

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**

A empresa **OURONET LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 10.448.064/0001-03, situada à Rua Leôncio de Paula Almeida, 815, Centro, em Ouro Branco – MG, CEP: 36.420-000, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, e #cliente\_razao#, portador do CPF/CNPJ #cliente\_CNPJ\_CPF#, residente e domiciliado #cliente\_endereco#, #cliente\_numero#, #cliente\_bairro#, #cliente\_cidade# – MG, doravante identificado pelo acesso eletrônico ao sistema da PROVEDORA DE ACESSO, e denominado simplesmente **CONTRATANTE**, como tal definido aquele que aceita os termos e condições deste instrumento por meio de adesão ao **TERMO DE ADESÃO À OFERTA**, instrumento que integra este Contrato como anexos indissociáveis, resolvem celebrar o presente Contrato mediante as seguintes cláusulas e condições:

### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS DEFINIÇÕES E DA BASE NORMATIVA**

**1.1** O presente Contrato rege-se pelas disposições da **Resolução Anatel nº 777, de 1º de abril de 2026** (Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM), da **Resolução Anatel nº 765, de 6 de novembro de 2023** (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC) e respectivo Manual Operacional, da **Lei nº 9.472/1997** (Lei Geral de Telecomunicações – LGT), da **Lei nº 8.078/1990** (Código de Defesa do Consumidor – CDC) e da **Lei nº 13.709/2018** (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

**1.2** Para os fins deste Contrato, aplicam-se as seguintes definições:

**1.2.1 SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM):** serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço.

**1.2.2 TERMO DE ADESÃO À OFERTA:** instrumento individual, físico ou eletrônico, no qual o CONTRATANTE qualifica-se, registra suas escolhas e formaliza a adesão à Oferta selecionada, fazendo parte indissociável deste Contrato.

**1.2.4 OFERTA:** conjunto de condições que definem as características de preço, acesso e fruição do serviço prestado, formalizadas no Termo de Adesão à Oferta.

**1.2.5 PRAZO DE PERMANÊNCIA (FIDELIDADE):** condição da Oferta que define o período durante o qual o CONTRATANTE compromete-se a permanecer vinculado ao serviço, em contrapartida a benefício concedido pela CONTRATADA, formalizado por meio de Termo de Adesão à Oferta.

**1.2.6 NOTIFICAÇÃO PRÉVIA:** comunicação rastreável, identificável e recuperável, encaminhada pela CONTRATADA ao CONTRATANTE por meio físico ou digital (carta, e-mail, SMS, WhatsApp, aplicativo ou outro meio idôneo), nos termos do art. 5º do RGC.

**1.2.7 CONTRATADA PRESTADORA DE PEQUENO PORTE (PPP):** grupo detentor de participação de mercado nacional inferior a 5% (cinco por cento) em cada mercado de varejo em que atua, conforme art. 90 do RGC.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO E DAS CONDIÇÕES ESPECÍFICAS**

**2.1** Constitui objeto do presente Contrato a prestação, pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, do **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)**, na velocidade, tecnologia e demais condições escolhidas e indicadas no TERMO DE ADESÃO À OFERTA.

**2.2** A prestação do SCM compreende a instalação, administração e manutenção da rede de transporte para transmissão de informações multimídia (sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros), bem como a disponibilização de equipamentos no endereço de instalação indicado pelo CONTRATANTE.

**2.3** A CONTRATADA encontra-se devidamente autorizada pela ANATEL para a prestação do SCM, conforme **Ato de Autorização nº 52500.002840, de 2011**.

**2.4** O SCM constitui o serviço principal e único objeto desta contratação. Eventuais **Serviços de Valor Adicionado (SVA)** e Serviços de Conexão à Internet (SCI), quando contratados, estarão descritos no TERMO DE ADESÃO À OFERTA, e não se confundem com o SCM.

**2.4.1** É expressamente **VEDADA a venda casada**, nos termos do art. 39, I, do CDC. A contratação de SVA é estritamente facultativa e independente do SCM, podendo o CONTRATANTE contratá-los, alterá-los ou cancelá-los a qualquer tempo, sem qualquer prejuízo à prestação do serviço principal.

**2.4.2** O CONTRATANTE pode, ainda, contratar Serviços de Conexão à Internet (SCI) com qualquer outro provedor de sua escolha, sendo vedada à CONTRATADA condicionar o SCM à manutenção de SCI próprio.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DOS DEVERES E DOS DIREITOS DA CONTRATADA**

**3.1** São deveres da CONTRATADA, dentre outros previstos no Capítulo III do RGC e na regulamentação aplicável:

**3.1.1** Prestar o SCM segundo os parâmetros de qualidade dispostos na regulamentação, especialmente o Regulamento de Gestão da Qualidade do SCM;

**3.1.2** Cumprir e fazer cumprir o presente Contrato, o RGC e as demais normas editadas pela Anatel;

**3.1.3** Utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel;

**3.1.4** Enviar ao CONTRATANTE, por qualquer meio, cópia deste Contrato, do TERMO DE ADESÃO À OFERTA no ato da contratação;

**3.1.5** Tornar disponíveis ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, nos termos do art. 31 do RGC;

**3.1.6** Prestar esclarecimentos ao CONTRATANTE, de pronto e livre de ônus, em face de suas reclamações relativas à fruição do serviço;

**3.1.7** Enviar a NOTIFICAÇÃO PRÉVIA ao CONTRATANTE antes de qualquer suspensão por inadimplência, contendo todos os requisitos do art. 71 do RGC, conforme detalhado na **Cláusula Nona**;

**3.1.8** Manter, pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses, a comprovação documental das notificações enviadas, dos prazos observados, dos bloqueios e dos cancelamentos efetuados, à disposição da Anatel, conforme art. 91 do Manual Operacional do RGC;

**3.1.9** Manter em pleno funcionamento o Centro de Atendimento ao Cliente, pelos canais previstos na Cláusula 3.3, atendendo às solicitações e reclamações no menor prazo possível;

**3.1.10** Atender às solicitações de instalação, manutenção e reparo no menor prazo tecnicamente possível, observado o limite máximo de 72 (setenta e duas) horas a partir da solicitação.

**3.2** São direitos da CONTRATADA, além de outros previstos na LGT, no RGC e no Termo de Autorização:

**3.2.1** Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

**3.2.2** Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço, ressalvada sua responsabilidade integral perante a ANATEL e o CONTRATANTE;

**3.2.3** Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, desde que de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos.

**3.3** A CONTRATADA disponibiliza ao CONTRATANTE os seguintes canais de atendimento:

**3.3.1** Central telefônica / SAC: 31 3508-2070, com atendimento conforme horário divulgado;

**3.3.2** WhatsApp: (31) 3508-2070;

**3.3.3** Site / Portal do Assinante: [www.ouronet.com.br](http://www.ouronet.com.br);

**3.3.4** Atendimento presencial: Rua Leôncio de Paula Almeida, 815, Centro, Ouro Branco – MG.

**3.4** A velocidade nominal contratada constará no TERMO DE ADESÃO À OFERTA e é **garantida na conexão por meio de cabo (Ethernet)**, observada a velocidade média mensal mínima de 40% (quarenta por cento) e a velocidade instantânea mínima de 80% (oitenta por cento) da velocidade nominal contratada, conforme regulamentação da ANATEL.

**3.4.1** Na conexão via Wi-Fi **não há garantia** de entrega da velocidade nominal contratada, em razão de fatores externos (distância, obstáculos físicos, interferências, número de dispositivos, características dos equipamentos do CONTRATANTE), o que é previamente informado ao CONTRATANTE em conformidade com o dever de informação do CDC.

**3.5** A responsabilidade da CONTRATADA limita-se aos danos diretos comprovados, ressalvados, em qualquer hipótese, os direitos do CONTRATANTE consumidor previstos no CDC, no RGC e na LGT, cujas garantias mínimas legais não são afastadas, limitadas ou modificadas pelo presente Contrato.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E DEVERES DO CONTRATANTE**

**4.1** São direitos do CONTRATANTE, sem prejuízo de outros previstos no Capítulo II do RGC:

**4.1.1** Acesso e fruição do SCM dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação;

**4.1.2** Liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço, sendo vedada a venda casada e a imposição de SVA ou SCI obrigatórios;

**4.1.3** Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

- 4.1.4 Acesso a informações claras, objetivas, suficientes, em linguagem simples;
- 4.1.5 Inviolabilidade e sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses constitucionais e legais de quebra de sigilo;
- 4.1.6 Não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de inadimplência, sempre após NOTIFICAÇÃO PRÉVIA, conforme **Cláusula Nona**;
- 4.1.7 Privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais;
- 4.1.8 Resposta eficiente e tempestiva a suas reclamações, solicitações e pedidos de informação;
- 4.1.9 Encaminhamento de reclamações ou representações junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- 4.1.10 Reparação pelos danos causados pela violação de seus direitos;
- 4.1.11 Restabelecimento da prestação do serviço em até 24 (vinte e quatro) horas a partir da quitação do débito ou da regularização, conforme art. 78 do RGC;
- 4.1.12 Não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, vedada a venda casada;
- 4.1.13 Rescisão do contrato a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com Prazo de Permanência;
- 4.1.14 Recebimento dos documentos da Oferta sem ônus, independentemente de solicitação;
- 4.1.15 Transferência de titularidade do contrato, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos exigidos para a contratação inicial;
- 4.1.16 Não recebimento de mensagens publicitárias, salvo consentimento prévio, livre e expresso;
- 4.1.17 Não ser cobrado por valor alheio à Oferta contratada sem autorização prévia e expressa;
- 4.1.18 Obter, mediante solicitação, a **SUSPENSÃO TEMPORÁRIA** do serviço, nos termos detalhados na **Cláusula Nona**.
- 4.2 São deveres do CONTRATANTE:
  - 4.2.1 Efetuar os pagamentos devidos nos valores, prazos, forma e condições constantes do TERMO DE ADESÃO À OFERTA;
  - 4.2.2 Utilizar adequadamente o serviço, redes e equipamentos, comunicando à CONTRATADA qualquer eventual anormalidade observada;
  - 4.2.3 Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

**4.2.4** Conectar à rede da CONTRATADA somente terminais devidamente certificados pela Anatel;

**4.2.5** Indenizar a CONTRATADA por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringir disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;

**4.2.6** Comunicar imediatamente à CONTRATADA o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso, a transferência de titularidade do dispositivo de acesso e qualquer alteração de informações cadastrais;

**4.2.7** Permitir às pessoas designadas pela CONTRATADA o acesso às dependências em que estão instalados os equipamentos necessários à prestação do SCM;

**4.2.8** Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento do serviço.

**4.3** Em caso de mudança de endereço do CONTRATANTE, a viabilidade técnica de instalação no novo endereço será analisada pela CONTRATADA, podendo ser cobrada Taxa de Instalação conforme tabela vigente.

**4.3.1** Caso seja inviável a instalação no novo endereço, este Contrato será automaticamente extinto, sem incidência de multa por rescisão antecipada nas contratações com Fidelidade, devendo, contudo, ser apurado e reembolsado o valor das vantagens proporcionalmente concedidas, na forma do TERMO DE ADESÃO À OFERTA.

## **CLÁUSULA QUINTA – DOS PREÇOS E DA FORMA DE PAGAMENTO**

**5.1** Pelos serviços objeto deste Contrato, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA os valores ajustados na proposta do TERMO DE ADESÃO À OFERTA.

**5.2** O pagamento será efetuado mensalmente, mediante boleto bancário, cartão de crédito ou outras formas disponibilizadas pela CONTRATADA, com vencimento em data de escolha do CONTRATANTE entre as opções oferecidas.

**5.3** Havendo atraso no pagamento, o CONTRATANTE arcará com:

**5.3.1** Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido;

**5.3.2** Correção monetária pelo IPCA, do vencimento até a data da efetiva liquidação;

**5.3.3** Juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die, do vencimento até a data da efetiva liquidação.

**5.4** O valor da mensalidade será **reajustado anualmente**, segundo a periodicidade mínima admitida em lei, com base na variação do **Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA)**, divulgado pelo IBGE, ou outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda no caso de extinção do IPCA. As alterações serão comunicadas ao CONTRATANTE com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, nos termos do art. 31 do RGC.

**5.5** O não recebimento do documento de cobrança não isenta o CONTRATANTE do dever de pagamento, devendo, em até 48 (quarenta e oito) horas antes do vencimento, contatar a CONTRATADA pelos canais de atendimento.

**5.6** Para a cobrança dos valores, a CONTRATADA poderá emitir boleto bancário, Pix, ou outra forma de cobrança disponibilizada, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o título e/ou incluir o nome do CONTRATANTE em órgãos de proteção ao crédito (SERASA, SPC e congêneres), sempre observada a NOTIFICAÇÃO PRÉVIA.

**5.6.1** A inclusão do nome do CONTRATANTE em órgãos de proteção ao crédito somente poderá ocorrer após o decurso de prazo mínimo de 5 (cinco) dias contados da notificação prévia, nos termos da legislação aplicável e do Código de Defesa do Consumidor, sendo vedada a negativação sem a comprovação do envio da NOTIFICAÇÃO PRÉVIA e do transcurso do referido prazo.

**5.7 DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO.** O CONTRATANTE poderá exercer o direito de arrependimento no prazo de 7 (sete) dias contados da contratação ou do recebimento do serviço, sempre que esta tenha sido realizada fora do estabelecimento comercial da CONTRATADA, especialmente por telefone, internet, aplicativo ou domicílio, nos termos do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor.

**5.7.1** Exercido o direito de arrependimento, os valores eventualmente pagos pelo CONTRATANTE serão devolvidos integralmente, atualizados monetariamente, sem qualquer ônus, e os equipamentos eventualmente cedidos serão retirados pela CONTRATADA, sem custo para o CONTRATANTE.

## **CLÁUSULA SEXTA – DOS EQUIPAMENTOS**

**6.1** A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CONTRATANTE equipamentos para a recepção do serviço (modems, ONUs, roteadores, equipamentos de rede mesh e demais), a título de COMODATO, LOCAÇÃO ou DOAÇÃO, conforme o que estiver indicado no TERMO DE ADESÃO À OFERTA.

**6.2** O CONTRATANTE é responsável pela guarda, segurança e integridade dos equipamentos cedidos, devendo zelar por eles como se seus fossem, e providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local da instalação.

**6.3** É vedado ao CONTRATANTE:

**6.3.1** Ceder, alugar, sublocar, comercializar ou transferir a terceiros os equipamentos, total ou parcialmente, sob qualquer título;

**6.3.2** Promover qualquer alteração, modificação ou intervenção nos equipamentos;

**6.3.3** Remover os equipamentos do endereço de instalação, salvo prévia autorização escrita da CONTRATADA.

**6.4** Ao final do Contrato, independentemente do motivo do encerramento, o CONTRATANTE devolverá os equipamentos cedidos em **comodato ou locação** no prazo de até **10 (dez) dias** contados da rescisão, em perfeito estado de uso e conservação.

**6.5** Verificada avaria, perda, extravio, furto, roubo ou inutilização dos equipamentos por culpa do CONTRATANTE, este pagará à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento, conforme indicado no TERMO DE ADESÃO À OFERTA.

**6.6** A CONTRATADA poderá, a qualquer tempo e mediante prévia comunicação, proceder a vistorias e exames nos equipamentos de sua propriedade que estejam sob a posse do CONTRATANTE.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

**7.1** É de responsabilidade exclusiva do CONTRATANTE o conteúdo das comunicações e das informações transmitidas em decorrência do serviço objeto deste Contrato, bem como o uso e a publicação de tais informações.

**7.2** A CONTRATADA não inclui, no SCM, mecanismos de segurança lógica da rede do CONTRATANTE, sendo do CONTRATANTE a responsabilidade pela preservação de seus dados, programas e equipamentos.

**7.3** Em caso de interrupção ou degradação **NÃO** programada do serviço, a CONTRATADA descontará da mensalidade subsequente o valor proporcional ao número de horas (ou fração superior a 30 minutos) em que o serviço esteve indisponível.

**7.4** Em caso de interrupção ou degradação **PROGRAMADA**, a CONTRATADA comunicará o CONTRATANTE com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, devendo conceder abatimento proporcional na mensalidade subsequente, à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a 4 (quatro) horas.

**7.5** A CONTRATADA exime-se de responsabilidade por danos decorrentes de caso fortuito ou força maior, conforme legislação aplicável.

**7.6 PRESERVAÇÃO DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR.** As limitações de responsabilidade desta Cláusula **não se aplicam, em hipótese alguma**, aos direitos do CONTRATANTE consumidor previstos no CDC, na LGT, no RGC e demais normas. **São consideradas nulas de pleno direito, nos termos do art. 51 do CDC, quaisquer cláusulas que impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade da CONTRATADA por vícios da prestação do serviço.**

**7.7** A CONTRATADA responde objetivamente, nos termos do art. 14 do CDC, pelos danos causados ao CONTRATANTE em razão de defeitos relativos à prestação do serviço, bem como por informações insuficientes ou inadequadas.

**7.8** As limitações previstas nesta Cláusula não se aplicam às hipóteses reguladas pelo Código de Defesa do Consumidor, sendo vedada qualquer restrição de direitos legalmente assegurados ao CONTRATANTE, especialmente os relativos à reparação integral por danos materiais e morais, à responsabilidade objetiva por vícios e defeitos da prestação do serviço e à revisão de cláusulas que se mostrem desproporcionais ou abusivas.

## **CLÁUSULA OITAVA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)**

**8.1 DEFINIÇÕES (art. 5º LGPD).** Para os fins desta Cláusula: **(a) CONTROLADOR** — papel exercido pela CONTRATADA; **(b) OPERADOR** — terceiros eventualmente contratados pela CONTRATADA; **(c) TITULAR** — papel exercido pelo CONTRATANTE; **(d) ENCARREGADO (DPO)** — pessoa indicada pela CONTRATADA, contatável pelos canais previstos na Cláusula 3.3.

**8.2 BASES LEGAIS DO TRATAMENTO (art. 7º LGPD).** A CONTRATADA tratará os dados pessoais do CONTRATANTE com fundamento em uma ou mais das seguintes bases legais:

**8.2.1** Execução de contrato ou de procedimentos preliminares (art. 7º, V, LGPD);

**8.2.2** Cumprimento de obrigação legal ou regulatória (art. 7º, II, LGPD);

**8.2.3** Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral (art. 7º, VI, LGPD);

**8.2.4** Legítimo interesse do controlador ou de terceiros (art. 7º, IX, c/c art. 10, LGPD);

**8.2.5** Consentimento livre, informado e inequívoco do titular (art. 7º, I, LGPD), nos casos específicos em que demandado.

**8.3 FINALIDADES.** Os dados pessoais do CONTRATANTE serão tratados apenas para finalidades legítimas, específicas e informadas: identificação cadastral; instalação, manutenção e suporte; faturamento e cobrança; cumprimento de obrigações regulatórias; comunicação com o CONTRATANTE; prevenção a fraudes; e exercício regular de direitos.

**8.4 DIREITOS DO TITULAR (art. 18 LGPD).** São assegurados ao CONTRATANTE: (i) confirmação da existência do tratamento; (ii) acesso aos dados; (iii) correção; (iv) anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários ou tratados em desconformidade; (v) portabilidade; (vi) eliminação dos dados tratados com consentimento; (vii) informação sobre compartilhamento; (viii) informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento; (ix) revogação do consentimento.

**8.5 INCIDENTES DE SEGURANÇA (art. 48 LGPD).** A CONTRATADA notificará a ANPD e o CONTRATANTE afetado, em prazo razoável, sobre incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante, contendo: descrição da natureza dos dados; informações sobre os titulares; medidas técnicas adotadas; riscos relacionados; motivos da demora (se houver); e medidas adotadas para reverter ou mitigar os efeitos.

**8.6 RETENÇÃO E ELIMINAÇÃO DE DADOS (arts. 15 e 16 LGPD).** Os dados pessoais serão mantidos: durante toda a vigência do Contrato; pelo prazo de 12 (doze) meses após o término, para fins de comprovação documental perante a ANATEL (art. 91 do Manual Operacional do RGC); pelo prazo de 5 (cinco) anos para cumprimento de obrigações fiscais; e enquanto perdurar processo judicial, administrativo ou arbitral. Findos tais prazos, os dados serão eliminados de forma segura ou anonimizados, salvo nas hipóteses do art. 16 da LGPD.

**8.7 MEDIDAS DE SEGURANÇA (art. 46 LGPD).** A CONTRATADA adota e mantém medidas técnicas, administrativas e organizacionais aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão, mantendo o sigilo durante e após a vigência da relação contratual.

**8.8 COMPARTILHAMENTO.** A CONTRATADA somente compartilhará os dados pessoais nas hipóteses legalmente permitidas, mediante instrumento que assegure a observância integral da LGPD pelos OPERADORES contratados.

## **CLÁUSULA NONA – DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS**

A presente Cláusula disciplina, em conformidade com a **Resolução Anatel nº 765/2023 (RGC) e seu Manual Operacional**, as duas modalidades distintas de suspensão

admitidas: **(a) suspensão por inadimplência**; e **(b) suspensão temporária a pedido do CONTRATANTE adimplente**. Disciplina, ainda, os efeitos da suspensão sobre o **Prazo de Permanência (Fidelidade)**.

## **SEÇÃO I – DA SUSPENSÃO POR INADIMPLÊNCIA**

**9.1** O não pagamento dos valores acordados sujeitará o serviço à suspensão e o Contrato à rescisão, observados rigorosamente os prazos e procedimentos abaixo, nos termos dos arts. 70 a 73 do RGC.

**9.2 DA NOTIFICAÇÃO PRÉVIA OBRIGATÓRIA.** Antes de qualquer suspensão por inadimplência, a CONTRATADA encaminhará ao CONTRATANTE NOTIFICAÇÃO PRÉVIA contendo, obrigatoriamente, os 5 (cinco) elementos do art. 71 do RGC:

**9.2.1** Os motivos da suspensão;

**9.2.2** As regras e prazos de suspensão e rescisão do contrato;

**9.2.3** O valor do débito e o mês de referência;

**9.2.4** A possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito após a rescisão;

**9.2.5** O prazo para restabelecimento do serviço após o pagamento.

**9.3 DO PRAZO PARA SUSPENSÃO.** Transcorridos **15 (quinze) dias corridos** da NOTIFICAÇÃO PRÉVIA sem que tenha ocorrido o pagamento, a CONTRATADA poderá realizar a SUSPENSÃO TOTAL do serviço.

**9.3.1** Por força do art. 72, II, do RGC, **no SCM admite-se exclusivamente a suspensão integral, não havendo a modalidade de suspensão parcial.**

**9.4** Durante o período de suspensão, não será cobrado o valor integral da mensalidade, sendo permitida apenas a cobrança referente à manutenção da disponibilidade da rede e dos recursos necessários à reativação.

**9.5 DO RESTABELECIMENTO (RELIGUE).** Havendo a quitação do débito, a CONTRATADA realizará o restabelecimento integral do serviço no prazo de até **24 (vinte e quatro) horas**, contadas da ciência do pagamento, conforme art. 78 do RGC.

**9.5.1** Quando tecnicamente viável, no caso de o CONTRATANTE comunicar que efetuou o pagamento e solicitar o religue 'em confiança' antes da compensação, a CONTRATADA poderá retomar a suspensão se o pagamento não vier a ser confirmado, aproveitando-se o prazo já transcorrido para fins de contagem do prazo de rescisão.

**9.6 DA RESCISÃO POR INADIMPLÊNCIA.** Transcorridos **60 (sessenta) dias corridos** da SUSPENSÃO TOTAL sem que o CONTRATANTE tenha quitado o débito, a CONTRATADA poderá rescindir o Contrato, mediante prévia notificação específica.

**9.6.1** A CONTRATADA encaminhará, em até 7 (sete) dias da rescisão, documento comprobatório, com a informação da possibilidade do registro do débito em órgãos de proteção ao crédito, sempre precedido de notificação.

**9.7 DA SUSPENSÃO DOS PRAZOS POR CONTESTAÇÃO.** Nos termos do art. 61 do RGC, a contestação de débito formalizada pelo CONTRATANTE suspende a fluência dos prazos de suspensão e rescisão, até a notificação da resposta da CONTRATADA, observado o prazo máximo de 30 (trinta) dias.

## **SEÇÃO II – DA SUSPENSÃO TEMPORÁRIA A PEDIDO DO CONTRATANTE ADIMPLENTE**

**9.8** O CONTRATANTE adimplente tem o direito de requerer, a qualquer tempo, a SUSPENSÃO TEMPORÁRIA do serviço, **sem ônus**, observadas as seguintes condições:

**9.8.1** A suspensão poderá ser solicitada uma única vez a cada período de 12 (doze) meses;

**9.8.2 Prazo MÍNIMO: 30 (trinta) dias;**

**9.8.3 Prazo MÁXIMO: 120 (cento e vinte) dias;**

**9.8.4** Restabelecimento garantido sem ônus, no mesmo endereço de instalação, ao final do período;

**9.8.5** A solicitação e o pedido de restabelecimento poderão ser realizados pelos canais de atendimento da Cláusula 3.3.

**9.9** O atendimento da solicitação ou do restabelecimento ocorrerá em até **24 (vinte e quatro) horas** contadas da solicitação.

## **SEÇÃO III – DOS EFEITOS DA SUSPENSÃO SOBRE O PRAZO DE PERMANÊNCIA (FIDELIDADE)**

**9.10 DA PAUSA DA FIDELIDADE DURANTE A SUSPENSÃO.** Caso o CONTRATANTE esteja vinculado a Prazo de Permanência (Fidelidade), tal obrigação ficará automaticamente **SUSPENSA** durante:

**9.10.1** O período de suspensão temporária a pedido do CONTRATANTE adimplente (Seção II);

**9.10.2** O período de SUSPENSÃO TOTAL POR INADIMPLÊNCIA (Seção I).

**9.11 DA NÃO CONTABILIZAÇÃO.** O período em que o serviço permanecer suspenso, em qualquer das hipóteses do item 9.10, **NÃO SERÁ CONTABILIZADO para fins de cumprimento do Prazo de Permanência (Fidelidade)**. Em consequência, ao retomar a prestação regular do serviço, o prazo de fidelidade volta a correr de onde

havia parado, prorrogando-se o termo final pelo mesmo número de dias em que o serviço esteve suspenso.

**9.11.1** Exemplo: caso o CONTRATANTE esteja em fidelidade de 12 (doze) meses e o serviço permaneça suspenso por 45 (quarenta e cinco) dias, o término do prazo de fidelidade será prorrogado pelos mesmos 45 (quarenta e cinco) dias.

**9.12 DO REGISTRO DOCUMENTAL.** A CONTRATADA manterá, pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses, à disposição da ANATEL, a comprovação documental das notificações enviadas, dos prazos observados, das suspensões e rescisões efetuadas e dos restabelecimentos, conforme art. 91 do Manual Operacional do RGC.

## **CLÁUSULA DÉCIMA – DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS**

**10.1** A contestação encaminhada pelo CONTRATANTE em relação a qualquer cobrança será objeto de apuração quanto à sua procedência.

**10.2** O CONTRATANTE terá o prazo máximo de **3 (três) anos** da data da cobrança para contestá-la perante a CONTRATADA.

**10.3** A CONTRATADA terá o prazo máximo de **30 (trinta) dias**, a partir do recebimento da contestação, para apresentar resposta, conforme art. 61, § 1º, do RGC.

**10.4** O débito contestado terá sua cobrança suspensa, e a contestação **suspende os prazos de cobrança e rescisão**, conforme já disciplinado na Cláusula 9.7.

**10.5** Sendo a contestação parcial, o CONTRATANTE pagará a quantia incontroversa no prazo regular, sob pena de incidência dos encargos moratórios.

**10.6** Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sem incidência de encargos. Caso o CONTRATANTE já tenha pago o documento contestado, a CONTRATADA concederá crédito equivalente na fatura subsequente.

**10.7** Sendo a contestação julgada improcedente, os valores não serão retificados e a conta original deverá ser paga, com os encargos moratórios devidos a partir da notificação ao CONTRATANTE.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO PRAZO DE PERMANÊNCIA (FIDELIDADE)**

**11.1** A CONTRATADA poderá ofertar ao CONTRATANTE benefícios em contrapartida ao Prazo de Permanência (Fidelidade), formalizados por meio do TERMO DE ADESÃO À OFERTA ou TERMO DE CONCESSÃO CONDICIONAL DE BENEFÍCIOS, anexo deste Contrato.

**11.2** É facultado ao CONTRATANTE optar pela contratação SEM Fidelidade, hipótese em que não receberá os benefícios e arcará integralmente com os custos correspondentes (taxas de instalação, valor cheio, etc.).

**11.3** A multa por rescisão antecipada é proporcional ao tempo restante de Fidelidade (cálculo pro rata), conforme art. 58, II, do RGC, e será detalhada no TERMO DE CONCESSÃO CONDICIONAL DE BENEFÍCIOS.

**11.4** Cumprido o Prazo de Permanência, o CONTRATANTE perderá automaticamente as vantagens correspondentes à Fidelidade, deixando de estar vinculado a qualquer prazo, podendo rescindir o Contrato a qualquer tempo sem ônus.

**11.5 REMISSÃO À PAUSA DA FIDELIDADE.** Conforme detalhado nas Seções II e III da **Cláusula Nona**, o prazo de Fidelidade fica automaticamente **SUSPENSO** durante qualquer período de suspensão do serviço (a pedido do adimplente OU por inadimplência), e o tempo correspondente **NÃO É COMPUTADO** para fins do cumprimento da Fidelidade.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO**

**12.1** O presente Contrato terá vigência conforme indicado no TERMO DE ADESÃO À OFERTA, podendo ser renovado por períodos iguais e sucessivos, salvo manifestação em contrário com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

**12.2** Poderá ser rescindido o presente Contrato:

**12.2.1** Mediante solicitação do CONTRATANTE pelos canais da Cláusula 3.3, sem ônus quando não houver Fidelidade vigente, ou mediante reembolso proporcional das vantagens (multa pro rata) quando houver;

**12.2.2** Em caso de inadimplência do CONTRATANTE, observados os prazos e procedimentos da **Cláusula Nona**;

**12.2.3** Por mútuo acordo das partes;

**12.2.4** Em caso de inviabilidade técnica de prestação do serviço no novo endereço, em razão de mudança do CONTRATANTE;

**12.2.5** Mediante decisão judicial, determinação legal ou da ANATEL.

**12.3** Em caso de rescisão, a CONTRATADA encaminhará ao CONTRATANTE, em até 7 (sete) dias, comprovante da rescisão e instruções para devolução dos equipamentos, conforme **Cláusula Sexta**.

**12.4 DA SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO.** O cancelamento do serviço poderá ser solicitado pelo CONTRATANTE por qualquer canal de atendimento disponibilizado pela

CONTRATADA — central telefônica/SAC, WhatsApp, portal do assinante ou atendimento presencial — sem que possa a CONTRATADA exigir comparecimento presencial, formalidades adicionais ou meio específico de solicitação.

**12.4.1** A solicitação de cancelamento será processada de forma imediata pela CONTRATADA, nos termos da regulamentação da ANATEL, gerando-se protocolo de atendimento que será informado ao CONTRATANTE no ato da solicitação, independentemente do canal utilizado.

**12.4.2** É vedada qualquer prática que dificulte, retarde ou onere indevidamente o exercício do direito de cancelamento, sob pena de caracterização de prática abusiva, nos termos do art. 39 do Código de Defesa do Consumidor.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS**

**13.1** A CONTRATADA poderá promover alterações no presente Contrato e nas condições da Oferta, mediante prévia comunicação ao CONTRATANTE com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, nos termos do art. 31 do RGC.

**13.2 DIREITO DE RESCISÃO SEM ÔNUS.** Caso o CONTRATANTE não concorde com qualquer alteração que implique modificação das condições essenciais (preço, velocidade, franquia, prazo, fidelidade, índice de reajuste ou demais condições materiais), poderá **rescindir o presente Contrato sem qualquer ônus, multa ou penalidade, ainda que vinculado ao Prazo de Permanência (Fidelidade)**, bastando manifestar-se nesse sentido por qualquer dos canais da Cláusula 3.3 até a data prevista para a entrada em vigor da alteração.

**13.3** A ausência de manifestação do CONTRATANTE no prazo indicado não poderá ser interpretada como aceitação tácita das alterações que lhe sejam desfavoráveis, sem prejuízo da continuidade da prestação do serviço nas condições anteriores.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA ANATEL E DOS CANAIS REGULATÓRIOS**

**14.1** Nos termos do RGC, fica informado ao CONTRATANTE que as informações regulatórias e legislativas relativas à prestação do SCM estão disponíveis no site da Agência Nacional de Telecomunicações: [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br) e [legislacao.anatel.gov.br](http://legislacao.anatel.gov.br).

**14.2** As reclamações poderão ser apresentadas pela Central de Atendimento da ANATEL, pelo número **1331**, de segunda a sexta-feira, dias úteis, das 8h às 20h, pelo site <https://www.anatel.gov.br/consumidor/reclamacao>, pelo aplicativo Anatel Consumidor, ou ainda nos endereços oficiais da Agência.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E DO FORO**

**15.1** Este Contrato, juntamente com o TERMO DE ADESÃO À OFERTA equando aplicável, o TERMO DE CONCESSÃO CONDICIONAL DE BENEFÍCIOS, refletem a íntegra dos entendimentos entre as partes.

**15.2** A tolerância da CONTRATADA quanto a infrações contratuais por parte do CONTRATANTE não importará em renúncia, novação ou perdão de dívida, mas tão somente ato de mera liberalidade.

**15.3** Se uma ou mais disposições deste Contrato vierem a ser consideradas inválidas, ilegais ou inexequíveis, tal vício não afetará as demais disposições, que continuarão válidas.

**15.4** Para dirimir quaisquer questões oriundas deste Contrato, fica eleito o foro da comarca de **Ouro Branco – MG**, excluindo-se qualquer outro, **ressalvada a faculdade do CONTRATANTE consumidor de optar pelo foro de seu domicílio**, conforme art. 101, I, do CDC.

Ouro Branco - MG