



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM

CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

CLÁUSULA PRIMEIRA: Considerando que:

TERMO DE ADESÃO: designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou online) a este contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. O **TERMO DE ADESÃO**, assinado ou aderido eletronicamente, obriga o **CLIENTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de Termos Aditivos, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

Serviços de Comunicação Multimídia (SCM): designam os serviços também objetos deste Contrato, que compreendem a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros).

Registros de Conexão: designam o conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à Internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados, dentre outras informações que permitam identificar o terminal de acesso utilizado pelo **CLIENTE**.

Contrato de Permanência: designa instrumento autônomo, mas vinculado ao presente Contrato, proposto para formalizar a fidelização do **CLIENTE** por período pré-determinado, tendo como contrapartida a concessão em favor do **CLIENTE** de determinados benefícios na contratação dos serviços (benefícios válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual).

Prestadora de Pequeno Porte (PPP): designa a prestadora dos serviços de comunicação multimídia com participação inferior a 5% (cinco por cento) no mercado nacional dos serviços de comunicação multimídia (SCM). A **CONTRATADA** se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), motivo pelo qual possui tratamento regulatório diferenciado, nos termos aplicáveis à Resolução ANATEL nº 614/2013 (Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia), à Resolução ANATEL nº 765/2023 (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC), à Resolução ANATEL nº 574/2011 (Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia – RGQ-SCM), e à Resolução ANATEL nº 717/2019 (Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL), sem prejuízo das obrigações e deveres mínimos de atendimento e qualidade previstos na legislação específica para Prestadoras de Pequeno Porte.

OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

CLÁUSULA SEGUNDA: Constitui objeto do presente instrumento a prestação, pela **CONTRATADA**, em favor do **CLIENTE**, dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato, no **TERMO DE ADESÃO** e respectivo Plano de Serviço, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada diretamente pela **CONTRATADA**, que se encontra devidamente autorizada para tal, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos do processo nº 53500.018678/2012, Ato Autorizador nº 7739 de 26/12/2012. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia SCM encontra-se sob a égide da Lei nº 9.472/97; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução ANATEL nº 73/98; do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013; do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL nº 765/2023; e demais normas aplicáveis. A qualificação completa do **CLIENTE**; o tipo, as especificações e características dos serviços prestados; a garantia de banda **CONTRATADA**; os valores a serem pagos pelo **CLIENTE** pelos serviços de conexão à internet, bem como pelos serviços de comunicação multimídia, instalação, ativação e/ou locação de equipamentos; bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados no **TERMO DE ADESÃO** e respectivo Plano de Serviço. O Plano de Serviço compõe o **TERMO DE ADESÃO**, constituindo partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento. Uma vez assinado ou aderido eletronicamente o **TERMO DE ADESÃO**, fica automaticamente aperfeiçoada a relação jurídica havida entre o **CLIENTE** e a **CONTRATADA**, bem como fica

NEW NET TELECOM LTDA – Contrato SCM nº 2024.11.092

Autorização ANATEL nº 7739/2012 • CNPJ: 13.253.990/0001-11

Endereço eletrônico oficial: [www.newnet.psi.br] | Atendimento: [0800 263 0563 / atendimento@newnet.psi.br]

Documento assinado eletronicamente nos termos da MP 2.200-2/2001 e do Provimento CNJ nº 100/2020.

Registro facultativo no RTD – Lei nº 6.015/1973.



automaticamente aperfeiçoado o presente instrumento, que passa a constituir, juntamente com o **TERMO DE ADESÃO** e respectivo Plano de Serviço, um título executivo extrajudicial, para todos os fins de direito.

Parágrafo Primeiro – Título Executivo Extrajudicial: As partes reconhecem que o presente contrato, juntamente com o respectivo **TERMO DE ADESÃO**, constitui título executivo extrajudicial, nos termos do artigo 784, inciso III, do Código de Processo Civil, por conter obrigação líquida, certa e exigível. As partes concordam que as assinaturas eletrônicas válidas, conforme estabelecido na **CLÁUSULA TERCEIRA** deste instrumento, equiparam-se às assinaturas manuscritas para fins de constituição de título executivo, conforme entendimento jurisprudencial do Superior Tribunal de Justiça (REsp 1.495.920/DF), sendo dispensada a assinatura de testemunhas no ambiente digital quando a tecnologia de assinatura utilizada conferir presunção de autenticidade e integridade. Caso o contrato seja firmado em ambiente físico, será assinado pelas partes e por duas testemunhas para fins de constituição de título executivo extrajudicial.

Os serviços de comunicação multimídia - SCM estarão disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 07 (sete) dias da semana, a partir de sua ativação até o término da relação contratual avençada, ressalvadas as interrupções causadas por caso fortuito ou motivo de força maior, dentre outras hipóteses prevista neste instrumento. Quando da assinatura ou aceite eletrônico do **TERMO DE ADESÃO**, o **CLIENTE** declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, velocidade máxima de download e upload, garantia de banda e valores referentes aos planos de serviços.

CLÁUSULA TERCEIRA – Assinatura Eletrônica Este contrato poderá ser firmado de forma eletrônica, conforme o disposto na Medida Provisória nº 2.200-2/2001, que institui a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil, conferindo validade jurídica e presunção de autenticidade às assinaturas digitais. Serão igualmente válidas as assinaturas eletrônicas realizadas em plataformas que mantenham trilhas de auditoria (registro de IP, data e hora, e geolocalização), nos termos do artigo 10, §2º, da MP 2.200-2/2001, e do artigo 441 do Código Civil, desde que garantam integridade e identificação inequívoca das partes. A validade do negócio jurídico independe de forma específica, salvo disposição legal, e o Provimento CNJ nº 100/2020 autoriza o uso de assinaturas eletrônicas (inclusive avançadas) em atos notariais e registros públicos, assegurando a validade e a segurança jurídica de tal modalidade de contratação.

PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM

CLÁUSULA QUARTA: São deveres da **CONTRATADA**, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis: **a)** Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 73/1998), ser a responsável pela prestação do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM perante a ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados. Estes deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis; **b)** Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade previstos no Artigo 40 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, observando-se as especificidades do tratamento regulatório diferenciado para Prestadoras de Pequeno Porte (PPP) estabelecidas na regulamentação vigente; **c)** Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento ao **CLIENTE**, conforme regras impostas pela ANATEL à **CONTRATADA** em decorrência da sua classificação como Prestadora de Pequeno Porte (PPP), incluindo o atendimento telefônico mínimo de 8 (oito) horas em dias úteis, conforme o Artigo 91 do RGC (Resolução ANATEL nº 765/2023). **d)** Cumprir as obrigações que lhe foram outorgadas legalmente pelo Artigo 47 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013; **e)** Solucionar as reclamações do **CLIENTE** sobre problemas e falhas nos serviços prestados, bem como fornecer esclarecimentos a reclamações e dúvidas do **CLIENTE**. **f)** Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas neste Contrato.

CLÁUSULA QUINTA: Nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução ANATEL 614/2013, bem como de acordo com a Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), a **CONTRATADA** deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de 01 (um) ano. A **CONTRATADA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de comunicação multimídia e pela confidencialidade quanto aos dados cadastrais e informações do **CLIENTE**, sobretudo no que se refere aos registros de conexão armazenados, empregando para tanto todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar o direito do **CLIENTE**. A **CONTRATADA** apenas tornará disponíveis os dados cadastrais e os registros



87627

de conexão, incorrendo em suspensão de sigilo de telecomunicações, quando solicitado formalmente pela autoridade judiciária ou outra legalmente investida desses poderes, e quando taxativamente determinada a apresentação de informações relativas ao **CLIENTE**.

CLÁUSULA SEXTA: O **CLIENTE** reconhece que a **CONTRATADA**, por ser considerada uma Prestadora de Pequeno Porte (PPP), possui tratamento regulatório diferenciado, nos termos aplicáveis, para o cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011, bem como para o cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), anexo à Resolução ANATEL 717/2019, o que não a isenta das obrigações mínimas de qualidade e atendimento ao **CLIENTE** conforme a regulamentação específica e o Código de Defesa do Consumidor.

DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

CLÁUSULA SÉTIMA: São deveres do **CLIENTE**, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis: **a)** Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no **TERMO DE ADESÃO**, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento; **b)** Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos ao serviço ora contratado, comunicando à **CONTRATADA** qualquer eventual anormalidade observada, devendo registrar sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado; **c)** Fornecer todas as informações necessárias à prestação dos serviços objetos deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela **CONTRATADA**; **d)** Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos serviços, garantindo à **CONTRATADA** amplo acesso às suas dependências, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial. A título de infraestrutura adequada a ser disponibilizada pelo **CLIENTE**, compreende-se, mas não se limita a: computadores, estações de trabalho, rede elétrica compatível e aterrada, local protegido do calor e umidade, dentre outros equipamentos/materiais de informática e rede interna. É de exclusiva responsabilidade do **CLIENTE** a instalação, manutenção, proteção e aterramento elétrico de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade. **e)** Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos da **CONTRATADA** ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços. O **CLIENTE** responderá por eventuais danos, avarias, perda, furto, roubo ou extravio sofridos pelos mesmos, sujeitando-se ao pagamento de multa por qualquer dano causado ao aparelho, a ser definida pela **CONTRATADA** com base na extensão do dano. Em casos de danos irreparáveis ao aparelho ou a não devolução do mesmo, o **CLIENTE** deverá efetuar o ressarcimento integral do valor do equipamento, tomando como base o valor médio de mercado do aparelho à época do ocorrido, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o **CLIENTE**. **f)** Cumprir as obrigações que lhe foram outorgadas legalmente pelo Artigo 4.º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 765/2023, quais sejam: **(i)** utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações; **(ii)** respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral; **(iii)** comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações; **(iv)** cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares; **(v)** 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; **(vi)** 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; e **(vii)** comunicar imediatamente à sua Prestadora: **a)** o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; **b)** a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e **c)** qualquer alteração das informações cadastrais. **g)** Permitir às pessoas designadas pela **CONTRATADA** o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços e, caso haja utilização de equipamento(s) que não esteja(m) devidamente certificado(s) e homologado(s), permitir a retirada deste(s) equipamento(s) por parte dos funcionários da **CONTRATADA**. **h)** Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão de pleno direito do presente instrumento e sujeição do **CLIENTE** às penalidades previstas em Lei e neste Contrato. **i)** Disponibilizar e realizar manutenção em seus computadores e estações de trabalho, protegendo-os contra vírus ou qualquer arquivo malicioso que possa prejudicar a rede. Qualquer contribuição nesse sentido efetuada pela **CONTRATADA** não lhe imputará responsabilidade por essa proteção. **j)** Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento. **k)** Abster-se de praticar atos que configurem difamação, injúria, calúnia ou veiculação de informações comprovadamente inverídicas, com o intuito de prejudicar a imagem e

NEW NET TELECOM LTDA – Contrato SCM nº 2024.11.092

Autorização ANATEL nº 7739/2012 • CNPJ: 13.253.990/0001-11

Endereço eletrônico oficial: [www.newnet.psi.br] | Atendimento: [0800 263 0563 / atendimento@newnet.psi.br]

Documento assinado eletronicamente nos termos da MP 2.200-2/2001 e do Provimento CNJ nº 100/2020.

Registro facultativo no RTD – Lei nº 6.015/1973.



credibilidade da **CONTRATADA**, sem prejuízo do direito do **CLIENTE** de expressar críticas ou opiniões que não se enquadrem em tais ilícitos.

CLÁUSULA OITAVA: Os direitos do **CLIENTE**, além daqueles estabelecidos neste Contrato, estão relacionados no Artigo 3.º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 765/2023, bem como no Artigo 56 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013.

CLÁUSULA NONA: Do Consentimento e Gestão de Mensagens Publicitárias Em conformidade com as diretrizes do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 765/2023, e em respeito ao direito à privacidade e à proteção de dados pessoais, o **CLIENTE**, ao aderir ao presente contrato, de maneira prévia, livre e expressa, manifesta sua concordância em receber mensagens de cunho publicitário e informativos relacionados aos serviços da **CONTRATADA** em sua estação móvel ou outros meios de contato fornecidos.

PLANO DE SERVIÇO

CLÁUSULA DÉCIMA: O Plano de Serviço será disponibilizado previamente ao **CLIENTE**, e constará no **TERMO DE ADESÃO**, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

Parágrafo Único: Os Planos de Serviços ofertados pela **CONTRATADA** estarão disponíveis no seu endereço eletrônico: www.newnet.psi.br. A **CONTRATADA** compromete-se a que todas as suas ofertas de serviços sigam a etiqueta padrão de ofertas, conforme diretrizes da Resolução ANATEL nº 765/2023, e as demais diretrizes de transparência e clareza estabelecidas pela regulamentação da ANATEL, garantindo que o **CLIENTE** tenha acesso facilitado e compreensível às informações essenciais sobre os serviços, e que a oferta pública reflita fielmente o serviço contratado pelo **CLIENTE**.

CONTRATO DE PERMANÊNCIA

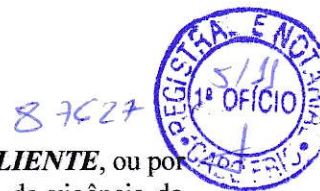
CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: Caso seja do interesse do **CLIENTE** se valer de determinados benefícios ofertados pela **CONTRATADA**, a critério exclusivo da **CONTRATADA**, o **CLIENTE** deverá pactuar com a **CONTRATADA**, separadamente, um Contrato de Permanência, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao **CLIENTE** (válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual) e, em contrapartida, o prazo de fidelidade contratual que o mesmo deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao **CLIENTE** em caso de rescisão contratual antecipada.

Parágrafo Primeiro: O **CLIENTE** declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação, pela celebração de um contrato com a **CONTRATADA** sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

Parágrafo: A multa por rescisão antecipada, quando aplicável, deverá ser proporcional ao valor do benefício concedido pela **CONTRATADA** e ao tempo restante para o término do prazo de fidelidade contratual, conforme regulamentação da ANATEL e o Código de Defesa do Consumidor.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: O Contrato de Permanência explicitará a fórmula e os critérios que serão utilizados na apuração do valor da multa a ser paga pelo **CLIENTE** à **CONTRATADA**, em caso de rescisão antecipada, garantindo a proporcionalidade prevista no Parágrafo Segundo da **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA**.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o **CLIENTE** perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela **CONTRATADA**. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento. 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.



Parágrafo Único: O **CLIENTE** reconhece que a suspensão dos serviços a pedido do próprio **CLIENTE**, ou por inadimplência ou infração contratual do **CLIENTE**, acarreta automaticamente na suspensão da vigência do presente instrumento e do Contrato de Permanência por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do prazo de fidelidade contratual.

Parágrafo Segundo: Não será devida qualquer multa por rescisão antecipada caso o **CLIENTE** solicite o cancelamento do contrato em decorrência de descumprimento de obrigações contratuais ou regulatórias por parte da **CONTRATADA**, falha na prestação do serviço ou qualidade insatisfatória, conforme assegurado pela legislação vigente e o Código de Defesa do Consumidor.

SUSPENSÃO TEMPORÁRIA A PEDIDO DO CLIENTE (SEM ÔNUS)

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: O **CLIENTE** adimplente poderá requerer a suspensão temporária da prestação dos serviços de comunicação multimídia – SCM, sem qualquer ônus, uma vez a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) e máximo de 120 (cento e vinte) dias, em conformidade com o disposto no art. 59 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução ANATEL nº 765/2023, e no art. 3º, inciso VI, da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor).

§ 1º – O pedido de suspensão deverá ser formalizado pelo **CLIENTE** através de um dos canais oficiais de atendimento disponibilizados pela **CONTRATADA** (presencial, telefônico ou digital), devendo ser atendido no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir do recebimento da solicitação.

§ 2º – Durante o período de suspensão, não haverá cobrança de valores referentes à prestação do serviço, exceto nos casos em que o **CLIENTE** tenha contratado serviços acessórios ou adicionais que expressem cláusula de continuidade durante a suspensão, conforme previsto no § 3º do art. 59 do RGC/2023.

§ 3º – Findo o prazo solicitado, os serviços serão reativados automaticamente, sem cobrança de taxas de restabelecimento ou religação, em conformidade com o art. 60, caput, do RGC/2023.

§ 4º – O período de suspensão não será computado para efeitos de fidelização ou cumprimento de contrato de permanência, conforme previsão expressa do art. 61, § 1º, do RGC/2023, quando existente tal vínculo contratual.

§ 5º – O direito à suspensão é não cumulativo, sendo vedado o aproveitamento de períodos não utilizados em ciclos posteriores de 12 (doze) meses.

REATIVAÇÃO ANTECIPADA DOS SERVIÇOS

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: O **CLIENTE** poderá, a qualquer tempo, solicitar a reativação antecipada dos serviços suspensos, desde que manifeste formalmente seu interesse por meio de um dos canais oficiais da **CONTRATADA**.

§ 1º – O restabelecimento deverá ocorrer no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas a contar do registro da solicitação, conforme art. 60, § 1º, do RGC/2023

§ 2º – Caso o **CLIENTE** reative o serviço antes do término do prazo inicialmente solicitado, não poderá requerer nova suspensão no mesmo ciclo anual de 12 (doze) meses.

SUSPENSÃO OU BLOQUEIO POR INADIMPLÊNCIA OU INFRAÇÃO CONTRATUAL

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: A **CONTRATADA** poderá suspender total os serviços contratados, em caso de inadimplemento das obrigações financeiras ou de infração contratual, observando estritamente as disposições da Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações), do RGC/2023 (Resolução ANATEL nº 765/2023), e do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

§ 1º – **Notificação prévia obrigatória:** A suspensão dos serviços por inadimplência somente poderá ocorrer após prévia notificação formal ao **CLIENTE**, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, conforme art. 63, § 1º, do RGC/2023. A comunicação deverá conter, de forma clara e acessível: **a)** o motivo da suspensão (inadimplemento ou

NEW NET TELECOM LTDA – Contrato SCM nº 2024.11.092

Autorização ANATEL nº 7739/2012 • CNPJ: 13.253.990/0001-11

Endereço eletrônico oficial: [www.newnet.psi.br] | Atendimento: [0800 263 0563 / atendimento@newnet.psi.br]

Documento assinado eletronicamente nos termos da MP 2.200-2/2001 e do Provimento CNJ nº 100/2020.

Registro facultativo no RTD – Lei nº 6.015/1973.

87621



descumprimento contratual); **b)** o valor do débito e o respectivo mês de referência; **c)** as regras e prazos de suspensão, total e de eventual rescisão; **d)** a informação de que o débito poderá ser inscrito em cadastros de proteção ao crédito, nos termos do art. 43 do Código de Defesa do Consumidor, caso não seja regularizado.

§ 3º – **Restabelecimento:** O restabelecimento integral dos serviços deverá ocorrer no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a comprovação do pagamento integral do débito, sem cobrança de taxa de religação, conforme preceitua o art. 64, § 2º, do RGC/2023.

§ 4º – **Limitações:** Durante o período de suspensão motivada por inadimplência ou infração contratual, o **CLIENTE** não fará jus a abatimentos, compensações ou indenizações pelos dias de serviço suspenso, conforme o art. 63, § 3º, do RGC/2023.

BLOQUEIO TOTAL E RESCISÃO POR INADIMPLÊNCIA PROLONGADA

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: Persistindo a inadimplência por período superior a 60 (sessenta) dias contados do início da suspensão do serviço, a **CONTRATADA** poderá rescindir o contrato de pleno direito, nos termos do art. 473 do Código Civil, combinado com o art. 73, do RGC/2023, independentemente de nova notificação.

§ 1º – A **CONTRATADA** deverá comunicar formalmente o **CLIENTE**, no prazo máximo de 7 (sete) dias após a efetiva rescisão, informando: **a)** a data da extinção contratual; **b)** o valor final do débito; e **c)** a possibilidade de registro do débito em órgãos de proteção ao crédito, conforme o art. 43 do Código de Defesa do Consumidor.

§ 2º – Regularizado o débito antes da rescisão definitiva, a **CONTRATADA** restabelecerá o serviço no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, sem custo adicional, em observância ao art. 64, § 2º, do RGC/2023.

§ 3º – A rescisão contratual não exime o **CLIENTE** do pagamento dos débitos pendentes, nem impede a cobrança judicial ou extrajudicial pela **CONTRATADA**, observadas as disposições do Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015) e da Lei nº 9.472/1997, art. 93, inciso XIV.

ATENDIMENTO AO CLIENTE

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: Canais de Atendimento ao **CLIENTE**. A **CONTRATADA** compromete-se a disponibilizar ao **CLIENTE** diversos canais de atendimento para a formalização de reclamações, pedidos de informações, solicitações e demais interações relacionadas aos serviços contratados, em conformidade com a legislação e regulamentação vigentes, especialmente a Resolução ANATEL nº 765/2023.

Parágrafo Primeiro: Canais de Atendimento Telefônico. A **CONTRATADA** manterá uma central de atendimento telefônico gratuito, acessível por meio de chamadas originadas de terminais fixos ou móveis, com funcionamento em dias úteis, no horário compreendido entre 08:30 às 21h matriz e filiais às 08:30 às 19h, para registrar e atender as demandas do **CLIENTE**. Os números de contato são: 0800 263 0563, (22) 2630-5633. Este canal permanecerá como uma opção válida e eficaz para o atendimento.

Parágrafo Segundo: Canais de Atendimento Digital. Adicionalmente, e em observância à Resolução ANATEL nº 765/2023, a **CONTRATADA** disponibilizará canais de atendimento digital que permitam ao **CLIENTE** formalizar solicitações, reclamações, pedidos de informações, incluindo, mas não se limitando a reparos e rescisões contratuais. Estes canais digitais podem incluir: **a)** Plataforma Online/Site: Uma área designada no endereço eletrônico da **CONTRATADA** www.newnet.psi.br com funcionalidades para gestão de serviços, abertura de chamados, consulta a informações e formalização de demandas. **b)** Aplicativo Móvel: Caso disponível, um aplicativo dedicado que permita a interação e formalização de solicitações. **c)** E-mail/Chat Online: Endereços de e-mail específicos ou interfaces de chat online para registro de solicitações e obtenção de suporte. **d)** Outras Ferramentas Digitais: Quaisquer outros canais digitais que a **CONTRATADA** venha a implementar para facilitar a interação com o **CLIENTE**, garantindo a formalização e o registro das interações.

Parágrafo Terceiro: Formalização e Protocolo. Todas as solicitações formalizadas através dos canais telefônicos ou digitais (conforme o Parágrafo Segundo desta Cláusula) serão devidamente registradas, e para cada atendimento será gerado um número sequencial de protocolo, contendo data e horário do respectivo

Handwritten signature in blue ink.



registro, o qual será informado ao **CLIENTE**, garantindo-se a integral observância dos prazos regulamentares e a efetiva resolução das demandas. A formalização por meio dos canais digitais terá a mesma validade jurídica da formalização por via telefônica para todos os fins de direito, assegurando-se ao **CLIENTE** a segurança e o registro completo de suas interações.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA: Dos Prazos para Atendimento das Solicitações do CLIENTE. a) **Instalação dos Serviços:** a instalação será realizada no prazo previsto no respectivo **TERMO DE ADESÃO**, observadas as exceções legais e as limitações de responsabilidade previstas neste instrumento contratual; b) Em se tratando de solicitação de rescisão contratual pelo **CLIENTE**, a **CONTRATADA** se compromete a dar efeitos imediatos à solicitação, independentemente do canal de atendimento utilizado (telefônico, digital ou automatizado), nos termos dos artigos 63 e 64 do RGC (Resolução ANATEL nº 765/2023). A **CONTRATADA** fornecerá ao **CLIENTE** o comprovante da solicitação de rescisão e o respectivo número de protocolo. Sendo que, em caso de **CLIENTE** sujeito a fidelidade contratual, fica o **CLIENTE** obrigado ao pagamento da multa penal estabelecida no Contrato de Permanência, ressalvadas as hipóteses de isenção de multa previstas no Parágrafo Segundo da CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA. c) Em se tratando de solicitação de reparo dos serviços, a **CONTRATADA** se compromete a regularizá-lo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, exceto nos casos diferenciados estipulados no **TERMO DE ADESÃO** e ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento; d) Em se tratando de reclamações e pedidos de informações do **CLIENTE**, a **CONTRATADA** se compromete a solucioná-las no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento; e) Outras solicitações de serviços apresentadas pelo **CLIENTE** à **CONTRATADA**, não especificadas nas alíneas “a” e “d” desta cláusula, serão atendidas pela **CONTRATADA** no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS

CLÁUSULA VIGÉSIMA: O **CLIENTE** reconhece que os serviços poderão ser interrompidos ou degradados, de maneira programada ou não. Em caso de interrupção ou degradação, o **CLIENTE** terá direito a abatimento proporcional automático na fatura subsequente, correspondente ao período de indisponibilidade ou degradação do serviço que o tenha afetado, conforme as regras estabelecidas na Resolução ANATEL nº 765/2023 (RGC) e seu Manual Operacional, sem prejuízo de outras compensações ou indenizações devidas em caso de dolo ou culpa da **CONTRATADA**.

Parágrafo Primeiro: Em caso de interrupção ou degradação programada, a **CONTRATADA** deverá comunicar o **CLIENTE** com antecedência mínima razoável, informando o período previsto e os eventuais impactos no serviço. O **CLIENTE** terá direito ao abatimento proporcional automático pelo período afetado, independentemente da duração.

Parágrafo Segundo: Em caso de interrupção não programada ou degradação que ocasione reparo, a **CONTRATADA** deverá efetuar o abatimento proporcional automático pelo período de indisponibilidade ou degradação do serviço, a partir do momento em que o **CLIENTE** for afetado, sem aplicação de limites mínimos de tempo para concessão do desconto. A **CONTRATADA** se compromete a envidar seus melhores esforços para restabelecer o serviço no menor prazo possível.

Parágrafo Terceiro: O abatimento proporcional concedido pela **CONTRATADA** em virtude da interrupção ou degradação, programada ou não programada, será efetuado no documento de cobrança subsequente, sendo que a responsabilidade da **CONTRATADA** se estende à integral reparação de quaisquer danos diretos comprovadamente causados ao **CLIENTE**, nos termos da legislação vigente e do Código de Defesa do Consumidor, sem que se limite exclusivamente ao desconto na mensalidade.

Parágrafo Quarto: Em caso de interrupção não programada ou degradação grave e prolongada, que persista por período superior a 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas (ou 48 (quarenta e oito) horas acumuladas no mês de faturamento) e que não seja atribuível a caso fortuito, força maior, culpa do **CLIENTE** ou de terceiros, a **CONTRATADA**, além dos abatimentos proporcionais previstos nos parágrafos anteriores, compromete-se a conceder ao **CLIENTE** um crédito adicional de 10% (dez por cento) do valor da mensalidade na fatura subsequente, a título de compensação suplementar pela falha na prestação do serviço. Esta compensação não



exclui a possibilidade de indenizações maiores em caso de dolo ou culpa grave da **CONTRATADA**, conforme apuração judicial.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA: A **CONTRATADA** não será obrigada a efetuar o abatimento se a interrupção ou degradação do serviço, programada ou não, ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio **CLIENTE** ou terceiros, por erros de operação do **CLIENTE**, dentre outras hipóteses de ausência de responsabilidade da **CONTRATADA**, desde que comprovadamente não haja culpa ou dolo da **CONTRATADA** no evento.

PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: A contestação de débito encaminhada pelo **CLIENTE** à **CONTRATADA** via notificação ou através da Central de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer cobrança feita pela **CONTRATADA**, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

Parágrafo Primeiro: O **CLIENTE** terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a **CONTRATADA**. A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo **CLIENTE**, a **CONTRATADA** terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias para apresentar a resposta. O débito contestado deverá ter sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços objetos do questionamento, junto ao **CLIENTE**, ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela **CONTRATADA**.

Parágrafo Segundo: A **CONTRATADA** cientificará o **CLIENTE** do resultado da contestação do débito. Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao **CLIENTE** um novo documento de cobrança com os valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária. Caso o **CLIENTE** já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a **CONTRATADA** se compromete a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente, com a devida correção monetária pelo IPCA, garantindo-se o abatimento automático conforme a sistemática do RGC (Resolução ANATEL nº 765/2023). Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo **CLIENTE**, acrescentando-se os encargos moratórios (multa e juros) e atualização monetária.

PREÇO, DATAS DE VENCIMENTO E ENCARGOS MORATÓRIOS

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA: Pelos serviços de Comunicação Multimídia – SCM, o **CLIENTE** pagará à **CONTRATADA** os valores pactuados no **TERMO DE ADESÃO**, onde se constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as respectivas datas de vencimento.

§ 1º – **Opções de Datas de Vencimento:** Em conformidade com o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC (Resolução nº 765/2023 da ANATEL), a **CONTRATADA** disponibilizará ao **CLIENTE** no mínimo 6 (seis) opções distintas de datas de vencimento, distribuídas ao longo do mês, para escolha no momento da adesão.

§ 2º – **Disponibilização da Conta:** O documento de cobrança (boleto, fatura eletrônica ou outro meio equivalente) será disponibilizado ao **CLIENTE** com antecedência mínima de 5 (cinco) dias antes da data de vencimento escolhida, em formato impresso ou eletrônico, conforme opção do **CLIENTE**.

§ 3º – **Alteração de Data de Vencimento:** O **CLIENTE** poderá solicitar, a qualquer tempo, a alteração da data de vencimento, dentre as opções disponibilizadas, respeitando-se o prazo mínimo de 30 (trinta) dias para efetivação da mudança e a proporcionalidade do ciclo de cobrança.

§ 4º – **Encargos Moratórios:** Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à **CONTRATADA**, o **CLIENTE** será obrigado ao pagamento de: a) multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; b) correção monetária apurada segundo a variação do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo); c) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die; sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei e neste Contrato.



§ 5º – **Atualização Normativa:** Caso a ANATEL venha a alterar as regras sobre número mínimo de opções de vencimento, prazos ou formas de disponibilização da conta, a **CONTRATADA** se compromete a adequar automaticamente o presente contrato, observando os novos parâmetros legais e comunicando o **CLIENTE** com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA: O presente instrumento vigorará pelo prazo discriminado no **TERMO DE ADESÃO**, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do **TERMO DE ADESÃO**, ou outra forma de adesão ao presente instrumento, sendo renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas (ressalvados os benefícios, que são válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual), salvo em caso de manifestação formal por qualquer das PARTES, em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término contratual.

Parágrafo Primeiro: Optando o **CLIENTE** pela rescisão, total ou parcial, do presente Contrato, antes de completado o prazo de fidelidade contratual previsto no Contrato de Permanência, fica o **CLIENTE** sujeito automaticamente às penalidades previstas no Contrato de Permanência, observando-se a proporcionalidade da multa conforme Parágrafo Segundo da **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA** e as hipóteses de isenção de multa previstas no Parágrafo Segundo da **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA**, o que o **CLIENTE** declara reconhecer e concordar.

Parágrafo Segundo: Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o **CLIENTE** perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela **CONTRATADA**. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento. 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.

LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA: A responsabilidade da **CONTRATADA** relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos comprovadamente causados por sua culpa ou dolo, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes, salvo nos casos em que tais danos sejam consequência direta de uma falha grave na prestação do serviço por parte da **CONTRATADA**. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da **CONTRATADA** está limitada ao valor total fixado no presente instrumento, **TERMO DE ADESÃO** e respectivo Plano de Serviço, ressalvado o dever de indenizar nos termos do Código de Defesa do Consumidor e da legislação aplicável. Sem prejuízo do exposto, em casos de falhas na prestação do serviço que gerem danos diretos comprovados ao **CLIENTE**, a **CONTRATADA** assegurará uma cobertura mínima, em alinhamento com os princípios da boa-fé objetiva e as disposições do Código de Defesa do Consumidor.

POLÍTICA DE PRIVACIDADE, TRATAMENTO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA: O **CLIENTE** reconhece, para todos os fins de direito, que além dos dados pessoais do **CLIENTE** informados no ato de celebração do presente contrato, a **CONTRATADA** coletará informações estritamente necessárias para a prestação e melhoria dos serviços, bem como para o cumprimento de obrigações legais e regulatórias, a saber: (i) endereço IP disponibilizado pela **CONTRATADA** ao **CLIENTE**; (ii) registros de conexão; (iii) informações de conexão para otimização técnica da rede (tais como tags, cookies, pixels e memória cache dos servidores, quando estritamente necessários para a funcionalidade e segurança da rede, de forma agregada e/ou anonimizada); (iv) comunicações havidas entre o **CLIENTE** e a **CONTRATADA** através do Centro de Atendimento ao **CLIENTE**. A **CONTRATADA** não coletará dados de acesso a aplicações específicas ou conteúdo do tráfego do **CLIENTE**, respeitando o princípio da neutralidade de rede, conforme o Art. 9º do Marco Civil da Internet.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA: A **CONTRATADA** se compromete a utilizar os dados pessoais do **CLIENTE** e demais informações coletadas exclusivamente para as seguintes finalidades, com as quais o **CLIENTE** expressamente declara ter pleno conhecimento e concordância ao aderir ao presente contrato, seja através de **TERMO DE ADESÃO**



(presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, e que se baseiam nas hipóteses legais de tratamento de dados pessoais (Lei nº 13.709/2018 - LGPD), tais como execução do contrato e legítimo interesse: (i) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória, incluindo mas não se limitando a manutenção dos dados cadastrais e os Registros de Conexão do **CLIENTE** pelo prazo mínimo de 01 (um) ano, nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia (anexo à Resolução ANATEL 614/2013) e da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet); e a manutenção da gravação das ligações do **CLIENTE** para o Centro de Atendimento ao **CLIENTE** disponibilizado pela **CONTRATADA**, pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, nos termos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (anexo à Resolução ANATEL nº 765/2023); (ii) para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos do Poder Público, ANATEL, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC) ou qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal; (iii) para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato; (iv) para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; (v) para a proteção do crédito (incluindo medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais); (vi) para garantir o cumprimento do presente contrato, incluindo o combate à fraude ou a prática de quaisquer ilícitos; (vii) para enviar ao **CLIENTE** qualquer comunicação ou notificação prevista no presente contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA: Ao aderir ao presente contrato, seja através de **TERMO DE ADESÃO** (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o **CLIENTE** expressa e livremente consente com a realização pela **CONTRATADA** da coleta de informações relacionadas ao endereço IP utilizado pelo **CLIENTE**, bem como dos dados relativos à conexão e outras informações técnicas (incluindo mas não se limitando a tags, cookies, pixels e memória cache dos servidores), exclusivamente para fins de otimização técnica da rede e melhoria dos serviços, como levantamento de métricas agregadas e/ou anonimizadas de tráfego, sem inspeção do conteúdo das comunicações do **CLIENTE**, em estrita observância à neutralidade de rede e às disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), especialmente seus artigos 7º e 10º.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA: A **CONTRATADA** não compartilhará, nem tampouco fornecerá a terceiros os dados pessoais do **CLIENTE** e demais informações coletadas pela **CONTRATADA**, salvo nas hipóteses previstas a seguir: (i) para seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, bem como para parceiros comerciais e terceiros que prestem serviços ou trabalhem em nome da **CONTRATADA**, incluindo previsão contratual de dever de manutenção da confidencialidade das informações por esses parceiros e terceiros; (ii) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória; (iii) para a disponibilização em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal disponibilização; (iv) para o exercício e defesa de quaisquer direitos da **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, incluindo no âmbito de processos judiciais, administrativos ou arbitrais; (v) para o compartilhamento de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos do Poder Público, ANATEL, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC) ou qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal; (vi) para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato, ou de medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA: Ao aderir ao presente contrato, seja através de **TERMO DE ADESÃO** (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o **CLIENTE** declara ter pleno conhecimento e concordância quanto a coleta, armazenamento, utilização e/ou compartilhamento dos dados pessoais do **CLIENTE** e demais informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, para as finalidades previstas nas alíneas a e b desta cláusula; sendo tal anuência condição indispensável para a prestação dos serviços objeto do presente instrumento, nos termos previstos no Artigo 9º, §3º, da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA: Fica assegurado ao **CLIENTE**, a qualquer momento, solicitar perante a **CONTRATADA**, informações sobre seus dados pessoais e demais informações coletadas por força dos serviços objeto do presente instrumento, a alteração e correção de seus dados pessoais e a exclusão dos seus dados pessoais dos servidores da **CONTRATADA**, ressalvado as hipóteses em que a **CONTRATADA** for obrigada a manter os dados do **CLIENTE** por força de previsão contratual, legal ou regulatória, conforme os direitos do titular de dados previstos no Artigo 18 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). As solicitações serão atendidas pela **CONTRATADA** nos prazos e formas estabelecidos pela LGPD e demais regulamentações aplicáveis.



CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA: A **CONTRATADA** manterá os dados pessoais do **CLIENTE** e demais informações coletadas em servidores de seu data center ou de terceiros contratados, a critério único e exclusivo da **CONTRATADA**, pelo prazo de 01 (um) ano, após o término ou extinção do presente contrato, independente do motivo que ensejou a rescisão ou término contratual, podendo este prazo ser ampliado, em caso de autorização, alteração ou determinação por algum regulamento, decreto ou legislação aplicável.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCEIRA: Sem prejuízo do disposto nos itens acima, a privacidade e confidencialidade deixam de ser obrigatórias, se comprovado documentalmente que as informações relacionadas aos dados pessoais do **CLIENTE** e demais informações coletadas: (i) Estavam no domínio público na data celebração do presente Contrato; (ii) Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes; (iii) Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação. (iv) Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, ou de qualquer outra autoridade investida em poderes para tal.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUARTA – Registros Eletrônicos A **CONTRATADA** manterá os registros eletrônicos relativos ao aceite digital (logs de IP, data e hora, e demais metadados) por, no mínimo, 5 (cinco) anos após o término do contrato, conforme o artigo 15 da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e o artigo 37 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), podendo utilizá-los como meio de prova em juízo ou fora dele. Essa guarda de logs assegura a validade probatória em contratos eletrônicos, permitindo a rastreabilidade e a verificação da autoria e integridade das manifestações de vontade das partes.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA – Registro Público (RTD) O presente contrato poderá ser registrado no Registro de Títulos e Documentos, nos termos do artigo 127, inciso I, da Lei nº 6.015/1973 (Lei de Registros Públicos), para fins de publicidade e eficácia perante terceiros, garantindo a integridade e autenticidade de seu conteúdo. Tal registro confere data certa e oponibilidade a terceiros, conforme entendimento jurisprudencial do Superior Tribunal de Justiça (REsp 1198469/RS), robustecendo a segurança jurídica do instrumento.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA – Declaração de Autenticidade A **CONTRATADA** poderá emitir, quando solicitado, declaração de autenticidade e integridade do presente instrumento, para fins de registro em cartório ou apresentação a órgãos públicos, conforme os critérios previstos na Norma Técnica de Registro Eletrônico – IN 01/2020 do RTDPJ Brasil. Esta declaração se alinha ao Provimento CNJ nº 100/2020, artigo 4º, que valida atos notariais eletrônicos com assinatura digital ou declaração de autenticidade, facilitando procedimentos e evitando exigências cartorárias adicionais em contratos firmados digitalmente.

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SETIMA: As PARTES garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

Parágrafo Primeiro: A **CONTRATADA** poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo **CLIENTE**. Caso ocorra esta hipótese, o **CLIENTE** será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição da multa contratual prevista na **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA** deste contrato, sem prejuízo da incidência de demais penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

Parágrafo Segundo: É facultado à **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, a cessão total ou parcial do presente instrumento a terceiros, independentemente do consentimento do **CLIENTE**, podendo terceiros assumir total ou parcialmente os direitos e deveres atribuídos à **CONTRATADA**.

Cabo Frio – RJ, 13 de abril de 2026