10/08/2024.