

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - ACESSO A INTERNET (SCM) COM PRAZO DE FIDELIDADE

Pelo presente **Contrato de Prestação de Serviços**, a parte Contratante qualificada abaixo solicita a adesão aos serviços discriminados no presente documento à **SUPERNETWORK TELECOM LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 12.149.610/0001-30, com sede na R JOAO DE OLIVEIRA ROSA JUNIOR, Nº 290, CEP: 11.990-000, BAIRRO: ROCIO, CANANEIA - SP, neste ato representada em conformidade com seu Contrato Social, autorizada em CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - ACESSO A INTERNET (SCM) COM PRAZO DE FIDELIDADE nos termos de seu respectivo Contrato de Autorização celebrado com a Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, denominada simplesmente **Contratada, Prestadora, Operadora** ou à **SUPERNETWORK TELECOM LTDA**.

DADOS DA CONTRATANTE		
CONTRATANTE: #cliente_razao#		
CPF/CNPJ: #cliente_CNPJ_CPF#		RG/IE: #cliente_RG_IE#
TELEFONE: #filial_ramal#	CELULAR: #cliente_celular#	
E-MAIL: #cliente_email#		
ENDEREÇO DE COBRANÇA: #cliente_bairro_cobranca#		
BAIRRO: #cliente_bairro#		COMPLEMENTO: #cliente_complemento#
APTO: #cliente_apartamento#	BLOCO: #cliente_bloco#	
REFERÊNCIA: #cliente_referencia#		
CIDADE: #filial_cidade#		UF: #cliente_estado#
CEP: #filial_cep#		
DADOS DO PLANO DE INTERNET		
Nome do plano: #contrato_descricao#	Velocidade Contratada: #contrato_descricao#	Valor mensal: #contrato_valor#
Login: #login_pppoe_hotspot#		Senha: #senha_pppoe_hotspot#
Vencimento das mensalidades: #contrato_vencimento_dia#		
Multa: 2% ao mês	Mora: 1% ao mês (calculado pro rata die)	Correção: IGPM/INPC/IPCA
Valor à Pagar Taxa de Ativação(R\$): #taxa_instalacao#		
Vencimento das mensalidades :		
Multa: 2% ao mês	Mora: 1% ao mês (calculado pro rata die)	Correção: IGPM/INPC/IPCA

DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste instrumento, os vocábulos e expressões abaixo têm as seguintes definições: **Aceite/Assinatura Digital** - Método legal de confirmação da contratação realizado de forma online; **Assistência Técnica** - É o suporte prestado pela Contratada nas condições abaixo especificadas;

Central do Assinante - Plataforma virtual (desktop ou mobile) de acesso exclusivo mediante login e senha disponibilizados à Contratante e informados no Termo de Contratação;

Comodato - São os equipamentos disponibilizados à Contratante para o funcionamento dos serviços dispostos nesse Contrato;

Contrato - Documento firmado entre Contratante e Contratada que fixa as regras de prestação de serviços conforme as normas estabelecidas pela ANATEL;

Contratada/Prestadora - Pessoa jurídica que, mediante autorização, presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo;

Ordem de Serviço - é uma solicitação de serviço que foi aprovada e que contém a descrição de tudo que compõe a entrega.

Contratante/Assinante - Pessoa física ou jurídica que utiliza os Serviços de Telecomunicação objeto deste Contrato; **Plano de Internet** - Prestação do serviço condicionado à certas características, ao acesso, utilização e facilidades, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação.

Ponto Adicional: instalação de ponto extra a pedido do ASSINANTE, se assim ele requerer, para acesso a serviços de telecomunicações no endereço indicado pelo Contratante no momento da contratação ou pós contratação, específicos para o acesso ou a integração à rede Internet, com cobrança individualizada do valor inicialmente contratado.

Prazo de Permanência - Período contratual mínimo em meses de utilização do serviço contratado a ser cumprido pela Contratante, na compensação de um benefício;

Resolução - É o encerramento da vigência do Contrato por razões diversas, fazendo cessar a prestação do serviço. Constitui objeto deste contrato a Prestação de Serviços de INTERNET de instalação de ponto de acesso a serviços de telecomunicações no endereço indicado pelo Contratante no momento da contratação, específicos para o acesso ou a integração à rede Internet.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO DO CONTRATO

1. O Plano de Internet disponibilizado à Contratante é o contrato em comento, bem como suas condições de data de pagamento, valores e velocidades.

1.1.2. A condição pós-paga caracteriza-se pelo faturamento da mensalidade referente aos serviços já prestados.

1.2. Os valores a serem pagos pelos serviços no mês de ativação ou desativação, será calculado proporcionalmente ao número de dias utilizado.

1.3. Ao aderir ao Plano, a Contratante declara conhecer, aceitar e concordar com os valores, velocidade, e tecnologia apresentado, ratificando sua adesão mediante o aceite e pagamento dos valores lançados na mensalidade.

1.3.1 FIDELIDADE - A Contratante declara que teve ciência da opção de contrato com período de permanência (fidelidade), e em contrapartida, ao se comprometer em permanecer 12 meses como Contratante.

1.4 **COMODATO** - A disponibilização de equipamentos à Contratante em regime de comodato está incluso na prestação de serviços objeto deste contrato, devidamente expresso neste instrumento particular.

1.5. **INSTALAÇÃO** - A instalação do ponto de acesso será realizada em até 10 (dez) dias úteis nas áreas de cobertura da Contratada, contado a partir da solicitação da Contratante.

1.6. A adesão ao presente Contrato se dará por meio do aceite pela Contratante, formalizado através de assinatura eletrônica ou aceite digital, a depender da plataforma.

1.7. Para eventual comprovação, a Contratante fica ciente de que o teste de velocidade da Internet, precisa ser feito com um computador ou notebook que possua saída Gigabit, conectado diretamente ao cabo Ethernet - não pode ser via Wi-Fi, porque o sinal tem uma perda

inerente à tecnologia, em um site de testes confiável (ex: SpeedTest).

1.8. As visitas técnicas para restabelecimento das configurações originais, perdidas em decorrência de troca do local de instalação dentro da residência, falha nos equipamentos próprios do Assinante, equipamentos terminais danificados por imprudência ou imperícia da Contratante, ou outras ações provocadas, serão cobradas no momento da visita, à vista ou no cartão de crédito/débito boleto bancário ou outros meios de cobrança definidos pela contratada/Prestadora.

1.9. Quando da assinatura ou aceite eletrônico DESTA CONTRATO, ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o Contratante/Assinate declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, franquia de consumo dos serviços (se for o caso), velocidade máxima de download e upload, garantia de banda e valores referentes aos planos de conexão à internet.

1.10. Permanecerá a anuência/pedido do contratante, registrada e observável, quando do preenchimento do campo competente presente na tabela supra elencada no preâmbulo.

CLÁUSULA SEGUNDA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA/PRESTADORA

2.1. Além das demais obrigações constantes do presente Contrato, compromete-se a Contratada a assegurar todos os direitos da Contratante estabelecidos na Regulamentação do SCM, aprovado pela Resoluções 717/2019 e 614/2013 (Regulamento do SCM), Resolução 632 de 2014 (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de serviço de telecomunicações- RGC) e na legislação vigente: é o serviço de telecomunicações de interesse coletivo;

2.1.1. A Contratada tem o direito de empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; e contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

2.2. Em caso de interrupção na rede, causada por caso fortuito ou força maior são hipóteses de exclusão da responsabilidade civil objetiva nas relações de consumo, onde o prazo de reparo iniciará a partir da ciência da Prestadora sobre o dano, devem ser atendidas em, no máximo, 10 dias úteis. (Art 9º da Resolução nº 632/2014 da Anatel).

2.2.1. Caso haja necessidade de interrupção para reparo de forma programada, a prestadora deve comunicar o fato aos Assinantes atingidos com antecedência mínima de 72 horas. (Art. 30, § 2º da Resolução nº 717/2019 da Anatel).

2.3. A Prestadora não se responsabiliza por eventuais prejuízos de qualquer natureza que o cliente venha a sofrer em função da paralisação total ou parcial dos serviços contratados por caso fortuito ou força maior, se comprometendo apenas em recuperar o acesso da Contratante no prazo mínimo de 24 horas.

2.4. A Prestadora poderá rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento, caso seja identificado qualquer prática nociva do Assinante aos outros assinantes ou aos usuários em geral da Internet, seja ela voluntárias ou involuntárias. Podendo também disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação, bem como cancelar a conta automaticamente, sem prévio aviso, respondendo a Contratante civil e penalmente pelos atos praticados.

2.5. Serão disponibilizados para a Contratante através da Central do Assinante os boletos bancários, além de serem enviados por e-mail, ou outros meios definidos pela PRESTADORA.

2.6. A Contratante poderá consultar e visualizar cópia deste Contrato de Prestação de Serviços em nosso site na seção regulamentos pela Central do Assinante.

CLÁUSULA TERCEIRA - DOS DIREITOS E DEVERES DA CONTRATANTE/ASSINANTE

3.1. Além das demais obrigações contidas no presente Contrato, a Contratante fica ciente dos seus direitos e compromete-se a observar todos os deveres estabelecidos na Regulamentação do SCM, no Regulamento da RGC e na legislação vigente.

3.1.1. Nos termos do artigo 56 da Resolução 614/2013 da Anatel, o Assinante tem direito: I - ao acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas; II - à liberdade de escolha da Prestadora; III - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço; IV - à informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços; V - à inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações; VI - ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente; VII - à suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto no art. 70 do Regulamento; VIII - a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da Lei nº 9.472, de 1997; IX - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço; X - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora; XI - à resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela Prestadora; XII - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor; XIII - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos; XIV - à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação; XV - a não ser obrigado ou induzido a adquirir 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; XVI - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a Prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada; XVII - a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas; XVIII - à continuidade do serviço pelo prazo contratual; XIX - ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados; e, XX - ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da Prestadora, em até dez dias.

3.2. O acesso ao serviço será prestado dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;

3.3. PRAZO DE SUSPENSÃO - A prestação de serviços não será suspensa sem solicitação da Contratante, ressalvada a hipótese de inadimplência superior a 15 (quinze) dias, momento em que a velocidade de navegação será totalmente bloqueada, nos termos do art. 90 e seguintes da Resolução 632/2014 da Anatel.

3.3.1. Os serviços que são oferecidos nesta modalidade de INTERNET terão seu serviços bloqueados de forma imediata conforma a clausula **3.3.**

3.4. Possui o dever de utilizar adequadamente os serviços, os equipamentos e as redes de telecomunicações, preservar os bens da Prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral, e efetuar o pagamento referente às prestações dos serviços, observadas as disposições deste Regulamento.

3.5. Deve providenciar local adequado e infraestrutura necessária às corretas instalações e funcionamentos de equipamentos da

prestadora, quando for o caso.

3.6. Somente conectar à rede da prestadora equipamentos que possuam certificado de homologação da Anatel e/ou dispensados de acordo com a regulamentação.

3.7. Não é permitido à Contratante disponibilizar os serviços aqui contratados a terceiros, devendo ser usado exclusivamente para uso pessoal e residencial, o contrário disso desvia as características do presente contrato, sendo passível de interrupção do sinal e penalidade.

3.8. Deverá 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.

3.9. Nos casos de Transferência de endereço, Migração de Titularidade, Migração de Tecnologia, solicitação de alteração de Equipamentos, solicitação de retirada de Equipamentos serão cobrados taxa desses serviços pela Contratada/Prestadora conforme precificação média do mercado para o volume e proporção do serviço demandado.

3.10. Os Pontos adicionais serão cobrados de acordo com os serviços disponibilizados pela Contratada/Provedora, obtendo informações e valores através da central de atendimento.

CLÁUSULA QUARTA - DO COMODATO

4.1. O Assinante assume inteira responsabilidade pelos equipamentos disponibilizados em regime de Comodato, pela guarda e integridade dos equipamentos de propriedade do Contratado, obrigando-se nos termos da lei, em caso de perda, extravio, dano ou destruição total, por qualquer motivo, independentemente se agiu ou não com culpa, a indenizar a Prestadora.

4.2. Findo o contrato os equipamentos devem ser imediatamente restituídos ao contratado.

4.3. Não sendo restituído, no prazo de 30 (trinta) dias depois de extinto o contrato, independentemente de perda, extravio, dano ou destruição total ou parcial, o Assinante deverá ressarcir a Prestadora de acordo com valor de mercado dos bens danificados ou extraviados, e em caso de não ressarcimento fica o cliente ciente que estará sujeito a responder judicialmente pela indenização.

4.4. O Assinante não deve alterar quaisquer configurações lógicas dos equipamentos e itens emprestados, em nenhuma hipótese, nem sua localização física ou layout.

4.5. Em caso de perda, furto ou roubo dos itens relacionados em anexo cedidos em Comodato, a Comodatária autoriza, expressamente, neste ato, a cobrança de valor monetário equivalente ao preço de mercado dos equipamentos, a precificação incorrerá quando da sua inutilização para fins de ressarcimento do patrimônio da Comodante. A realocação desses itens na sua situação original poderá ocorrer em até 10 dias úteis, contado do pagamento do valor mencionado anteriormente à Prestadora.

4.5.1. Responsabilidade por Danos: O Cliente será responsável pelos custos de substituição ou reparo do equipamento fornecido pela Supernetwork em caso de danos causados por raios, surtos elétricos, ou outros fatores externos, que causem queima ou danos irreparáveis ao equipamento.

4.5.2. Notificação de Danos: Em caso de danos ao equipamento, o Cliente deverá comunicar imediatamente à Supernetwork, que realizará a análise do ocorrido e fornecerá orientações para a substituição ou reparo do equipamento danificado. **O custo para a substituição ou reparo será de responsabilidade do Cliente.**

CLÁUSULA QUINTA - DA INADIMPLÊNCIA

5.1 O não pagamento das mensalidades até a data do seu vencimento sujeitará a Prestadora, independentemente de qualquer aviso, sem prejuízo das exigibilidades pecuniárias cabíveis, a aplicação das seguintes penalidades e encargos:

- a) 2% (dois por cento) de multa sobre o débito original;
- b) juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês sobre o débito original, calculados ao dia até a efetiva liquidação do débito total;
- c) bloqueio total do acesso em até 15 dias de atraso, sendo que o restabelecimento fica condicionado ao pagamento da fatura em atraso;
- d) o cancelamento do contrato após 75 dias da inadimplência, ficando a Contratante obrigada a pagar a multa resolutive, em razão do prazo de fidelidade.

5.2. Constituído em mora, poderá a Contratada, em 30 dias do vencimento da dívida, inscrever a Contratante nos órgãos de proteção ao crédito (SPC, SERASA, e outros), seguindo parâmetros da Resolução 765/2023 da ANATEL.

5.2.1. A Contratante receberá comunicação da inscrição do seu nome nos órgãos de proteção ao crédito com 7 dias de antecedência.

5.3. A Contratada poderá valer-se de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais para exigir o pagamento de valores provenientes dos serviços prestados à Contratante.

CLÁUSULA SEXTA - DA QUALIDADE DO SERVIÇO

6.1. Não serão concedidos descontos na ocorrência de interrupção do sinal em razão dos seguintes casos:

- a) caso fortuito ou força maior;
- b) falha na infraestrutura, nos equipamentos ou na rede interna da Contratante;
- c) falha de equipamento ocasionada pela Contratante;
- d) impedimento do acesso de pessoal técnico da Contratada às dependências da Contratante para fins de manutenção ou restabelecimento do Serviço;
- e) falhas decorrentes de atos ou omissões sobre os quais a Contratada não possui controle direto ou indireto.

6.2. PARÂMETROS DE QUALIDADE - São parâmetros de qualidade para a Prestação do Serviço, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela ANATEL:

- a) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- b) disponibilidade do serviço como definido na regulamentação ou outro que vier a ser acordado entre as Partes;
- c) divulgação de informações à Contratante, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;
- d) rapidez e efetividade no atendimento às solicitações e reclamações.

CLÁUSULA SÉTIMA - ATENDIMENTO AO CLIENTE

7.1. A Contratada manterá ativo o Serviço de Atendimento à Contratante, De Segunda à Sábado das 08:00 às 22:00 (Inclusive Feriados); Domingos das 10:00 às 16:00 (Centro de Atendimento Interno), Domingos Fechados, para atendimento presencial e feriados.

7.2. As reclamações realizadas serão respondidas de forma eficaz e no prazo de 05 dias úteis pela Prestadora.

7.3. CONTATOS - Todas as reclamações, comunicações, dúvidas ou solicitações da Contratante deverão ser realizadas diretamente a

Central de Atendimento por meio do telefone: : 0800 515 7000 Ligação Gratuita (aceita celular) e (13) 99171-7663 WhatsApp (não aceita ligações), (13) 3851-1217 (Fixo), ou nos demais canais de atendimento disponibilizados no site: <https://supernetwork.com.br/>.

7.4. Em caso de falha na prestação do serviço, a Contratante deverá entrar em contato com a Central de Atendimento para efetuar o registro da ocorrência.

7.5. REPAROS - Os serviços de manutenção e reparo serão realizados com exclusividade pela Contratada e por Prestadores de Serviços Autorizados, ficando vedado a Contratante qualquer intervenção, sem autorização prévia, nos meios e equipamentos disponibilizados.

7.5.1. O prazo para reparos é de até 48 horas contadas do recebimento da solicitação de reparo pelo Assinante, admitido maior prazo caso de maior complexidade.

7.6. O período no qual a Contratada ficou impossibilitada de ter acesso às dependências da Contratante não será contabilizado para efeito de contagem de prazo de interrupção do serviço, salvo nos caso de caso fortuito ou força maior.

CLÁUSULA OITAVA - DA VIGÊNCIA E RESOLUÇÃO DO CONTRATO

8.1. O presente Contrato entrará em vigor na data da assinatura das partes.

8.2. O presente Contrato possui prazo de duração de 12 meses, podendo ser renovado automaticamente pelo mesmo período, quando exaurido o tempo aqui previsto e a relação contratual presseguir bilateralmente, seguindo as mesmas diretrizes de outrora, sujeitas a atualizações.

8.3. O presente contrato detém caráter de permanência, a Contratada oferece à Contratante, no ato da contratação, a opção de fidelização, que consiste na concessão de benefícios, mediante o compromisso de permanência na base de assinantes pelo período de 12 meses, conforme esmiuçado na cláusula de adesão prevista neste contrato, contado da data de assinatura do presente instrumento particular.

8.3.1. Com a renovação do Contrato, caso o Assinante expressamente concorde, o prazo de fidelidade se estende pelo mesmo período, mantendo-se ou renovando para outros os benefícios informados.

8.4. RESOLUÇÃO POR VONTADE DA PARTE - O presente Contrato poderá ser rescindido pela Contratante a qualquer momento, situação na qual será aplicada multa rescisória, conforme descrito na Cláusula Nona.

8.5. MULTA RESOLUTIVA - Caso a Assinante deseje rescindir o Contrato antes de findo o prazo de permanência, estará obrigada ao pagamento de multa rescisória no valor dos benefícios concedidos, proporcionalmente aos meses restantes para o término do período de 12 meses de serviço.

8.6. RESOLUÇÃO POR DESCUMPRIMENTO - O Contrato será denunciado por uma das partes, dando a causa da resolução à outra, quando:

a)Pela Contratante, quando a qualidade da prestação do serviço for insuficiente, sem soluções práticas pela Contratada, desde que devidamente analisado e comprovado tal situação;

b)Pela Contratada, ante o descumprimento por parte da Contratante, das obrigações contratuais e/ou legais.

8.6.1. Nesses casos, não haverá multa a ser paga.

8.7. A rescisão do presente contrato, independente da forma, não prejudica a exigência dos débitos decorrentes de sua execução, nem a devolução dos equipamentos nas mesmas condições em que foram entregues à Contratante.

8.8. A Contratante se dá por ciente e expressamente concorda que a prestação de serviços está sujeita à viabilidade técnica para

instalação no endereço indicado quando da contratação.

8.8.1. No caso de mudança de endereço da Contratante, será cobrada taxa de mudança de endereço, o presente Contrato considerará rescindido caso não haja viabilidade técnica do atendimento pela Prestadora no novo endereço e a Contratante deverá pagar a multa rescisória, conforme item 8.5, em razão do prazo de fidelidade.

8.8.2. Caso a Prestadora consiga continuar atendendo a Contratante no novo endereço, a vigência do presente Contrato permanece sem alterações.

8.8.3. Os valores deste contrato serão reajustados a cada período de 12 (doze) meses, através dos índices IST - Índice de Serviço de Telecomunicações, IGPM/INPC/IPCA ou outro de mesma natureza. Caso vedada legalmente à utilização desse índice, será utilizado índice legalmente indicado para substituí-lo.

8.9. O serviço compreende a instalação de cabeamento conforme as especificações acordadas entre as partes. A metragem padrão incluída no valor acordado é de até 300 metros.

a) Caso a metragem do cabeamento ultrapasse os 300 metros inicialmente estipulados, o Contratante concorda em pagar uma taxa extra de R\$100,00 (cem reais) por cada metro excedente;

b) A taxa extra será adicionada ao valor total do serviço e deverá ser paga juntamente com as demais obrigações financeiras acordadas entre as partes.

c) A Contratada informará o Contratante assim que constatar que a metragem do cabeamento excedeu os 300 metros acordados. A notificação incluirá a metragem excedente e o valor correspondente da taxa extra

d) Ao receber a notificação de metragem excedente, o Contratante concorda em pagar a taxa extra estipulada sem contestações, reconhecendo que a mesma se refere aos custos adicionais incorridos pela Contratada.

8.10. O contrato será extinto ainda:

a) Caso a Contratante, em face deste contrato, por ação ou omissão, comprometer a imagem pública da Contratada, devendo a Contratante responder pelos danos causados.

b) 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 licença/autorização do Serviço de SCM e SeAC, concedida à Contratada pelo órgão federal competente, hipótese em que não será cobrada multa rescisória da Contratante.

8.11. Eventual descumprimento contratual que possa ser resolvido sem a rescisão, será substituído por termo aditivo contratual que regule e evite recorrência de tal evento.

8.12. Este contrato poderá ser modificado no todo ou em parte, através de termo aditivo, em qualquer tempo, sendo a Contratante comunicada acerca das alterações com 30 dias de antecedência.

CLÁUSULA NONA - DA FIDELIZAÇÃO

9.1. Foram apresentados ao Contratante antes da contratação a fidelização do Contratante pelo prazo de 12 meses, tendo sido apresentadas todas as condições relacionadas a esta fidelidade, inclusive no que se refere às penalidades decorrentes da rescisão contratual antecipada.

9.2. A Contratante optou livremente pela percepção dos benefícios (válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual) e, por conseguinte, pela contratação sob a condição de fidelidade contratual, tendo total e amplo conhecimento das consequências

decorrentes da fidelização contratual, bem como das penalidades decorrentes da rescisão contratual antecipada.

9.3. A Contratante declara que foi facultado à mesma optar pela contratação mediante a percepção dos benefícios relacionados neste instrumento, tendo, portanto, total conhecimento da fidelidade contratual, bem como das penalidades decorrentes da rescisão contratual antecipada.

9.4 – DOS BENEFÍCIOS

- a) O Assinante se vincula (fideliza) contratualmente diante da Prestadora pelo período mínimo de 12 meses, a contar da assinatura do presente instrumento;
- b) Caso ocorra a rescisão contratual, a pedido do Contratante, antes de completado o período de fidelização de 12 meses, o Contratante se compromete a pagar em favor da Contratada a multa penal referente ao valor proporcionalmente aos meses restantes para o término do período de 12 meses dos serviços;
- c) O valor da multa corresponde a 30% sobre as mensalidades restantes em aberto;
- d) Uma vez encerrado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do "Contrato de Prestação de Serviços de Internet, o Assinante poderá rescindir o Contrato a qualquer momento, sem ônus;
- e) A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, conseqüentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as partes, deverá ser objeto de novo Contrato de Permanência, em separado;
- f) A Contratante reconhece que períodos de bloqueio da prestação de serviços não são computados para efeitos de abatimento do prazo de fidelidade contratual;
- g) Solicitada a mudança de endereço e/ou relocação de equipamentos e verificada a inexistência de viabilidade técnica, o Contratante estará sujeito ao pagamento da multa informada na cláusula 2.4, em razão deste Contrato de Permanência.

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS DISPOSIÇÕES LEGAIS

9.1. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL - O presente Contrato é regido pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990), pela Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), pela Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9.472/97), pelo Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução ANATEL nº 73/98, pelo Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, pelo Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL nº 632/2014; Regulamentação do SCM, aprovado pela Resoluções 717/2019 e 614/2013 e na legislação vigente: são os serviços de telecomunicações de interesse coletivo e demais normas aplicáveis.

9.1.1. A Contratante está ciente da coleta de dados pessoais com a finalidade de execução deste contrato, sabendo do tratamento de dados que será realizado pela Prestadora, nos termos da Lei nº 13.709/2018. Os dados que serão coletados possuem a finalidade exclusiva de finalidades específicas, como:

9.1.1.1. Dados relacionados à sua identificação pessoal para que seja possível a fiel execução deste Contrato;

9.1.1.2. Dados relacionados ao seu endereço para que seja possível identificar o local de instalação e manutenção dos serviços, o envio de documentos/notificações e outras garantias necessárias;

9.1.1.3. Dados básicos como nome, RG, CPF e endereço para emissão dos documentos fiscais;

9.1.1.4. Dados de contato como e-mail e número de telefone para envio de faturas, boletos e documentos fiscais;

9.1.1.5. Entre outros que não desviam dos princípios da lei de proteção de dados.

9.2. A Prestadora coleta, processa, transfere e protege seus dados conforme descrito neste Contrato e de acordo com as leis de proteção

de dados aplicáveis.

9.3. A Contratante fornecerá somente informações pessoais que sejam essenciais à prestação do serviço, e qualquer informação coletada será tratada exclusivamente para a execução deste Contrato, para cumprimento de obrigações legais ou com o consentimento explícito concedido por meio do aceite neste Contrato.

9.4. Caso a Assinante se recuse a fornecer algum de seus dados pessoais, fica ciente de que algumas atividades do Serviço de Conexão à Internet, poderá ser prejudicada ou as próprias funcionalidades principais poderão ficar impedidas de serem fornecidas.

9.5. A Contratante não poderá praticar atos ilegais ou imorais na utilização do serviço, tais como, invadir a privacidade ou prejudicar outros usuários da Internet, tentar obter acesso a computadores de terceiros sem prévia autorização, enviar mensagens coletivas de e-mail de forma indiscriminada (spam), usar a conexão como meio para propagar programas nocivos ou que causem danos a terceiros, bem como alterar endereços de máquinas, IP (Internet Protocol) de rede ou de correio eletrônico, na tentativa de responsabilizar terceiros ou ocultar a identidade ou autoria.

9.6. DO COMPARTILHAMENTO - Suas informações poderão ser compartilhadas com órgãos de proteção ao crédito a fim de garantir a adimplência; e, também, conforme determinado pela Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), poderão ser compartilhados dados pessoais e registros de conexão com órgãos de segurança, autoridades administrativas e judiciais, para auxiliar investigações cíveis e criminais, bem como processos judiciais.

9.7. A Contratada cumpre com as regulamentações de Segurança do Software, impedindo invasões externas, ataques, acessos clandestinos ou indevidos, bem como, seus processos, sistemas e condutas estão e permanecerão em conformidade com a legislação, em especial à LGPD.

9.8. PERMISSÃO DE TRATAMENTO DE DADOS - Apenas Colaboradores e Prestadores de Serviços autorizados e comprometidos com a segurança dos dados poderão ter acesso e tratar as informações da Assinante.

9.9. A Contratante poderá solicitar acesso aos próprios dados armazenados, podendo também solicitar a exclusão de dados que autorizou a coleta mediante seu consentimento. Tais direitos poderão ser requeridos através dos contatos informados na Cláusula Sétima.

9.9.1. Caso a Contratante solicite a exclusão de algum dado indispensável à atividade da Contratada, deverá preencher um requerimento neste sentido, momento em que será analisado pela Contratada a possibilidade, e, caso negativo, apresentará a devida justificativa.

9.10. A Contratante fica ciente de que a Contratada realizará o armazenamento de documentos (contratos/documentos fiscais/notificações/registro de atendimentos/ordens de serviços) com a finalidade de cumprir com o disposto em Leis e demais normativas, nos termos do artigo 16, inc. I, da Lei Geral de Proteção de Dados.

9.11. INCIDENTES DE SEGURANÇA - A Contratada informará à Contratante sobre eventual incidente de segurança no momento em que tiver conhecimento e auditar a causa do ocorrido, informando quais os titulares envolvidos (ou a categoria), os riscos já identificados relacionados ao incidente, indicação das medidas técnicas e de segurança utilizadas já adotadas para mitigar os riscos e qual a proporção do dano, caso haja.

9.12. A Contratada informa que utiliza softwares de gestão da sua empresa que colherá e tratará os dados, comprometendo-se a contratar somente sistemas que também estejam em conformidade com a proteção de dados.

9.13. Quando da assinatura ou aceite eletrônico do presente instrumento, o Assinante declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, franquia de consumo dos serviços (se for o caso), velocidade máxima de download e upload, garantia de banda e **valores referentes aos planos de serviços de Internet residencial.**

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO

11.1. A adesão pelo Assinante ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

11.1.1. Assinatura de deste contrato e ou ORDEM DE SERVIÇO impresso;

11.1.2. Preenchimento, aceite online e/ou confirmação via e-mail deste contrato, seja ele de forma eletrônica ou física;

11.1.3. Aceite e contratação efetuada mediante atendimento telefônico, através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela CONTRATADA/PRESTADORA;

11.1.4. Aceite e contratação efetuada mediante atendimento via whatsapp, através da Central de Atendimento disponibilizada pela CONTRATADA;

11.1.5. Pagamento parcial ou total via boleto bancário, cartão de crédito, cartão de débito, débito em conta corrente do CLIENTE, depósito em Conta Corrente da CONTRATADA, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela CONTRATADA.

11.1.6. Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.

11.2. Com relação à CONTRATADA, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o ASSINANTE aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas neste contrato, em que poderá a CONTRATADA, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura ou aceite do contrato em comento, impresso ou eletrônico.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. Caberá a Contratante manter seu computador protegido contra invasões provenientes de outros assinantes ou outros usuários da Internet, bem como contra infecções causadas por softwares nocivos (vírus, spywares).

12.2. **DO REAJUSTE DE PREÇOS** - O valor do Plano de Internet residencial contratado será reajustado após o período de 12 (doze) meses, ou em periodicidade menor que vier a ser permitida por lei, contados a partir da data de ativação do serviço, na exata proporção da variação acumulada do IGPM/INPC/IPCA. Caso este índice venha ser extinto será considerado outro adotado como respectivo substituto.

12.3. Para que seja conferida a devida publicidade, o presente Contrato será registrado em Cartório de Registro de Títulos e Documentos, na Cidade Cananéia - SP e encontra-se disponível para consulta no site da Prestadora no seguinte endereço: <https://supernetwork.com.br/>.

12.4. CENTRAL DE ATENDIMENTO DA ANATEL - A regulamentação dos serviços prestados pela Contratada está disponível, na íntegra, no site da Anatel - www.anatel.gov.br, no ícone "biblioteca", ou por intermédio da central de atendimento da Anatel - tel: 1331/1332 ou 0800 33 2001, ou em sua sede - SAUS, Quadra 06, Bloco C, E, F e H, em Brasília/DF.

12.5. **DO FORO** - As partes elegem o foro da comarca da cidade de Cananéia - SP para dirimir qualquer controvérsia oriunda do presente contrato, renunciando expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Desta forma, as partes acordam e firmam o presente para surtir os efeitos de direito. Cidade: #cliente_cidade#



Data da Ativação :

#contrato data ativacao renovacao#

<p>#assinatura_empresa#</p> <hr/> <p>Supernetwork</p> <p>#filial_cnpj#</p>	<p>#assinatura_cliente#</p> <hr/> <p>#cliente_razao#</p> <p>#cliente_CNPJ_CPF#</p>
---	--