



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, SERVIÇO DE VALOR AGREGADO, LOCAÇÃO E OUTRAS AVENÇAS

Pelo presente Instrumento Particular, de um lado, doravante denominada **CONTRATADA**:

DADOS DA CONTRADA

Razão Social: G2G SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO E COMÉRCIO DE PRODUTOS ELETRÔNICOS LTDA			
CNPJ: 10.887.667/0001-01	Inscrição Estadual: 35223325952	Sócio Administrador: Genésio Rebortel Lopes Neto , portador da Cédula de Identidade RG nº 27.715.732-4 e devidamente inscrito no CPF nº 114.274.958-40.	
Endereço: Av. Elias Alves da Costa, 411, Sala 39			
Bairro: Centro	Cidade: Vargem Grande Paulista	Estado: São Paulo	CEP: 06730-000
Telefone: (11) 4159-9100	WhatsApp: (11) 4159-9120	Site: g2gtelecom.com.br	E-mail: contato@g2gfibra.com.br

E de outro lado, pessoa física ou jurídica, doravante denominado (a) **ASSINANTE** devidamente qualificado (a) e identificado (a) no **TERMO DE ADESÃO** ou **ACEITAÇÃO ELETRÔNICA** parte integrante do presente Instrumento Particular.

A **CONTRATADA** coloca à disposição de seu (a) **ASSINANTE**, o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), Serviço de Valor Agregado (SVA) e Outros Serviços Correlatos.

Assim, tendo justo e acertado o presente Contrato, resolvem firmar o presente Instrumento, que será regido pelas Cláusulas a seguir, sem prejuízos das instituídas pela **ANATEL** (Agência Nacional de Telecomunicações) e demais dispositivos legais vigentes.

DAS DEFINIÇÕES

ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações. Com sede à Rua SAUS, Quadra 06, Bloco F, 2º Andar, Brasília, Distrito Federal, CEP: 70.070-940, com Endereço Eletrônico: www.anatel.gov.br e Central de Atendimento: 1331 e 1332, funcionando de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.

TERMO DE ADESÃO: designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou on-line) a este contrato, o qual determina o início de sua vigência, 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, obriga o (a) **ASSINANTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de aditivos, desde que devidamente assinados por cada parte.

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

SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÕES: é o conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicação, que é a transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza.

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

ASSINANTE: assim referido neste instrumento, é a pessoa física ou jurídica qualificada no Termo de Adesão respectivo, o qual, uma vez preenchido e assinado corretamente, integra como já dito, o presente contrato para todas as finalidades legais.

CENTRO DE ATENDIMENTO: Órgão da Prestadora de SCM responsável por recebimento de reclamações, solicitação de informações e de serviços ou de atendimento ao (à) **ASSINANTE**;

PLANO DE SERVIÇO: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;

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

COMPARTILHAMENTO DO ACESSO: significa a utilização de uma conexão à Internet ao mesmo tempo através de computadores distintos, independentemente da tecnologia utilizada.

SUORTE TÉCNICO: constitui a prestação de serviço de suporte técnico por telefone, e-mail ou chat, relativo exclusivamente aos serviços de acesso à Internet.

VELOCIDADE DE CONEXÃO: significa a quantidade de bits (1/8 de byte) a ser verificado entre o ponto de conexão do (a) **ASSINANTE** (modem, adaptador de rede ou receptor de satélite; entre outros) e o primeiro ponto de autenticação das **CONTRATADAS** ou do concentrador de acesso do prestador de serviços de telecomunicação, sendo medido no sentido **CONTRATADAS** para **ASSINANTE**. Não será parâmetro, em hipótese alguma, o acesso, carregamento, obtenção de dados ou qualquer avaliação externa a rede das **CONTRATADAS**, dadas as características da internet (quantidade de hops, carga de links externos e de servidores, entre outros), que inviabilizam tecnicamente tais avaliações.

FRANQUIA DE TRÁFEGO (BITS) E/OU HORAS: é o máximo de transferência em bits (1/8 de byte) ou horas permitida em um período. Uma vez esgotada a franquia contratada, o (a) **ASSINANTE** ficará sujeito a uma política diferenciada restritiva ou uma cobrança adicional proporcional ao consumo adicional incorrido ou mesmo à indisponibilidade do serviço até o início do próximo período, de acordo com as regras e valores estabelecidos no plano contratado.

IP: é o endereço na Internet, podendo ser público, privado ou CGNAT (*Carrier Grade Network Address Translation*), "Fixo" ou "Variável" a cada conexão, de acordo com o plano contratado. A disponibilização de IP's fixos e válidos ou blocos de IP's somente é feita mediante acordo com a PRESTADORA e está sujeito a uma consulta previa de disponibilidade.

COMODATO: para os presentes fins, representa a cessão dos equipamentos de propriedade das **CONTRATADAS** ao (à) **ASSINANTE**, sem cobrança de aluguéis, durante o período de vigência do presente contrato, regido pelos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, na escolha, pelo (a) **ASSINANTE**, de plano que ofereça essa opção, como forma de investimento feito pelas **CONTRATADAS** em infraestrutura necessária à prestação dos serviços ora contratados.

LOCAÇÃO: As **CONTRATADAS** poderão dispor ao (à) **ASSINANTE**, quando necessário e acordado entre as partes, bem móvel mediante o pagamento de certa quantia.

SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO: correspondem a serviços considerados, por Lei e normas regulamentares da ANATEL, como típicos “SVA”, de acordo com o artigo 61 da Lei 9.472, de 16/07/1997, que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações. A **PROVEDORA DE SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO** poderá ofertar facilidades, conteúdos e aplicativos, ora denominados, em conjunto, “Combo Digital”, os quais são disponibilizados mediante oferta combinada aos **ASSINANTES**.

CLÁUSULA PRIMEIRA **Do Objeto da Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia**

1.1. O presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) E COMODATO**, tem por objeto tornar disponível ao (à) **ASSINANTE**, pessoa física ou jurídica, dentro da área de prestação dos serviços da **CONTRATADA**, a título de SCM (Serviços de Comunicação Multimídia) um dos “Planos de Serviços de Internet”, bem como os “Equipamentos” necessários à sua distribuição, a título de comodato, descritos e relacionados no **TERMO DE ADESÃO**.

Parágrafo primeiro. Por meio da **ASSINATURA** ou **ACEITE ELETRÔNICO** do **TERMO DE ADESÃO**, o (a) **ASSINANTE** declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todos os direitos, deveres e garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, detalhes referentes a plano de serviço, valores de mensalidade, formas de pagamento, velocidade de download e upload, garantia de banda e franquia de consumo.

Parágrafo segundo. Compreende-se por prestação de Serviço de Comunicação Multimídia por parte da **PRESTADORA DE SCM**, ora **CONTRATADA**, a instalação, a administração e a manutenção de rede de transporte para a transmissão de Informações Multimídia, englobando sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, bem como acesso à internet, além de disponibilização de caixas postais e endereços para correios eletrônicos nas quantidades e capacidades especificadas no Plano Contratado, que discriminado no **TERMO DE ADESÃO**;

Parágrafo terceiro. Os “Equipamentos” descritos nesta Cláusula se encontram descritos no **TERMO DE ADESÃO** e se submetem às regras inerentes ao comodato previstas no presente Instrumento.

Parágrafo quarto. O “Plano de Serviço” e o respectivo endereço para instalação dos “Equipamentos” se submetem à opção do (a) **ASSINANTE** no **TERMO DE ADESÃO**.

1.2. O presente Contrato de Prestação de Serviços SCM e Comodato está sujeito a legislação vigente, especificamente, e sem prejuízo das demais:

- a) *Lei Geral de Telecomunicações (LGT) – Lei no 9.472 de 16 de julho de 1997;*
- b) *Código de Defesa do Consumidor (CDC) – Lei no 8.078 de 11 de setembro de 1990;*
- c) *Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) – Resolução no 632 de 07 de março de 2014;*
- d) *Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) – Resolução no 614 de 28 de maio de 2013;*
- e) *Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Lei n° 13.709 de 14 de agosto de 2018.*

Parágrafo quinto. A **PRESTADORA DE SCM** enquadra-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte, denominada, PPP, estando assim, **ISENTA** de determinadas obrigações previstas na Resolução nº 614/2013, a saber: “Do licenciamento das estações de telecomunicações das redes de suporte que utilizarem exclusivamente equipamentos de radiocomunicação de radiação restrita e/ou meios confinados, independente do serviço e da quantidade de usuários”; na Resolução nº 632/2014, que criou categorias específicas para PPP's; na Resolução nº 574/2011, que estabeleceu as regras aplicáveis as PPP's; e, finalmente, na Resolução nº 717/2019, que trata da comunicação à ANATEL das interrupções de serviços.

Parágrafo sexto. A prestação do SCM será realizada diretamente pela **PRESTADORA DE SCM**, que se encontra devidamente autorizada, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, com outorga SCM nos termos do Ato nº 1677 de 25 de março de 2008.

CLÁUSULA SEGUNDA Do Objeto da Prestação de Serviços de Valor Agregado

2.1. Pelos Serviços de Valor Agregado, que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações, a **PROVEDORA DE SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO** poderá ofertar facilidades, conteúdos e aplicativos, ora denominados, em conjunto, “Combo Digital” e isoladamente de “Serviço Digital”, os quais são disponibilizados mediante oferta aos **ASSINANTES**.

2.2. A título de SVA (Serviço de Valor Agregado e/ou Adicionado), a **PROVEDORA DE SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO** dispõe dos seguintes serviços, cuja contratação será delimitada e anuída no **TERMO DE ADESÃO**:

- a) *MediQuo – Telemedicina;*
- b) *Qualifica Cursos;*
- c) *Kaspersky – Antivirus;*
- d) *MUMO;*
- e) *Contos;*
- f) *G2G Play;*

2.2.1. Considerando-se a diferença entre cada um dos SVA's descritos nesta Cláusula, declara o (a) **ASSINANTE**, neste ato, expressamente, conhecimento de que as respectivas especificações

técnicas se encontram disponíveis para acesso no site da **CONTRATADA** e/ou no site oficial de cada um dos fornecedores originários.

- 2.2.2. É de conhecimento, também, do (a) **ASSINANTE**, nos termos da Cláusula anterior, que os valores individualizados atribuídos aos SVA's que compõem o "Combo", devidamente descritos e individualizados no faturamento, se diferenciam, de modo que se demonstrarão a maior se contratados individualmente, dado os custos operacionais que viabilizam a comercialização na modalidade "Combo".
- 2.2.3. No que tange à inclusão do **SERVIÇO DE TELEFONIA** a título de SVA (Serviço de Valor Agregado), vinculado ao SCM (Serviço de Comunicação Multimídia), notadamente, objeto do presente Instrumento, é de conhecimento do (a) **ASSINANTE** que a **PROVEDORA DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO**, é mera intermediária de venda, de modo que, independentemente, lhe incumbe informar a **PROVEDORA DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO**, o endereço de instalação e/ou opcionalmente os pontos (terminais) de acesso adicionais que deseje contratar, para utilização do PLANO.
- 2.3. É de conhecimento e concordância do (a) **ASSINANTE** que a adesão aos serviços disponibilizados mediante oferta combinada, leia-se, na modalidade "Combo", não suportará o cancelamento individual dos serviços que o compõe, dado a inexistência de qualquer abatimento na mensalidade à vista dos custos operacionais que possibilitam a redução na modalidade "Combo".
- 2.4. A **PROVEDORA DE SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO** não se responsabiliza pelo funcionamento dos serviços digitais disponibilizados por terceiros.
- 2.5. Outrossim, poderá disponibilizar Porta IP (*Internet Protocol*) escolhido dentro da faixa de endereço IP que detém em seu Sistema Autônomo (*Autonomous System – AS*), ou poderá ainda ser endereço atribuído por outra **PRESTADORA** que esteja alocado ao (à) **ASSINANTE**, bem como efetuará a ligação necessária à ativação do acesso à internet no equipamento disponibilizado pelo (a) **ASSINANTE**. A atribuição dos IP'S será de forma dinâmica para os planos residenciais e pessoa jurídica com planos corporativos, facultada a possibilidade de utilização das práticas de NAT (*Network Address Translation*) e CGNAT (*Carrier Grade Network Address Translation*), com o que o (a) **ASSINANTE** expressamente anui.

CLÁUSULA TERCEIRA

Do Cadastro do (a) Assinante, das Condições de Infraestrutura e da Instalação

- 3.1. Após o cadastramento do (a) **ASSINANTE** efetivado pela **CONTRATADA**, conseqüente de sua aceitação expressa ao presente Instrumento, leia-se, através de **ASSINATURA** ou **ACEITE ELETRÔNICO** e o respectivo pagamento inicial, este adquire o direito de utilizar o serviço, na modalidade contratada, em conformidade com as especificidades delineadas no **TERMO DE ADESÃO**, bem como à prestação de serviços de suporte técnico.
- 3.2. É de conhecimento do (a) **ASSINANTE** que a utilização indevida dos serviços contratados decorrerá na sua responsabilidade civil e criminal.

- 3.2.1. Estando o imóvel do (a) **ASSINANTE** dentro da área de cobertura, a **CONTRATADA** promoverá a instalação no prazo mínimo de 05 dias úteis, salvo estipulação em contrário mencionada na “Ordem de Serviço”, e máximo de 07 dias úteis, contados da data em que o (a) **ASSINANTE** apresentar, quando necessário o for, autorização do síndico do condomínio ou dos demais condôminos para a ligação dos sinais, ou, se for o caso, da data do término das obras civis. Não sendo necessárias autorizações nem a realização das obras, o prazo para a instalação começará a fluir da data da confirmação de disponibilidade técnica de instalação do serviço, desde que a **CONTRATADA** já se encontre ciente da assinatura do “Termo de Adesão” pelo (a) **ASSINANTE**.
- 3.2.2. O prazo para ativação do circuito poderá ser estendido a período indeterminado na superveniência das seguintes condições: (i) o (a) **ASSINANTE** não disponibilizar local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a ativação dos serviços; (ii) eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática; (iii) atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como na entrega dos equipamentos necessários; (iv) outras hipóteses em que não exista culpabilidade da **CONTRATADA**.
- 3.2.3. Salvo estipulação contratual em contrário, a **CONTRATADA** efetuará a instalação e ativará a conexão para somente 01 (um) equipamento do (a) **ASSINANTE**, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais e compartilhamento da conexão pelo contratante.
- 3.2.4. É vedado ao (à) **ASSINANTE** de planos residenciais, utilizar o serviço para disponibilizar servidores de dados de qualquer espécie, inclusive Servidores WEB, FTP, SMTP, POP3, servidores de rede ponto-a-ponto e quaisquer conexões entrantes.
- 3.2.5. O disposto na Cláusula anterior, não se aplica aos clientes pessoa jurídica, com planos corporativos.
- 3.2.6. A **CONTRATADA** fica isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidade dos sistemas operacionais e/ou softwares de propriedade do (a) **ASSINANTE** com o software de conexão utilizado no serviço (se necessário), pelo funcionamento de aplicativo de terceiros, podendo inclusive restringi-los, controlá-los ou bloqueá-los, caso considere necessário.
- 3.3.A **CONTRATADA** poderá, a seu critério, conceder ao (à) **ASSINANTE** condição promocional para assinatura de seus serviços, cujas regras, caso existentes, estarão disponíveis no site da **CONTRATADA** e/ou no **TERMO DE ADESÃO**, e que deverão ser observadas e respeitadas pelo (a) **ASSINANTE** a partir da contratação dos serviços. As promoções nunca excederão ao prazo máximo de 12 (doze) meses, podendo vigor por prazo inferior caso haja estipulação em contrário nos respectivos anúncios ou lançamentos. Outrossim, a **CONTRATADA** reserva-se ao direito de alterar e retirar, a qualquer momento, quaisquer condições promocionais eventualmente disponibilizadas aos assinantes, porque delas não se originam direito adquirido, sem prejuízo das já concedidas até a sua cessação.
- 3.4. O (a) **ASSINANTE** declara-se integralmente ciente de que, caso já tenha usufruído de qualquer condição promocional para assinar os serviços da **CONTRATADA**, a qualquer tempo anteriormente à celebração deste Contrato, não terá direito a usufruir novamente de condições promocionais para a contratação dos serviços, sendo certo que, nesta hipótese, todas as disposições relativas a condições promocionais não se lhe aplicarão, salvo por mera liberalidade da **CONTRATADA**.
- 3.5. Para usufruir do serviço, o (a) **ASSINANTE** deverá adquirir, através de meios próprios, ou requerer a título de Comodato e/ou Locação e manter em funcionamento os equipamentos de conexão atinentes à modalidade contratada, tais quais, como: *modem, adaptador de rede, receptor de satélite*, dentre outros necessários para a consecução perfeita dos serviços, devendo arcar com todos os custos envolvidos.

- 3.6. Se, a qualquer tempo e por qualquer motivo, o (a) **ASSINANTE** deixar de ter os direitos de utilização dos meios de acesso ou ficar impossibilitado de utilizá-los, deverá informar imediatamente a **CONTRATADA**, requerendo o cancelamento, sob pena de continuar obrigado a pagar o preço mensal do serviço.
- 3.7. O (a) **ASSINANTE** deverá fornecer informações verdadeiras, atualizadas e completas a seu respeito, no ato de seu cadastramento. A **CONTRATADA** poderá, a qualquer tempo, verificar a veracidade das informações prestadas, e, sendo constatada qualquer irregularidade nos dados fornecidos, o (a) **ASSINANTE** será notificado pela **CONTRATADA** para que providencie as devidas correções de suas informações prestadas anteriormente. A **CONTRATADA** poderá suspender o fornecimento do serviço até que o cadastro seja devidamente corrigido pelo (a) **ASSINANTE**, sem interrupção dos pagamentos devidos.
- 3.8. O (a) **ASSINANTE** autoriza a manutenção de seus dados cadastrais nos arquivos da **CONTRATADA**, que somente poderá utilizá-los para o fim pelo qual foram coletados, salvo consentimento do usuário ou ordem judicial.
- 3.9. Ao cadastrar-se, o (a) **ASSINANTE** deverá registrar sua senha de acesso ao serviço objeto deste Contrato, a qual poderá ser posteriormente alterada, a qualquer tempo, mediante o fornecimento dos dados do (a) **ASSINANTE**.
- 3.9.1. A senha é pessoal e intransferível e, portanto, não deve ser divulgada pelo (a) **ASSINANTE** a terceiros. Caso tenha motivos para acreditar que terceiros tiveram acesso à sua senha, o (a) **ASSINANTE** deverá imediatamente providenciar a sua modificação. O (a) **ASSINANTE** é o único e exclusivo responsável por danos e prejuízos decorrentes da utilização de sua senha, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros, legais e contratuais daí resultantes.
- 3.10. Toda e qualquer ativação ou respectivas mudanças de instalações, configurações ou planos solicitados pelo (a) **ASSINANTE**, incluindo a posterior mudança de local da prestação do serviço, fica desde já condicionada à existência de disponibilidade e viabilidade técnica no local da instalação do serviço.
- 3.11. É permitido ao (à) **ASSINANTE** solicitar a transferência de endereço para a mesma cidade, desde que existam condições técnicas de instalação no novo endereço indicado. Caso deseje transferir a prestação do serviço para um endereço onde exista previsão para atendimento futuro do serviço, desde que tal previsão não exceda o prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias contados da data da solicitação pelo (a) **ASSINANTE**, a prestação do serviço será suspensa por este período. Não cumprido o acima estabelecido, em qualquer das hipóteses, rescindir-se-á automaticamente o presente, sem ônus a qualquer das partes. Em caso de possibilidade da transferência, em qualquer das hipóteses, o (a) **ASSINANTE** pagará à **CONTRATADA** a taxa de transferência vigente na ocasião.
- 3.12. É imprescindível a presença do (a) **ASSINANTE** ou representante qualificado durante toda a instalação do serviço contratado no endereço indicado pelo (a) **ASSINANTE**. Ainda, deverá indicar os locais de passagem dos cabos, de instalação dos equipamentos e indicação de dutos elétricos e/ou hidráulicos para evitar acidentes no momento da instalação. A **CONTRATADA** não se responsabiliza se, por indicação errônea do cliente, forem afetadas as instalações elétricas, hidráulicas, de telefonia ou outras que se encontrem instaladas no endereço indicado pelo (a) **ASSINANTE**, ficando o mesmo responsável por toda a despesa de recuperação das instalações porventura danificadas, inclusive dos equipamentos de infraestrutura da **CONTRATADA**. Caso haja necessidade de passagem de cabos e/ou equipamentos por telhados, lajes ou outras coberturas, fica desde já a **CONTRATADA** isenta de responsabilidade por quebras, avarias ou outros danos causados aos mesmos.

- 3.13. É de inteira responsabilidade do (a) **ASSINANTE** providenciar a instalação dos equipamentos necessários à proteção de rede, quais sejam: a) Para-raios de baixa tensão no Quadro de Distribuição de Circuitos; b) Aterramento em conformidade com as normas técnicas; c) Dispositivo Protetor contra Surtos (DPS) elétricos para equipamentos eletroeletrônicos conectados por conexão elétrica (como cabos Metálicos/Coaxiais Ethernet/RJ45); e d) *No-break*. A **CONTRATADA** não será, em hipótese alguma, responsabilizada por quaisquer danos causados ao (à) **ASSINANTE**, quaisquer que sejam as causas, se oriundos da não utilização ou da má utilização dos equipamentos ora exigidos.
- 3.14. A manutenção das redes de compartilhamento utilizadas pela **CONTRATADA**, para a devida prestação dos serviços contratados pelo (a) **ASSINANTE**, é de responsabilidade das Companhias de Energia Elétricas, Detentoras do Serviço Público, de modo que, eventuais problemas relacionados não serão atribuídos àquelas.
- 3.15. Considerando que o Serviço de Valor Agregado (SVA), não constitui serviço de telecomunicações nos termos do artigo 61, da Lei nº. 9472 de 16/07/1997, classificando-se a **PROVEDORA DE SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO** como usuária do serviço de telecomunicações que lhe dá suporte, com os direitos e deveres inerentes a essa condição, a manutenção dos serviços é sua responsabilidade, desde que, não digam respeito à indisponibilidade e/ou inviabilidade técnica, cujas condições deverão ser reclamadas junto às empresas fornecedoras originárias.

CLÁUSULA QUARTA

Das Características Técnicas Básicas Para os Serviços De Comunicação Multimídia - SCM

- 4.1. São características técnicas básicas à prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia – SCM:
- 4.2. O Serviço de Comunicação Multimídia - SCM é prestado na tecnologia FTTx (Fibra Óptica), cujas características, tecnologias utilizadas e faixas de velocidade estão descritas no site www.g2gtelecom.com.br;
- 4.3. As velocidades contratadas, leia-se, de acordo com cada “Plano de Serviço”, descrito no **TERMO DE ADESÃO**, compreendem a capacidade que a tecnologia FTTx suporta, ou seja, um usuário navegando na internet poderá atingir até uma determinada velocidade limite, sem a garantia de que esta velocidade será sempre mantida; são nominais máximas de acesso, sendo que estão sujeitas as variações decorrentes da própria tecnologia utilizada e das redes que compõem a Internet, conforme os fatores técnicos abaixo expostos que podem interferir na velocidade final:
- a) Qualidade e extensão da fiação interna do imóvel do (a) **ASSINANTE**;
 - b) Capacidade de processamento do computador do (a) **ASSINANTE**;
 - c) Interferências e atenuações próprias da rede Internet, que fogem ao controle da **PRESTADORA**, produzidos entre o sinal emitido e o sinal percebido, principalmente quando a origem dos dados for originada em rede de terceiros;
 - d) Páginas de destino na Internet e volume de dados trafegados;
 - e) Problemas no microcomputador ou modem utilizado pelo (a) **ASSINANTE**, e;
 - f) Problemas de interferência típicos da tecnologia IEEE 802.11x (*wireless fidelity* ou simplesmente WI-FI).

- 4.4. Por redes que compõe a internet entende-se como um aglomerado de redes independentes, com equipamentos diferentes e administrados de acordo com políticas diferentes pelas Operadoras. Os pacotes que trafegam na Internet, de acordo com as aplicações dos usuários, podem sofrer atrasos ou serem descartados entre a origem e o destino, justamente porque os equipamentos das Operadoras são diferentes ao longo da rede, afetando diretamente a velocidade do acesso do usuário à Internet.
- 4.5. Para a configuração/ativação do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM será atribuído a conexão do usuário um endereço IP (*"Internet Protocol"*) privado.
- 4.6. Caso o Serviço de Comunicação Multimídia - SCM seja utilizado simultaneamente, em mais de um dispositivo na mesma residência, a velocidade será compartilhada e, portanto, poderá sofrer variações de performance.
- 4.7. A **PRESTADORA DE SCM** não se responsabiliza pelas diferenças de velocidades ocorridas quando ocasionadas pelos fatores elencados na Cláusula 4.3., ou por fatores outros alheios à sua vontade, leia-se, por fatos relacionados aos casos fortuitos ou de força maior.
- 4.8. A **PRESTADORA** fornecerá velocidade instantânea mínima nos termos da Resolução 574/2011 da ANATEL.
- 4.9. Todos os "Planos de Serviços" previstos no **TERMO DE ADESÃO** e ofertados pelas **CONTRATADAS**, são ASSÍNCRONOS, ou seja, possuem taxas diferenciadas de download e uploads.

CLÁUSULA QUINTA Do Comodato

- 5.1. As partes aqui denominadas **PRESTADORA DE SCM, PROVEDORA DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO e ASSINANTE**, passam para fins de comodato, nos termos dos arts. 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, serem designadas como **COMODANTE**, termo a que se submetem àquelas duas primeiras e **COMODATÁRIO (A)** respectivamente.
- 5.2. O presente comodato consiste na cessão pela **COMODANTE** dos direitos de uso e gozo dos "Equipamentos", pelo **COMODATÁRIO (A)**, cujo número de série e/ou sinais identificadores serão lançados do **TERMO DE ADESÃO** pelo **COMODANTE** quando da instalação regulamentada na Cláusula Terceira.
- 5.3. Os "Equipamentos" descritos e relacionados no **TERMO DE ADESÃO** cedidos em comodato, serão utilizados pelo (a) **COMODATÁRIO (A)** única e exclusivamente para a execução dos serviços contratados no presente Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM, dentro das dependências e no endereço indicado no **TERMO DE ADESÃO**, sendo vedada qualquer outra destinação, pelo que expressamente proibido sua comercialização, cessão, locação, sublocação, compartilhamento, disponibilização ou transferência a terceiros, de forma gratuita ou onerosa, sob pena de dar causa a rescisão do presente Instrumento, suportando com o preço determinado pelos "Equipamentos" na data da cessão comodatária, sem prejuízo das medidas sancionatórias nele previstas.

Parágrafo primeiro. O preço dos "Equipamentos", será lançado de forma individualizada nos documentos descritos como: **TERMO DE ADESÃO** e **ORDEM DE SERVIÇO**, este último,

assinado no ato da instalação, por meio dos quais se assegurará o pleno conhecimento do (a) **COMODATÁRIO (A)** para fins de ressarcimento à **COMODANTE**.

5.4. Adstrito (a) aos termos do comodato, incumbe ao (à) **COMODATÁRIO (A)** na qualidade de fiel depositário (a), zelar pela guarda e integridade dos “Equipamentos”, objeto do presente comodato, sem prejuízo dos demais equipamentos eventualmente cedidos a qualquer título pela **COMODANTE**, obrigando-se, nos termos da lei, em caso de perda, extravio, dano ou destruição, mesmo que parcial, por qualquer motivo, ao respectivo ressarcimento do valor correspondente ao preço de mercado vigente a título de indenização lançado no **TERMO DE ADESÃO**, devidamente atualizado pelos índices de correção do IGP-M.

5.5. A disponibilização pela **COMODANTE** dos “Equipamentos” que compõe o presente Instrumento Particular, bem como de outros que eventualmente se demonstrem necessários à prestação dos serviços contratados, desde que, devidamente descritos e relacionados no **TERMO DE ADESÃO**, seja por meio de comodato, locação ou qualquer outro meio, não caracteriza transferência de propriedade, motivo pelo qual, na hipótese de extinção contratual, independentemente de sua motivação, o (a) **COMODATÁRIO (A)** permanecerá responsável pela guarda de todos os “Equipamentos” até a data de sua entrega e/ou retirada à/pela **COMODANTE**.

Parágrafo primeiro. Na hipótese de inutilização, ainda que parcial, ou inexistência dos “Equipamentos”, o (a) **COMODATÁRIO (A)**, incumbirá o (a) **COMODATÁRIO (A)**, ressarcir a **COMODANTE** nos termos da Cláusula 5.4.

5.6. É de responsabilidade do (a) **COMODATÁRIO(A)** providenciar e/ou dispor de toda a infraestrutura necessária e condições apropriadas para instalação dos “Equipamentos” descritos e relacionados no **TERMO DE ADESÃO**, incluindo conduítes e canaletas, para o cabeamento, ponto (s) de energia elétrica com aterramento adequado e obtendo, se necessário, autorização para instalação dos equipamentos no local (residência, condomínio e/ou edifício), ou outra edificação, sem qualquer ônus para a **COMODANTE**, tais como aluguéis, energia elétrica, etc. Cabe ainda ao (à) **COMODATÁRIO(A)**, obter do síndico do condomínio ou dos demais condôminos, sempre que necessário for, a autorização para ligação dos sinais e para realização das obras referidas.

5.7. É de responsabilidade do (a) **COMODATÁRIO (A)** utilizar e administrar os equipamentos cedidos em comodato de acordo com a finalidade estipulada no presente Instrumento, obrigando-se a mantê-los em perfeitas condições de uso e conservação, comprometendo-se, pela guarda, preservação e integridade dos mesmos até a efetiva restituição à **COMODANTE**, tendo em vista que tais equipamentos são insuscetíveis de penhor, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento, de exigibilidade que contra o (a) **COMODATÁRIO (A)** sejam promovidos, não podendo, cedê-los ou transferi-los a qualquer título a terceiros, ou ainda alugar, sem prévia autorização expressa da **COMODANTE**, sob pena de responder por perdas e danos.

5.8. O (a) **COMODATÁRIO (A)** deverá manter a instalação dos “Equipamentos” da presente cessão em comodato nos locais adequados e indicados pela **COMODANTE**, observadas as condições da rede elétrica, bem como condições técnicas necessárias ao correto funcionamento dos equipamentos.

5.9. O (a) **COMODATÁRIO (A)** deverá permitir que somente pessoas habilitadas e técnicos autorizados pela **COMODANTE** tenham acesso ao manuseio dos equipamentos sempre que necessário, observando-se, previamente, todas as normas de utilização.

5.10. O (a) **COMODATÁRIO (A)** não poderá prestar por si ou por intermédio de terceiros não credenciados, reparos ou consertos nos “Equipamentos” cedidos em comodato, de modo que, como consequência lógica, quaisquer falhas observadas e/ou problemas identificados no desempenho dos “Equipamentos” deverão ser comunicadas pelo (a) **COMODATÁRIO (A)** com a maior brevidade possível à **COMODANTE**.

Parágrafo primeiro. Na hipótese de o (a) **COMODATÁRIO (A)** não informar a **COMODANTE** e por meios próprios proceder à reparos nos “Equipamentos” descritos na Cláusula, se submeterá ao respectivo ressarcimento, cuja cobrança se dará nos termos da Cláusula 5.4.

Parágrafo segundo. Na ocorrência de falhas e/ou problemas com os “Equipamentos” descritos na Cláusula 5.4, que comprometam a devida Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM, após a comunicação precedida pelo (a) **ASSINANTE**, que ocorrerá através do **CENTRO DE ATENDIMENTO**, a **PRESTADORA** terá um prazo de até 72 (setenta e duas) horas para a proceder com a respectiva manutenção.

5.11. Ao término da relação contratual estabelecida no presente Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e Serviços de Valor Agregado, independentemente de sua natureza, o (a) **COMODATÁRIO (A)** deverá voluntariamente restituir (entregar/devolver) todos os bens cedidos em comodato à **COMODANTE**, no ato do cancelamento, advertido (a) **COMODATÁRIO (A)** de que somente após a devida entrega dos referidos bens cedidos em comodato é que haverá o efetivo cancelamento, ocasião em que os faturamentos continuarão vigentes até a respectiva entrega.

Parágrafo primeiro. Excepcionalmente ao que previsto nesta Cláusula, faculta à **CONTRATADA**, decorrido o prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do término do prazo de aviso prévio previsto nas Cláusulas 19.2.1 e 19.3, compreender pela apropriação dos “Equipamentos” pelo (a) **ASSINANTE** e, mediante sua anuência expressa, formalmente declarada neste ato, proceder para com a cobrança automática, cujos valores encontram-se relacionados no **TERMO DE ADESÃO**, quando do último faturamento.

Parágrafo segundo. Para compreensão do parágrafo anterior, é de conhecimento do (a) **ASSINANTE** que, ao final do aviso prévio de 90 (noventa dias), deverá proceder para com a entrega dos “Equipamentos” cedidos em comodato no prazo improrrogável de 10 (dez) dias úteis.

Parágrafo terceiro. Considerando-se o que previsto no *caput* desta Cláusula, caso não ocorra por parte do (a) **COMODATÁRIO (A)** a devolução espontânea dos “Equipamentos” previstos no **TERMO DE ADESÃO**, no prazo estipulado nesta Cláusula ou houver impedimento da retirada, o (a) **COMODATÁRIO (A)** autoriza desde já que a **COMODANTE** emita automaticamente, independentemente de qualquer modalidade de notificação, fatura de cobrança correspondente ao preço de mercado vigente a título de indenização, compreenda-se, àqueles constantes do **TERMO DE ADESÃO**.

Parágrafo quarto. Na hipótese de não pagamento do numerário descrito no parágrafo anterior, correspondente aos “Equipamentos”, poderá a **COMODANTE** utilizar-se de meios legais para recebimento dos valores inerentes, de modo que todas as despesas daí decorrentes, serão suportadas pelo (a) **COMODATÁRIO (A)**, inclusive, de honorários advocatícios acordados no montante de 20% (vinte por cento) sobre o valor do débito atualizado.

Parágrafo quinto. Na hipótese de o (a) **COMODATÁRIO (A)**, requisitar a retirada dos bens cedidos em comodato à **COMODANTE**, lhe será cobrado a Taxa de Visita Técnica, cujo valor encontra-se descrito no **TERMO DE ADESÃO**.

Parágrafo sexto. Na hipótese de a **COMODANTE** optar pela retirada dos “Equipamentos”, além de se submeter ao pagamento da taxa prevista no parágrafo anterior, comunicará o (a) **COMODATÁRIO (A)** com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, de modo que, se informado sua ausência, autoriza desde já, que os colaboradores da **COMODANTE** adentrem à sua residência para retirada dos “Equipamentos”, na presença de outra pessoa, maior de 18 (dezoito) anos, que assinará o **TERMO DE RETIRADA**.

Parágrafo sétimo. Caso o (a) **COMODATÁRIO (A)** altere seu endereço de residência e domicílio, deverá imediatamente comunicar a **COMODANTE**, sob pena de incidir no ressarcimento do valor dos “Equipamentos, previsto no **TERMO DE ADESÃO**, cuja cobrança se dará de forma automática quando do faturamento próximo.

Parágrafo oitavo. Na hipótese de o (a) **COMODATÁRIO (A)** optar pela retirada dos “Equipamentos”, comunicará a **COMODANTE** no prazo de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, de modo que, se informado sua ausência, autoriza desde já, que os funcionários da **COMODANTE** adentrem à sua residência para retirada dos “Equipamentos”, na presença de outra pessoa, maior de 18 (dezoito) anos, que assinará o **TERMO DE RETIRADA**.

Parágrafo nono. Caso o (a) **COMODATÁRIO (A)** altere seu endereço de residência e domicílio, deverá imediatamente comunicar a **COMODANTE**, sob pena de incidir no ressarcimento do valor dos “Equipamentos” descritos e individualizados no **TERMO DE ADESÃO**.

5.12. O (a) **COMODATÁRIO (A)** se demonstra ciente neste ato de que a não restituição dos “Equipamentos” cedidos em comodato configura *apropriação indébita* de coisa alheia móvel, pelo que poderá ser criminalmente responsabilizado nos termos do artigo 168 do Código Penal, sem prejuízo das medidas cíveis, anteriormente mencionadas para recebimento do respectivo numerário.

5.13. Em se tratando de depreciação por mau uso, perda/extravio e/ou inutilização dos referidos “Equipamentos” cedidos em comodato, o (a) **COMODATÁRIO (A)** deverá ressarcir a **COMODANTE** nos valores devidamente atualizados descritos no **TERMO DE ADESÃO**.

5.14. O (a) **COMODATÁRIO (A)** declara, com a assinatura do **TERMO DE ADESÃO**, que recebeu todos os “Equipamentos”, bem como de outros que se fizeram necessários, devidamente descritos e relacionados no **TERMO DE ADESÃO**, em perfeitas condições de uso.

Parágrafo primeiro. O (a) **COMODATÁRIO (A)** declara, ainda, que os “Equipamentos” mencionados nesta Cláusula, relacionados e individualizados no **TERMO DE ADESÃO**, foram devidamente instalados pelos funcionários da **COMODANTE**, que por sua vez somente adentraram à sua residência mediante sua autorização.

CLÁUSULA SEXTA Da Locação dos Equipamentos

6.1. Quando não adstritos ao regime comodatário, especificamente, descrito na Cláusula 5ª, a **CONTRATADA** disponibilizará ao (à) **ASSINANTE**, quando necessário e mutuamente acordado, mediante locação, com prazo de restituição, os equipamentos descritos no

“**TERMO DE ADESÃO**”, ficando este integralmente responsável na forma dos artigos 565 a 578 do Código Civil Brasileiro, devendo restituí-los à **CONTRATADA**, caso haja rescisão do presente contrato, no prazo máximo de 03 (três) dias contados da rescisão, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial.

- 6.2. O (a) **ASSINANTE** se responsabiliza a pagar todas as despesas e os prejuízos advindos da locação, observar a guarda, a diligência, o cuidado e conservação dos equipamentos relacionados no “**TERMO DE ADESÃO**”, de forma a restituí-los em perfeito estado de funcionamento.
- 6.3. Advindo danos que prejudiquem sua utilização, extravio, destruição ou deterioração dos equipamentos descritos no “**TERMO DE ADESÃO**”, ficará o (a) **ASSINANTE** obrigado a indenizar a **CONTRATADA** em importe equivalente ao valor de mercado do equipamento na época em que se exigir o pagamento.
- 6.4. É vedado ao (à) **ASSINANTE** alterar as características originais, permitir acesso a terceiros, seja pessoa física ou jurídica, exceto aos técnicos da **CONTRATADA** devidamente identificados, ceder, gratuita ou onerosamente, os equipamentos relacionados no “Termo de Adesão” ou ainda destiná-los a finalidade diversa da aqui pactuada, sob pena de ser considerado depositário infiel e ao pagamento de multa no valor total dos equipamentos que estão sob domínio do (a) **ASSINANTE**.
- 6.5. O (a) **ASSINANTE** renuncia, desde já, de forma expressa e irrevogável, a qualquer direito de retenção de tais equipamentos ao final deste contrato, obrigando-se ainda a devolvê-los ou colocá-los à disposição da **CONTRATADA** em perfeito estado de conservação e funcionamento no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, sob pena de ser considerado depositário infiel e ao pagamento de multa no valor dos equipamentos retidos.
- 6.6. A **CONTRATADA** poderá requisitar a devolução ou substituição imediata de qualquer equipamento de sua propriedade ao (a) **ASSINANTE**, desde que o serviço prestado não seja descontinuado, e então fornecer outro equipamento similar ou solução que obtenha os mesmos resultados.
- 6.7. Em caso de inadimplência por parte do (a) **ASSINANTE** do valor da locação dos equipamentos pelo período superior a 30 (trinta) dias, as **CONTRATADAS** estarão autorizadas, independentemente de qualquer notificação, a proceder com a retirada dos equipamentos locados.

CLÁUSULA SÉTIMA Do Suporte Técnico

- 7.1. A contratação do serviço inclui a prestação de serviço de suporte técnico básico 24h por dia, salvo interrupções necessárias por ocasião de serviços de manutenção no sistema, falhas decorrentes da operação das empresas fornecedoras de energia elétrica e/ou das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações envolvidas direta ou indiretamente na prestação do serviço objeto do presente Contrato, caso fortuito e força maior, ou ainda, ações ou omissões de terceiros.
- 7.1.1. O (a) **ASSINANTE** reconhece que a Central de Atendimento, descrita na Cláusula “DA COMUNICAÇÃO”, disponibilizada pela **PRESTADORA** é o meio apto a registrar reclamações quanto aos serviços contratados, sendo taxativamente vedada a utilização de quaisquer meios de

acesso público, tais como a internet ou redes de relacionamento, para registrar reclamações, críticas ou solicitações quanto à **CONTRATADA** ou quanto aos serviços prestados pela **CONTRATADA**. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da **CONTRATADA**, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus à **CONTRATADA**, ficando o (a) **ASSINANTE** sujeito às penalidades previstas em lei e neste instrumento.

- 7.1.2. O (a) **ASSINANTE**, antes de solicitar o reparo, deve certificar-se de que a dificuldade na conexão à internet é devida a problemas na infraestrutura da **CONTRATADAS**. Efetuada a visita pelos técnicos das **CONTRATADAS** e constatado que o problema se refere ao (à) **ASSINANTE** ou à sua rede interna (computador, cabeamento interno, energia, etc.) ou incute exclusivamente ao último, será cobrada Taxa de Visita em conformidade com a tabela de valores vigente à época.
- 7.1.3. A Taxa de Visita, em valor consonante com a tabela de valores vigente à época do ocorrido, também será cobrada nas hipóteses em que houver deslocamento improdutivo de técnico, em face de ausência do (a) **ASSINANTE** ou acesso impossibilitado ou, também, nas visitas ensejadas por mau uso do equipamento/sistema e serviços adicionais ou, ainda, quando o (a) **ASSINANTE** recusar-se a efetuar o procedimento de reparo orientado pelo suporte via telefone.
- 7.2. A **CONTRATADA** terá o prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas contadas da reclamação feita pelo (a) **ASSINANTE**, dirigida diretamente para a Central de Atendimento, para efetivo atendimento.
- 7.3. Os serviços de suporte técnico a serem prestados pela **CONTRATADA** terão somente o objetivo de auxiliar os **ASSINANTES** na solução de problemas relacionados ao acesso à Internet (conexão, configurações dos navegadores) e a esclarecimentos acerca de seu cadastro.
- 7.3.1. Para a realização do suporte técnico remoto em relação à conexão, o **ASSINANTE** deverá estar no endereço de instalação em frente ao roteador e/ou ao dispositivo em que está sem acesso.
- 7.4. A conduta do (a) **ASSINANTE**, no seu contato para com os atendentes do suporte técnico da **CONTRATADA** não será ameaçador, obsceno, difamatório, pejorativo, prejudicial ou injurioso, nem discriminatório em relação à raça, cor, credo ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do Contrato, sem prejuízo de todas as demais medidas cabíveis.
- 7.5. A responsabilidade da **CONTRATADA** limita-se aos melhores esforços empreendidos com vistas ao atendimento satisfatório das perguntas e dúvidas do (a) **ASSINANTE** referentes ao objeto do presente Instrumento, não se responsabilizando, contudo, pela solução das referidas dúvidas e perguntas no momento da consulta ao serviço, envidando, no entanto, os melhores esforços para tanto.
- 7.6. A **CONTRATADA** exime-se, ainda, de qualquer responsabilidade por custos, prejuízos e/ou danos causados ao (à) **ASSINANTE** ou a terceiros pela não implementação, pela implementação parcial ou pela má implementação da solução oferecida às dúvidas e perguntas apresentadas e relacionadas aos serviços objeto deste contrato.
- 7.7. A **CONTRATADA** não se responsabiliza pelos serviços de instalação, manutenção, suporte técnico e outros serviços eventuais que se refiram aos equipamentos do (a) **ASSINANTE** ou que forem, direta ou indiretamente, utilizados por terceiros fornecedores de meios.
- 7.8. A **CONTRATADA** não garante prestação de suporte quando os equipamentos do (a) **ASSINANTE** não forem compatíveis ou conhecidos pela **CONTRATADA** ou não possuam os requisitos mínimos necessários para garantir o padrão de qualidade e o desempenho adequado do serviço prestado, tais como, velocidade e disponibilidade, porém não limitado a estas. O (a) **ASSINANTE** poderá solicitar uma lista dos hardwares, softwares, sistemas

operacionais e protocolos de comunicação compatíveis com o serviço prestado pelas **CONTRATADAS**.

CLÁUSULA OITAVA **Das Obrigações da CONTRATADA**

8.1. Sem prejuízo de outras disposições legais, constituem **DEVERES** da **CONTRATADA**:

- 8.1.1. Face às reclamações e dúvidas dos **ASSINANTES**, a **CONTRATADA** deve fornecer, tão logo quanto possível, esclarecimentos a fim de solucionar o problema e/ou sanar as dúvidas com a maior brevidade possível.
- 8.1.2. Quanto ao Serviço de Comunicação Multimídia, deverá a **PRESTADORA DE SCM** ativar a interligação, desde o ponto de conexão física de sua Rede de Telecomunicações ao endereço indicado pelo (a) **ASSINANTE**, bem como proceder à instalação dos “Equipamentos”, assegurando a efetividade dos meios de transmissão necessários.
- 8.1.3. Configurar, supervisionar, manter a Prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia – SCM, de modo a garantir seu funcionamento, até a porta de saída dos “Equipamentos”.
- 8.1.4. Proceder às adequações técnicas eventualmente necessárias, de sua responsabilidade, para a perfeita prestação dos serviços contratados.
- 8.1.5. Tornar disponíveis ao (a) **ASSINANTE**, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição dos serviços e suas respectivas alterações.
- 8.1.6. Tornar disponíveis ao (a) **ASSINANTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão destes à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada.

8.2. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, a **PRESTADORA DE SCM** tem a **OBRIGAÇÃO** de:

- 8.2.1. Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede, conforme cronograma de implantação constante do termo de autorização.
- 8.2.2. Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas.
- 8.2.3. Prestar à Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, relativas ao número de assinantes e à área de cobertura e aos valores aferidos em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da Concessionária o acesso às suas instalações ou à documentação quando solicitado;
- 8.2.4. Manter atualizados, junto à Concessionária, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.
- 8.2.5. Manter as condições subjetivas, aferidas pela Concessionária, durante todo o período de exploração do serviço.

- 8.2.6. Na ocorrência de Interrupção Massiva, deverá a **PRESTADORA DE SCM** dispor da informação inerente ao público em geral, seus **ASSINANTES**, à Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL e outros que possuam ponto de interconexão com a rede em falha ou que tenham contrato de transporte de tráfego nessa interconexão, nos termos do art. 30, da Resolução 717/2019.
- 8.2.7. A **PRESTADORA DE SCM** deverá prover automaticamente o ressarcimento ao (à) **ASSINANTE** prejudicada por interrupções dos serviços até o segundo mês subsequente ao evento, respeitando o ciclo de faturamento, de forma proporcional ao tempo interrompido e ao valor correspondente ao plano de serviço contratado pelo usuário, conforme disposto no Manual Operacional, sob pena de, caracterizando cobrança indevida, efetuar a devolução em dobro ao (à) **ASSINANTE**.
- 8.2.8. Para fins do ressarcimento previsto no caput, serão desconsideradas as Interrupções programadas realizadas dentro do período entre 0 h (zero hora) e 6 h (seis horas) para a planta interna e entre 6 h (seis horas) e 12 h (doze horas) para a rede externa, tudo nos termos do arts. 30, §§§ 1º, 2º e 3º; 31, §§ 1º e 2º; 32, §§ 1º e 2º, da Resolução – ANATEL nº 717 de 03 de dezembro de 2019.
- 8.2.9. Em respeito ao disposto no art. 3º, XIII da Resolução 632/2014 da ANATEL, a **PRESTADORA DE SCM** se compromete em não enviar mensagens de cunho publicitário ao (à) **ASSINANTE** em sua estação móvel, salvo quando houver por parte deste (a) consentimento prévio, livre e expresso.
- 8.2.10. A **CONTRATADA** observará, ainda, o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do (a) **ASSINANTE**, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários, consoante detalhadamente previsto na Cláusula “**DA PROTEÇÃO DE DADOS**”.

CLÁUSULA NONA

Da Limitação de Responsabilidade do CONTRATANTE/ASSINANTE

- 9.1. É de inteira responsabilidade do (a) **ASSINANTE**: (i) conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e (ii) uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato. Fica a **CONTRATADA**, pois, isenta da responsabilidade civil por danos decorrentes do conteúdo gerado pelo (a) **ASSINANTE** ou por terceiros, nos termos do art. 18 da Lei 12.965/2014.
- 9.2. O presente Instrumento de Contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.
- 9.3. Os Serviços de Comunicação Multimídia prestados pela **PRESTADORA DE SCM** não incluem mecanismos de segurança lógica da rede do (a) **ASSINANTE**, sendo de responsabilidade exclusiva deste a preservação de seus dados.
- 9.4. O (a) **ASSINANTE** tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, a qualquer tempo, serem afetados ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos/operacionais, em razão de reparos ou manutenções necessárias à prestação dos serviços, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial,

não cabendo à **CONTRATADA** qualquer ônus ou penalidade advindas de tais eventualidades.

9.5. Fica expressamente excluída a responsabilidade da **CONTRATADA** em função do eventual uso, pelo (a) **ASSINANTE**, de equipamentos que reproduzem conteúdos televisivos de forma ilegal, especialmente as denominadas TVBOX ou IPTV em desacordo com as disposições legais e regulatórias aplicáveis à espécie.

CLÁUSULA DÉCIMA **Das Obrigações do (a) ASSINANTE**

10.1. Sem prejuízo de outras disposições legais, constituem **DEVERES** do (a) **ASSINANTE**:

- 10.1.1. Responsabilizar-se pelo adequado uso dos “Equipamentos”, bem como de todos àqueles instalados no endereço indicado e, que, por razões técnicas se demonstrem necessários à prestação dos serviços contratados, inclusive com relação à configuração, obedecendo aos padrões e características técnicas autorizadas e instruídas pelas **CONTRATADAS**, comprometendo-se a não alterar quaisquer das configurações padrões estabelecidas e/ou respeitadas quando da instalação pelos prepostos da **CONTRATADA**, e conseqüentemente, cumprir com todos os procedimentos técnicos indicados.
- 10.1.2. Assumir inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade dos “Equipamentos”, bem como de todos àqueles instalados no endereço indicado e, que, por razões técnicas se demonstrem necessários à prestação dos serviços contratados, obrigando-se, nos termos da lei, em caso de perda, extravio, dano ou destruição, mesmo que parcial, por qualquer motivo, ao respectivo ressarcimento.
- 10.1.3. Responsabilizar-se pelo pagamento dos custos previamente informados decorrentes da mudança de endereço independentemente de sua causa e a qualquer tempo, durante a vigência contratual, desde que possível à instalação, cuja cobrança se dará automaticamente na fatura do mês subsequente.
- 10.1.4. Proceder às adequações técnicas necessárias, indicadas pela **CONTRATADA**, ou autorizar, desde já, que a **PRESTADORA DE SCM** assim o procedam à vista de toda e qualquer evolução tecnológica que possa ocorrer durante a vigência deste Contrato, a fim de permitir a adequada prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia - SCM, sob pena de rescisão contratual motivada com incidência das respectivas medidas sancionatórias previstas no presente Instrumento.
- 10.1.5. Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações.
- 10.1.6. Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral.
- 10.1.7. Comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos pela **PRESTADORA DE SCM** de serviço de telecomunicações.
- 10.1.8. Cumprir as obrigações fixadas no presente Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e Comodato.
- 10.1.9. Efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares, sob pena de rescisão.

- 10.1.10. Somente conectar à rede da **PRESTADORA DE SCM** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Agência Nacional de Telecomunicações – **ANATEL**, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas.
- 10.1.11. Indenizar a **CONTRATADA** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção.
- 10.1.12. Permitir acesso da **CONTRATADA**, ou de terceiros que esta indicar, sempre que necessário, no local de instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamento necessário para prestação dos serviços contratados.
- 10.1.13. Providenciar local adequado e/ou infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos “Equipamentos” da **PRESTADORA DE SCM**, quando for o caso.
- 10.1.14. Comunicar à **PRESTADORA DE SCM** sobre ocorrência de falhas e/ou problemas na Prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia - SCM ou “Equipamentos”, mediante a abertura de Ordem de Serviço a ser cumprida no prazo previsto.
- 10.1.15. Fornecer planta elétrica e hidráulica dos locais onde serão realizadas as instalações, ou, na falta deste, indicar os locais onde poderão ser realizadas as instalações, isentando expressamente, neste ato, a **PRESTADORA DE SCM** por eventuais danos causados em razão de perfuração em lugares indevidos, decorrentes da ausência da planta ou da não indicação do local adequado.
- 10.1.16. Independentemente de outras obrigações ou responsabilidades previstas neste Contrato, o (a) **ASSINANTE** se responsabiliza integralmente, eximindo-se, outrossim, expressamente e desde já a **CONTRATADA** de qualquer responsabilidade solidária ou subsidiária em eventuais reivindicações, obrigando-se a arcar com todas as despesas e/ou penalidades de qualquer natureza que eventualmente sejam impostas, pelas Operadoras, pelo Poder Judiciário, ou pelos Órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, como por exemplo ANATEL ou PROCON, além de particulares, incluindo-se perdas e danos, além dos respectivos honorários advocatícios contratuais e de sucumbência que sejam incorridos, devido à inobservância das condições aqui estabelecidas.
- 10.1.17. É vedado ao (à) **ASSINANTE** ceder, transferir ou disponibilizar a prestação de Serviço de Comunicação Multimídia - SCM e os “Equipamentos” necessários à sua funcionalidade, contratado com a **PRESTADORA DE SCM** a terceiros, quer seja por cabo, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena de rescisão do presente Contrato, sem prejuízo do ressarcimento dos danos experimentados pela **PRESTADORA DE SCM** pelos serviços não tarifados, além do pagamento de perdas e danos e lucros cessantes;
- 10.1.18. O (a) **ASSINANTE** se compromete a não expor indevida, vexatória e prejudicialmente o nome e, tampouco, a imagem da **CONTRATADA** em meios de comunicação, independentemente de quais sejam ou de sua natureza, exemplificadamente, mídias sociais, jornais impressos etc., ficando, desde já, sujeito à reparação do dano causado, sem prejuízo de responsabilização cível e penal, também, nos termos da alínea anterior.
- 10.1.19. Na hipótese de ocorrer o previsto na alínea anterior, sem prejuízo das demais responsabilidades inerentes, tão logo tome conhecimento, a **CONTRATADA** se reservará ao direito de NOTIFICAR o (a) **ASSINANTE**, em quaisquer dos meios dispostos na Cláusula “DA COMUNICAÇÃO”, exigindo para que, nos mesmos meios em que houvera a exposição, haja a retratação no prazo improrrogável de 48 (quarenta e oito) horas.
- 10.1.20. Comunicar imediatamente à **PRESTADORA**:
- a) O roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso, tais quais, como os “Equipamentos”, entre outros que se fizeram necessários, consoante descritos e relacionados no TERMO DE ADESÃO;
 - b) A transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,
 - c) Qualquer alteração das informações cadastrais;

- d) O não recebimento do documento de cobrança.
- 10.1.21. A conduta do (a) **ASSINANTE** para com os prepostos designados pela **CONTRATADA** ou de suas empresas terceirizadas não deverá ser ameaçadora, obscena, difamatória, pejorativa ou injuriosa, nem discriminatória em relação à raça, cor, credo ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do presente Contrato, sem prejuízo de todas as demais medidas cabíveis.
- 10.1.22. Responsabilizar-se integralmente pela segurança de seus dados e sistemas, utilizando-se, caso entenda necessário, de softwares de proteção, os quais não fazem parte do objeto deste Instrumento e cuja contratação deverá ser realizada diretamente pelo (a) **ASSINANTE**, preservando-se contra a perda de dados, invasão de rede e entre outros eventuais danos causados, inclusive, financeiros, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização, por parte da **CONTRATADA**, na ocorrência dos danos aqui previstos.
- 10.1.23. Responsabilizar-se pela obtenção dos boletos bancários para pagamento das mensalidades diretamente na **CENTRAL DO ASSINANTE**, disponível no site da **PRESTADORA DE SCM**, www.g2gfibra.com.br independentemente do envio pela **PRESTADORA DE SCM** que, poderá facultativamente fazê-lo pelos meios descritos na Cláusula "DA COMUNICAÇÃO". Caso o (a) **ASSINANTE** preferira, poderá retirá-los diretamente na loja de atendimento presencial, cujo endereço encontra-se, também, disponível no site da **PRESTADORA DE SCM**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA Dos Parâmetros de Qualidade

- 11.1. São parâmetros de qualidade para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM e Comodato, sem prejuízos de outros que venham a ser definidos pela Agência Nacional de Telecomunicações – **ANATEL**, que devem ser observados pela **PRESTADORA DE SCM**:
- a) *Fornecimento de sinais adstritos às características estabelecidas pela Concessionária.*
 - b) *Disponibilidade dos serviços nos índices contratados.*
 - c) *Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos pela Concessionária.*
 - d) *Divulgação de informação aos seus **ASSINANTES**, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição dos serviços dispostos.*
 - e) *Efetividade no atendimento às solicitações e brevidade para a resolução de reclamações e problemas apresentados pelos **ASSINANTES**;*
 - f) *Fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como àqueles de ordem econômico-financeira, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.*

Parágrafo único. Reconhecendo que a **PRESTADORA DE SCM** somente oferece os meios de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, o (a) **ASSINANTE** a isenta de quaisquer responsabilidades nas hipóteses de interrupção de suas atividades em decorrência de fato de terceiro, caso fortuito ou força maior, incluindo eventos imprevisíveis ocasionados por fenômenos da natureza, inclusive restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo poder público, seja em caráter eventual ou definitivo, ou, ainda, falta ou queda brusca de energia; danos involuntários que exijam o desligamento temporário do sistema em razão de reparos ou

manutenção de equipamentos; a interrupção de sinais pelas fornecedoras de acesso à rede mundial; características técnicas dos aparelhos receptores do (a) **ASSINANTE** que prejudiquem a recepção do sinal; e outros tipos de limitações técnicas ou intercorrências alheias à vontade da **PRESTADORA DE SCM**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA Da Manutenção

12.1. Considerando-se a propriedade dos “Equipamentos” fornecidos através deste Contrato, bem como de todos àqueles que se fazem necessários para conexão à internet, os serviços de manutenção/assistência técnica serão realizados com exclusividade pela **PRESTADORA DE SCM** ou por Assistência Técnica por ela autorizada, ficando EXPRESSAMENTE VEDADO ao (à) **ASSINANTE**:

- a) *Proceder a qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao (s) aparelho (s) retransmissor (es);*
- b) *Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **PRESTADORA DE SCM** manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a componha;*
- c) *Acoplar qualquer equipamento ao sistema de conexão do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que permita a recepção de serviço não contratado pelo (a) **ASSINANTE** junto a **PRESTADORA DE SCM**.*

12.2. Na hipótese de o (a) **ASSINANTE** possuir os “Equipamentos” necessários para utilização dos serviços prestados objeto deste contrato, independentemente de sua marca e/ou especificações, desde que, compatíveis com o que necessário à prestação de serviços previstas no presente Contrato, fica neste caso, responsável em assegurar suas respectivas configurações e manutenções, excluindo-se, outrossim, a **PRESTADORA DE SCM** de qualquer responsabilidade sobre estes, bem como sobre a impossibilidade de prestação de serviços nos parâmetros exigidos em razão dos problemas oriundos dos referidos dispositivos e/ou aparelhos.

12.3. A manutenção dos equipamentos e/ou aparelhos de propriedade do (a) **ASSINANTE**, necessários à prestação dos serviços, será de sua inteira responsabilidade e nenhuma incumbência se atribuirá à **PRESTADORA DE SCM** no comprometimento da prestação dos serviços contratados.

12.4. A solicitação para manutenção e/ou qualquer assistência técnica dos “Equipamentos” dispostos ao (à) **ASSINANTE** a título de comodato e, portanto, de propriedade da **PRESTADORA DE SCM**, será computada a partir da sua efetiva comunicação pelo (a) **ASSINANTE** à **PRESTADORA DE SCM**, nos exatos termos deste Contrato

12.5. Quando efetuada a solicitação de manutenção, será de responsabilidade do (a) **ASSINANTE**, o pagamento da taxa de visita técnica, consoante valor previsto no **TERMO DE ADESÃO**, assinado pelo (a) **ASSINANTE**, no ato da contratação.

Parágrafo único. O valor descrito nesta Cláusula será cobrado a cada visita realizada, ainda que o (a) **ASSINANTE** não esteja no local e horário agendado, advertido, outrossim, que o respectivo valor será lançado da primeira mensalidade subsequente vincenda.

- 12.6. A cobrança da taxa disposta na Cláusula anterior somente será dispensada quando a manutenção não decorrer de ato e/ou motivação do (a) **ASSINANTE**.
- 12.7. A manutenção corretiva ou qualquer alteração na instalação somente poderá ser efetuada pela **PRESTADORA DE SCM**, considerando-se, notadamente, a adimplência pontual do (a) **ASSINANTE**.
- 12.8. A cobrança da taxa de visita técnica refere-se ao custo da disponibilização de deslocamento e/ou mão-de-obra da **PRESTADORA DE SCM** para comparecimento ao local independentemente da efetiva constatação e reparo de defeitos.
- 12.9. Será concedida garantia de 30 (trinta) dias sobre os serviços de manutenção realizados pela **PRESTADORA DE SCM**.
- 12.10. Eventuais reparos nos equipamentos não realizados pela **PRESTADORA DE SCM** não se submetem a cobertura da garantia concedida na Cláusula anterior.
- 12.11. Não estão previstas neste contrato instalações de quaisquer tipos de interface adicional entre o ponto de terminação (cabo de rede/rádio) e o equipamento do (a) **ASSINANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA Do Plano de Serviço

- 13.1. Os **PLANOS DE SERVIÇOS** disponíveis estão devidamente especificados no **TERMO DE ADESÃO** que será disponibilizado ao (à) **ASSINANTE** no ato da instalação que, ao ser assinado, demonstrará sua opção pelo respectivo “PLANO” e consequente valor, pelo que a partir desta data o presente Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e/ou Contrato de Prestação de Serviços de Valor Agregado, passará a vigor.
- 13.2. Constará, ainda, do **TERMO DE ADESÃO**, sem prejuízo das disposições previstas na Cláusula anterior, as seguintes informações:
- a) **VELOCIDADE:** Taxa de velocidade máxima de download e upload que será fornecido ao (à) **ASSINANTE**, conforme o Plano de Serviço contratado, respeitando-se a regulamentação específica.
 - b) **GARANTIA DE BANDA:** Taxa mínima de velocidade de download e upload garantida pela **PRESTADORA DE SCM** ao (à) **ASSINANTE**, conforme o “PLANO” contratado, respeitando-se a regulamentação específica.

Parágrafo único. A **PRESTADORA DE SCM** fará constar do **TERMO DE ADESÃO**, para expressa ciência do (a) **ASSINANTE** os valores de Garantia de Banda nos termos do art. 17, da Resolução no 574/2011, com a qual disporá de acordo com o “PLANO” ofertado.

- 13.3. Na hipótese de alteração do “PLANO” anteriormente escolhido o (a) **ASSINANTE** poderá optar pela adesão de um “NOVO PLANO” ou solicitar o cancelamento do serviço sem qualquer ônus para ambas as partes.
- 13.4. Quando da alteração do “PLANO”, o (a) **ASSINANTE** será informado (a) dos prazos, condições e custos adicionais, se houver, ficando, desde a instalação e disponibilização do serviço solicitado, responsável pelo pagamento da respectiva taxa de serviço, além do pagamento do valor da mensalidade e/ou preço correspondente ao equipamento necessário para a fruição do novo serviço.
- 13.5. A **PRESTADORA DE SCM** reserva-se ao direito de suspender a vigência e/ou deixar de oferecer a qualquer tempo o plano de serviço, devendo, neste caso, comunicar, com antecedência, tal medida ao (à) **ASSINANTE**, sem qualquer ônus para ambas as partes, colocando à disposição deste (a) último (a), informações suficientes para auxiliá-lo na opção de outro plano de serviço.
- 13.6. Cada plano será diferenciado dos demais pela combinação dos seguintes fatores: (I) velocidade utilizada; (II) volume de tráfego de dados máximo permitido; (III) horário de utilização; (IV) tempo de utilização; (V) finalidade da utilização e (VI) quaisquer outros fatores que venham a ser utilizados pela **PRESTADORA DE SCM**.
- 13.7. O (a) **ASSINANTE** se obriga a utilizar adequadamente a modalidade e o plano escolhido, limitando sua utilização ao volume de tráfego de dados mensal contratado, estando ciente, desde já, que a utilização além do contratado implicará em automática redução de velocidade pela **PRESTADORA DE SCM**, permanecendo neste estado até o final do respectivo mês, quando a velocidade originalmente contratada será restaurada.
- 13.8. É facultado ao (a) **ASSINANTE**, estando adimplente com suas obrigações perante à **CONTRATADA**, requerer, a qualquer tempo, a alteração de plano, dentre os disponíveis, mediante o pagamento da respectiva taxa de serviço vigente na oportunidade, aumentando-se ou reduzindo-se, conforme o caso, o preço de sua mensalidade, de acordo com a tabela de valores mensais vigentes à época da mudança e respeitadas todas as condições previstas nesse instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA Dos Valores, Pagamento e Reajuste

- 14.1. Independentemente de sua utilização, o (a) **ASSINANTE** pagará pelos serviços ativados - vinculados à contratação.
- 14.2. O valor do (s) serviço (s) contratado (s), será (ão) determinado (s) de acordo com o “PLANO” contratado pelo (a) **ASSINANTE**, conforme “Tabela de Planos e Valores”, descrita no **TERMO DE ADESÃO**.
- 14.3. Para ativação dos serviços, o (a) **ASSINANTE** deverá pagar à **CONTRATADA**, valor de **TAXA DE ATIVAÇÃO/ADESÃO/INSTALAÇÃO** nas condições descritas no **TERMO DE ADESÃO**.

- 14.4. Na hipótese de o (a) **ASSINANTE** optar por aderir os Serviços de Comunicação Multimídia – SCM, por tempo mínimo indeterminado, deverá suportar com o pagamento da TAXA DE ATIVAÇÃO/ADESÃO/INSTALAÇÃO descrito na Cláusula anterior.
- 14.5. A cobrança da TAXA DE ATIVAÇÃO/ADESÃO/INSTALAÇÃO será lançada do primeiro faturamento após o início da prestação dos serviços contratados.
- 14.6. O não pagamento da TAXA DE ATIVAÇÃO/ADESÃO/INSTALAÇÃO sujeitará o (a) **ASSINANTE** à multa pecuniária de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito e 1% (um por cento) ao mês de juros de mora, cobrados a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação, até a data da efetiva liquidação, com possibilidade de registro nos Órgãos de Proteção ao Crédito, após 5 (cinco) dias úteis do vencimento.
- 14.7. O pagamento do (s) serviço (s) contratado (s) se dará (ão) mediante fatura mensal emitida pela **CONTRATADA**, cujo pagamento, a critério da **ASSINANTE**, poderá ocorrer mediante boleto, carnê, QRCode ou Chave PIX. Assim, o (a) **ASSINANTE** declara estar ciente de que os pagamentos ocorrerão por meio dos dados dispostos pela **CONTRATADA**, cuja obtenção se dará através da “Área do Assinante”, disponível no site da **CONTRATADA**, advertido que, se por qualquer razão não for possível, deverá imediatamente comunicar a **CONTRATADA**, para que subsidiariamente lhe disponibilize através dos meios descritos na Cláusula “DA COMUNICAÇÃO”, prevista no **TERMO DE ADESÃO**, sob pena de incidir nas penalidades inerentes ao inadimplemento.
- Parágrafo primeiro.** Faculta à **CONTRATADA** dispor previamente à data do vencimento, do boleto bancário para pagamento mensal através dos meios disponíveis na Cláusula “DA COMUNICAÇÃO”, sem prejuízo das consequências sancionatórias na hipótese de inadimplemento pelo (a) **ASSINANTE**, caso não efetive o pagamento na data aprazada, dado que a obtenção lhe incumbe nos termos da Cláusula anterior.
- Parágrafo segundo.** O vencimento da primeira mensalidade dar-se-á após a ativação do (s) serviço (s), cobrado proporcionalmente (*pro rata die*) a contar do dia da instalação e habilitação do (s) serviço (s) contratado (s) nos termos da Cláusula 14.8.
- 14.8. Considerando-se o “PLANO” escolhido pelo (a) **ASSINANTE** no **TERMO DE ADESÃO**, deverá o (a) **ASSINANTE** pagar à **CONTRATADA** os valores correspondentes previamente acordados, certo (a) de que, o primeiro faturamento consistirá na apuração proporcional do período utilizado, ao passo que, as cobranças subsequentes serão efetivadas pela utilização mensal.
- 14.9. Quando do início da prestação de serviços dispostos no presente Instrumento, que se dá pela assinatura do **TERMO DE ADESÃO**, deverá o (a) **ASSINANTE**, dentre às opções oferecidas pela **CONTRATADA**, a data de vencimento de suas obrigações.
- 14.10. Os valores referentes as taxas de serviços e outros decorrentes e/ou conexos ao (s) serviço (s) contratado (s) pelo (a) **ASSINANTE**, serão incluídos na fatura do mês ao serviço prestado, facultando à **CONTRATADA**, por mera liberalidade, cobrá-los, posteriormente.
- 14.11. É de ciência do (a) **ASSINANTE** que o pagamento do (s) serviço (s) prestados (s) será (ão) pago (s) única e exclusivamente na forma da Cláusula 14.7, dado que nenhum dos colaboradores da **CONTRATADA** estão autorizados a receber quaisquer pagamentos no

domicílio do (a) **ASSINANTE**, seja em dinheiro, cheque, cartão (de débito ou crédito) e/ou PIX.

- 14.12. A **CONTRATADA** poderá, a seu único e exclusivo critério, oferecer, temporariamente, descontos e promoções em valores ou percentuais que entender cabíveis, sem que isso possa caracterizar novação ou mudança das condições originalmente contratadas, ou interpretadas como infringentes à legislação que protege os direitos do consumidor.
- 14.13. O valor do pagamento da assinatura mensal e os preços dos serviços utilizados pelo (a) **ASSINANTE** serão reajustados anualmente, adotando-se o princípio da proporcionalidade, de acordo com a variação do IGP-M, ou, na sua suspensão, não divulgação ou extinção, por qualquer outro índice oficialmente estipulado pelo Governo Federal.
- 14.14. O (A) **ASSINANTE** formaliza neste ato, expressamente, sua ciência de que a falta de pagamento das mensalidades implicará nas seguintes sanções:
- a) Multa moratória, no percentual de 2%, aplicada sobre o valor total da mensalidade no dia seguinte ao do vencimento;
 - b) Juros moratórios no percentual de 1% ao mês, até a data do efetivo pagamento;
 - c) Atualização *pro rata die* com base no IGP-M, ou outro índice definido pelo Poder Concedente que venha a substituí-lo;
- 14.15. O não recebimento da cobrança pelo (a) **ASSINANTE** não o isenta do devido pagamento. Neste caso, o (a) **ASSINANTE** deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a **CONTRATADA**, por intermédio de sua Central de Atendimento (WhatsApp. (11) 4159-9120 / Telefone (11) 4159-9100 / (11) 4158-2336), mediante discagem direta e gratuita, e-mail contato@g2gfibra.com.br, site (www.g2gfibra.com.br), para que seja orientado em como proceder ao depósito dos valores.

Parágrafo único. Os boletos para pagamento serão disponibilizados ao (à) **ASSINANTE** no endereço eletrônico da **CONTRATADA**, encaminhados via e-mail ou acessados via sistema, facultando-se, também, a solicitação de segunda via nos mesmos moldes da primeira.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA Das Interrupções do Serviço

- 15.1. Às interrupções no serviço, por faltas atribuíveis à **PRESTADORA DE SCM**, serão concedidos descontos aplicados ao valor mensal do serviço, recebendo, o (a) **ASSINANTE**, um crédito calculado de acordo com o numerário proporcional ao período em que houve a interrupção.
- 15.2. Para efeito de desconto, o período mínimo de interrupção a ser considerado é de 30 (trinta) minutos consecutivos, computado a partir da sua efetiva comunicação pelo (a) **ASSINANTE** à **PRESTADORA DE SCM**.
- 15.3. Os períodos adicionais de interrupção, ainda que em fração de 30 (trinta) minutos, serão considerados, para fins de desconto, como períodos inteiros de 30 (trinta) minutos.

- 15.4. A **PRESTADORA DE SCM** poderá realizar interrupções programadas no serviço para possibilitar a realização de manutenções, que poderão ter a duração máxima de 4 (quatro) horas consecutivas cada e totalizar um máximo de 20 (vinte) horas acumuladas no mês, sendo que nessa hipótese elas serão comunicadas com antecedência mínima de 3 (três) dias, por intermédio de e-mail ou aviso no site www.g2gfibra.com.br.
- 15.5. O (a) **ASSINANTE**, antes de solicitar visita de manutenção ou suporte, deve se assegurar de que a falha não é atribuível aos seus próprios equipamentos ou software.
- 15.6. Nas situações de Assistência Técnica com deslocamento improdutivo do técnico como, por exemplo, a ausência do (a) **ASSINANTE**, o acesso impossibilitado e falhas atribuíveis aos equipamentos de propriedade do (a) **ASSINANTE**, as visitas técnicas serão sempre cobradas.
- 15.7. Quando as falhas não forem atribuíveis aos equipamentos da **CONTRATADA** ou aos serviços da empresa prestadora do Serviço de Comunicação Multimídia contratada para realizar o enlace de Telecomunicações, a solicitação equivocada acarretará a cobrança do valor referente a uma visita, valor este que deverá ser consultado previamente junto à **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA **Das Penalidades**

- 16.1. Constatada a falta de pagamento de qualquer mensalidade, o (a) **ASSINANTE** estará sujeito (a), também, independentemente de notificação prévia, as sanções administrativas, abaixo relacionadas:
- a) **SUSPENSÃO PARCIAL DOS SERVIÇOS:** o (a) **ASSINANTE** será notificado do não pagamento, tendo a Redução da velocidade do seu plano de serviços, quando transcorridos 15 (quinze) dias da falta de pagamento.
 - b) **SUSPENSÃO TOTAL DOS SERVIÇOS:** transcorridos 30 (trinta) dias da **SUSPENSÃO PARCIAL DOS SERVIÇOS**;
 - c) **DESATIVAÇÃO DEFINITIVA DOS SERVIÇOS:** transcorridos 30 (trinta) dias da **SUSPENSÃO TOTAL DOS SERVIÇOS** com a consequente rescisão do presente Contrato;
- 16.2. Na efetivação do pagamento do débito, o serviço será restabelecido em até 72 (setenta e duas) horas, contadas da compensação do pagamento, sendo certo que, tendo ocorrido a rescisão contratual, em caso de reinstalação, será devida nova taxa de adesão;
- 16.3. O (a) **ASSINANTE** tem pleno conhecimento que, decorridos os prazos previstos nas alíneas “a” “b” e “c” da Cláusula 16.1, sem que o (a) **ASSINANTE** regularize suas pendências financeiras perante a **CONTRATADA**, a **CONTRATADA** poderá incluir seus dados nos órgãos de proteção ao crédito, bem como protestar as respectivas faturas, possibilitar a cobrança dos débitos por terceiros autorizados ou, ainda, sujeitá-los às medidas judiciais cabíveis.
- 16.4. Transcorridos o prazo de 30 (trinta) dias descrito na alínea “b” da Cláusula 16.1, haverá a **SUSPENSÃO TOTAL** do fornecimento do serviço, advertindo neste ato,

expressamente o (a) **ASSINANTE**, de que em razão de tal o presente Contrato poderá ser rescindido.

- 16.5. Rescindido o presente Instrumento, por motivação do (a) **ASSINANTE**, a **CONTRATADA** notificará o (a) **ASSINANTE** em até 5 (cinco) dias, acerca da rescisão, possibilitando o pagamento do débito em aberto em até 7 (sete) dias úteis com o acréscimo da multa pecuniária de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito e 1% (um por cento) ao mês de juros de mora, cobrados a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação, sob pena de inscrição do débito nos Órgãos de Proteção ao Crédito.
- 16.6. Durante o período no qual o serviço estiver **SUSPENSO TOTALMENTE**, não será cobrado valor de mensalidade do (a) **ASSINANTE**, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais já vencidos, inclusive, acrescidos de multa pecuniária de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito e 1% (um por cento) ao mês de juros de mora, cobrados a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação, até a data da efetiva liquidação.
- 16.7. Havendo necessidade de utilização de meios legais para a cobrança, todas as despesas decorrentes serão suportadas pelo (a) **ASSINANTE**.
- 16.8. O reestabelecimento dos serviços fica condicionado ao pagamento dos valores em atraso, acrescido de valores referentes a multas e juros.
- 16.9. No caso de descumprimento contratual motivado pelo (a) **ASSINANTE** de qualquer Cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, fica o (a) **ASSINANTE** automaticamente sujeito (a) ao pagamento de multa penal compensatória no importe equivalente a 20% (vinte por cento) da soma de do aviso prévio descrito nas Cláusulas 19.2.1 e 19.3, qual seja, de 90 (noventa) dias.

Parágrafo único. Na hipótese de Contrato de Permanência, o valor da multa descrita nesta Cláusula incidirá sobre as parcelas vincendas do período de vigência contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA Da Contestação de Cobranças

- 17.1. A contestação de débitos poderá ser encaminhada pelo (a) **ASSINANTE** à **PRESTADORA DE SCM** pelos meios descritos na Cláusula “DA COMUNICAÇÃO”, em relação a qualquer cobrança feita pela **PRESTADORA DE SCM** e será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data do reporte.

Parágrafo primeiro. 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 (à) **ASSINANTE**, ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela **PRESTADORA DE SCM**.

Parágrafo segundo. A **PRESTADORA DE SCM** cientificará o (a) **ASSINANTE** acerca do resultado da contestação do débito.

Parágrafo terceiro. Sendo a contestação parcialmente reconhecida, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança, fica o (a) **ASSINANTE** obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento da fatura subsequente ao reconhecimento, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas neste Contrato.

Parágrafo quarto. Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, de modo que a **PRESTADORA DE SCM** encaminhará ao (à) **ASSINANTE** novo faturamento com os valores corrigidos, sem a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária.

Parágrafo quinto. Caso o (a) **ASSINANTE** já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a **PRESTADORA DE SCM** se compromete a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente.

Parágrafo sexto. Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados, de modo que fica o (a) **ASSINANTE** obrigado (a) ao pagamento da quantia total acrescida dos encargos moratórios (multa e juros) e atualização monetária, cujo pagamento ocorrerá na data de vencimento da fatura subsequente à data da decisão.

Parágrafo sétimo. O **ASSINANTE** terá o prazo máximo 03 (três) dias da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a **PRESTADORA DE SCM**.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA Da Suspensão

18.1. O presente Contrato poderá ser **SUSPENSO** nas seguintes hipóteses:

- a) Por descumprimento de quaisquer das Cláusulas previstas no presente Instrumento;
- a) Por solicitação do (a) **ASSINANTE**, quando adimplente, que poderá requerer a suspensão, sem ônus, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo assim seu Contrato e a possibilidade de restabelecimento como previsto no art. 34 da Resolução nº 477/2007;
- b) O reestabelecimento do serviço será realizado por solicitação do (a) **ASSINANTE** ou, após findo o prazo de suspensão, quando, de forma automática será retomada a prestação do serviço e, consequentemente os respectivos faturamentos.
- c) Quando da suspensão, não serão devidos quaisquer valores correspondentes às **CONTRATADAS**, salvo àqueles anteriormente constituídos.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA Da Vigência e Rescisão Contratual

- 19.1. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado a contar da data do ingresso do (a) **ASSINANTE** no sistema, que ocorrerá com a instalação e disponibilização do serviço ora contratado.
- 19.2. Constituem hipóteses de rescisão deste Contrato:
- 19.2.1. O presente Contrato poderá ser rescindido unilateralmente pelo (a) **ASSINANTE**, independentemente de justificativa, desde que, mediante notificação prévia de 90 (noventa) dias, por quaisquer dos meios descritos na Cláusula “DA COMUNICAÇÃO”, e pagamento dos débitos devidos, em razão deste Contrato.
- 19.2.2. Por iniciativa da **CONTRATADA** e, portanto, unilateralmente, ante o comprovado descumprimento, por parte do (a) **ASSINANTE**, das obrigações contratuais, legais e/ou regulamentares, com a cobrança dos débitos pendentes decorrentes deste Contrato, além das sanções correspondentes.
- 19.2.3. Por distrato, mediante mútuo acordo entre a **CONTRATADA** e o (a) **ASSINANTE**.
- 19.2.4. Ainda, mediante a utilização inadequada ou modificações indevidas pelo (a) **ASSINANTE** nas características técnicas dos “Equipamentos” e/ou instalações de propriedade e precedidas pela **CONTRATADA** ou pelo descumprimento de quaisquer das Cláusulas que compõem o presente Contrato.
- 19.2.5. Pela inobservância de disposições legais pelas partes, ou ainda, pela comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo (a) **ASSINANTE** sem prévia anuência da **CONTRATADA**, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo (a) **ASSINANTE** com o propósito de prejudicar terceiros ou à própria **CONTRATADA**, hipótese pela qual, fica desde já responsável pelo pagamento das perdas e danos a parte ou terceiro lesados.
- 19.2.6. O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito pela **PRESTADORA DE SCM**, caso seja cancelada a autorização a ela outorgada pela Autarquia Federal competente, ou por motivos de força maior que inviabilizem a prestação do serviço, como a superveniência de inviabilidade técnica no local requerido, seja no momento da instalação ou superveniente, o não recebimento de link da **PRESTADORA DE SCM** de telecomunicações ou a impossibilidade financeira da prestação do serviço, hipótese em que não incidirão quaisquer ônus rescisórios à **PRESTADORA DE SCM**.
- 19.2.7. Insolvência civil, requerimento de falência ou concordata, de qualquer das partes.
- 19.2.8. O serviço quando prestado com equipamentos de Radiação Restrita nos termos do Regulamento Anexo à Resolução nº 680/2017 – **ANATEL**, tem caráter secundário, sem proteção a interferências podendo ser degradado ou mesmo interrompido. Nesse caso, o presente Contrato poderá ser considerado rescindido sem que tal fato possa implique em qualquer hipótese de indenização.
- 19.2.9. Em qualquer hipótese, a rescisão não prejudicará a exigibilidade dos encargos decorrentes a utilização anterior dos serviços contratados.
- 19.2.10. Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão, interrupção ou a cessação da prestação dos serviços objeto deste Instrumento, ou na hipótese de cancelamento da AUTORIZAÇÃO/LICENÇA do Serviço de Comunicação Multimídia -

SCM, concedida à **CONTRATADA** pelo Poder Público competente, hipótese em que a **CONTRATADA** ficará isenta de qualquer ônus.

- 19.3. O (a) **ASSINANTE** que definitivamente não tenha mais interesse na continuidade da prestação do serviço deverá comunicar sua decisão à **CONTRATADA**, com antecedência mínima de **90 (noventa) dias**, consoante previsto na Cláusula 19.2.1, advertido que, da data da requisição de cancelamento, continuará usufruindo dos serviços contratados durante todo o período do aviso prévio, sem, contudo, suportar com qualquer ônus decorrente do cancelamento. Também, que o prazo de devolução dos “Equipamentos” descritos na Cláusula 5.11, parágrafo primeiro, inicia-se findos o prazo de aviso prévio.
- 19.4. A assinatura do presente Contrato revoga qualquer outro(s) **CONTRATO PARTICULAR DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**, que a esse anteceder e tenha sido assinado pelas partes que este compõe, reconhecendo o (a) **ASSINANTE** a plena satisfação dos serviços prestados pela **CONTRATADA**, em razão de tal da plena, total e irrevogável quitação, para nada reclamar a que título for em relação ao Contrato antecessor até o momento da assinatura do presente Contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA Do Termo de Uso do Serviço

- 20.1. É defeso ao (à) **ASSINANTE** utilizar o serviço para:
- 20.1.1. Transmitir ou divulgar material ilegal, difamatório, ameaçador, obsceno, prejudicial, injurioso ou praticar atos que possam ser considerados discriminatórios em relação a qualquer raça, cor, credo ou nacionalidade;
- 20.1.2. Atentar contra o direito de personalidade e intimidade de terceiros divulgando informações, sons ou imagens que causem, ou possam causar, qualquer espécie de constrangimento ou danos à reputação de referidas pessoas;
- 20.2. Armazenar, compartilhar, difundir, transmitir ou colocar à disposição de terceiros quaisquer informações, imagens, desenhos, fotografias, gráficos, gravações de imagem ou de som que violem segredo industrial ou de comunicação;
- 20.3. Transmitir arquivos, mensagens ou qualquer outro material cujo conteúdo viole direitos de propriedade intelectual da **CONTRATADA** ou de terceiros;
- 20.4. Obter informações a respeito de terceiros, em especial endereços de e-mails, sem anuência do seu titular;
- 20.5. Transmitir, dolosa ou culposamente, arquivos contendo vírus ou que de qualquer forma possam prejudicar os programas e/ou os equipamentos da **CONTRATADA** ou de terceiros;
- 20.6. Obter software ou informação de qualquer natureza amparado por lei de proteção à privacidade ou à propriedade intelectual, salvo se detiver as respectivas licenças ou autorizações;

- 20.7. Tentar violar sistemas de segurança de informação da **CONTRATADA** ou de terceiros, ou tentar obter acesso não autorizado a redes de computadores conectadas à Internet.
- 20.8. Enviar publicidade ou comunicados de qualquer classe com finalidade de vendas ou outra de natureza comercial a uma pluralidade de pessoas sem a prévia solicitação ou o consentimento destas; (I) enviar cadeias de mensagens eletrônicas não previamente consentidas nem autorizadas pelos receptores, (II) utilizar o resultado de buscas, a que se pode ter acesso através do serviço, com finalidade de vendas, ou outra de natureza comercial, a uma pluralidade de pessoas, sem a prévia solicitação ou o consentimento destas (III) colocar à disposição de terceiros, com qualquer finalidade, dados captados a partir de listas de distribuição. Práticas estas conhecidas como “spam” ou correntes que gerem uso abusivo dos servidores da **CONTRATADA** e/ou reiteradas reclamações de assinantes.
- 20.9. Fins ilegais mediante transmissão ou obtenção de material em desacordo com a legislação brasileira, materiais que atentem contra a ordem pública, ou ainda, que caracterizem prática tipificada como crime, ou material relacionado ao tráfico de drogas, pirataria e pedofilia.
- 20.10. A divulgação de imagens e ideias cujo conteúdo seja considerado socialmente condenável ou atente contravalores éticos, morais ou religiosos, assim como aqueles que ponham em risco a saúde ou a integridade física do (a) **ASSINANTE** ou de terceiros.
- 20.11. Compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado, ficando a **CONTRATADA** autorizada a inspecionar periodicamente as instalações do (a) **ASSINANTE**, sem prévio aviso, a fim de manter o bom funcionamento do sistema.
- 20.12. O (a) **ASSINANTE** responderá criminal e civilmente por quaisquer danos causados a terceiros ou à própria **CONTRATADA**, pelo descumprimento desta cláusula.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA **Da Agência Reguladora - ANATEL**

21.1. Nos termos do Regulamento anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, as informações regulatórias e legislativas da prestação de SCM podem ser extraídas no site <<http://www.anatel.gov.br>>, ou pelas centrais de atendimento da ANATEL pelos números 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

21.1.1. *Sede - Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H - CEP: 70.070-940 - Brasília – DF - Pabx: (55 61) 2312-2000;*

21.1.2. *Correspondência Atendimento ao Usuário: Assessoria de Relações com o Usuário – ARU - SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940 - Fax Atendimento ao Usuário: (55 61) 2312-2264.*

21.1.3. *Atendimento Documental – Biblioteca - SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.*

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA
Da Proteção de Dados

22.1. A **CONTRATADA** e o (a) **ASSINANTE**, por si e por seus colaboradores ou representantes, obrigam-se a atuar no presente Contrato em conformidade com a Legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709/2018, denominada “LGPD”, além das demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento de seus respectivos dados.

Parágrafo único. O (a) **ASSINANTE**, neste ato, expressamente, autoriza a integração de seus dados pessoais ao banco de dados da **CONTRATADA**, para o fim único e específico de cadastro e envio de informações sobre lançamentos, ofertas especiais e promoções relacionados aos serviços prestados, ressalvando-se a qualquer tempo, o direito de o (a) **ASSINANTE**, que não mais tiver interesse no recebimento das informações, entrar em contato com a Central de Relacionamento da **CONTRATADA** e solicitar a exclusão de seus dados cadastrais.

22.2. Para tanto, o (a) **ASSINANTE** autoriza expressamente neste ato, a coleta de seus dados pessoais, leia-se, imprescindíveis à execução do presente Contrato, de modo que previamente informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela **CONTRATADA**, nos termos da Lei nº 13.709/2018, especialmente quanto a coleta dos seguintes:

22.2.1. *Dados relacionados à sua identificação pessoal, a fim de que se garanta sua fiel titularidade na contratação dos serviços dispostos pela **CONTRATADA**.*

22.2.2. *Dados relacionados ao seu endereço, haja vista a necessidade de a **CONTRATADA** identificar o local de instalação, manutenção dos serviços, envio de documentos/notificações e outras garantias necessárias ao fiel cumprimento do presente Contrato.*

22.2.3. *Dados de e-mail e telefones, fixo e móvel, para fins de comunicação.*

22.3. Os dados coletados se fundam no legítimo interesse do (a) **ASSINANTE** na contratação junto à **CONTRATADA** dos Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e têm como finalidade garantir a devida execução do presente Instrumento por parte da **CONTRATADA**, nos termos do art. 7º da LGPD, ao passo que os dados relacionados na Cláusula 22.2, não são taxativos.

22.4. Incumbirá à **CONTRATADA** tratar os dados pessoais a que tiver acesso mediante autorização do (a) **ASSINANTE**, em conformidade com as disposições legais, bem como com àquelas contidas neste Contrato.

22.5. Incumbirá, também, à **CONTRATADA** dispor de medidas de segurança técnica e administrativa efetivas, compreenda-se, apropriadas e suficientes a proteger a confidencialidade de todos os dados pessoais do (a) **ASSINANTE** mantidos ou consultados/transmitidos eletronicamente, assegurando a proteção desses dados contra acesso não autorizado, destruição, uso, modificação, divulgação ou perda acidental ou indevida.

- 22.6. Ainda, acessar os dados dentro de seu escopo e na medida abrangida por sua permissão de acesso (autorização) e que os dados pessoais não podem ser lidos, copiados, modificados ou removidos sem autorização expressa e por escrito do (a) **ASSINANTE**.
- 22.7. Garantir, por si própria ou quaisquer de seus empregados, prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados, a confidencialidade dos dados processados, assegurando que todos os seus colaboradores prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados que lidam com os dados pessoais sob suas responsabilidades.
- 22.8. Manter quaisquer dados pessoais estritamente confidenciais e não os utilizar para outros fins, com exceção da prestação de serviços objeto deste Contrato.
- Parágrafo único.** A **CONTRATADA** tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão de sigilo.
- 22.9. O (a) **ASSINANTE** autoriza, expressamente neste mesmo ato, a guarda dos documentos (contratos/documentos fiscais/notificações/protocolos/ordens de serviços) - em que pese eles possuam dados pessoais - por parte da **CONTRATADA** a fim de que ela cumpra com o determinado nas demais normas que regulam o presente Instrumento, bem como para o cumprimento da obrigação legal nos termos do art. 16, inciso I, da Lei Geral de Proteção de Dados.
- 22.10. A **CONTRATADA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do (a) **ASSINANTE**, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários.
- 22.11. Rescindido o presente Contrato os dados pessoais coletados serão armazenados pelo prazo de 5 (cinco) anos, de modo que após, automaticamente eliminados adequadamente nos termos do art. 16, da Lei Geral de Proteção de Dados.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA **Das Disposições Gerais**

- 23.1. O (a) **ASSINANTE**, se submete automaticamente às Cláusulas do presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM E COMODATO**, disponível no site da **PRESTADORA**: www.g2gfibra.com.br, e devidamente registrado no Cartório de Títulos e Documentos da Cidade de Vargem Grande Paulista – São Paulo, através de sua anuência expressa no **TERMO DE ADESÃO**, nos termos da Cláusula 1ª, parágrafo primeiro.

Parágrafo único. A adesão ao presente Instrumento implica na aceitação pelo (a) **ASSINANTE** de todas as normas (legais) que regulam a Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e Comodato, inclusive suas alterações supervenientes.

- 23.2. O (a) **ASSINANTE** deverá observar os termos deste Contrato, as normas legais e regulamentares relacionadas a fruição dos serviços, inclusive, no que se refere à sua segurança e a de terceiros, bem como contribuir para que sejam mantidos, em boas condições, os bens e equipamentos utilizados na prestação do (s) serviço (s).
- 23.3. Todos os avisos inerentes a prestação de serviços descritas neste Contrato, serão enviados pela **CONTRATADA** ao (à) **ASSINANTE** via postal para o endereço constante de seu cadastro, na forma, através da imprensa, por mensagem de texto, ou ainda por qualquer outro meio de comunicação descrito na Cláusula “DA COMUNICAÇÃO”.
- 23.4. Incumbe ao (à) **ASSINANTE**, sempre que necessário, atualizar seu endereço e demais dados cadastrais, de modo que a **CONTRATADA** fica eximida de qualquer responsabilidade oriunda dessa obrigação.
- 23.5. A falta ou atraso, por qualquer das partes, no exercício de qualquer direito não importará renúncia ou novação e, sequer, afetará o exercício de tal direito.
- 23.6. A **CONTRATADA** e o (a) **ASSINANTE**, bem como seus sucessores e cessionários, submetem-se as condições do presente Contrato e a elas se vinculam para que assim se produzam os jurídicos e legais efeitos.
- 23.7. É facultado à **CONTRATADA** proceder a adequações nos “Equipamentos” constantes do presente contrato, bem como em outros que se demonstrem necessários à eficiência do (s) serviço (s) prestado (s), visando o acompanhamento das evoluções tecnológicas e a garantia da sua qualidade, sendo que nessa hipótese o (a) **ASSINANTE** será comunicado (a) das referidas evoluções com antecedência prévia de 15 (quinze) dias, quando lhe sobrevierem custos inerentes.
- 23.8. É permitido ao (à) **ASSINANTE**, mediante solicitação à **CONTRATADA** com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas e desde que haja viabilidade técnica, a migração da velocidade pela qual optou no ato de adesão ao serviço para qualquer outro “PLANO” descrito no **TERMO DE ADESÃO**.
- Parágrafo único.** Na hipótese de migração, a cobrança dos valores relativos do novo “PLANO” será feita *pro rata die*, a contar da data da migração.
- 23.9. Qualquer tolerância das partes em relação ao estrito cumprimento das Cláusulas e condições e exercício dos direitos estabelecidos neste Contrato será apenas interpretada como tal, não se constituindo em hipótese alguma em novação, sendo que tais poderão ser exercidas, a qualquer tempo e a exclusivo critério de qualquer das partes.
- 23.10. Caso qualquer das Cláusulas ou condições previstas neste Instrumento se tornem ineficaz ou inexequíveis, tal não afetará a eficácia ou exequibilidade das demais, que deverão ser cumpridas com fidelidade ao disposto neste Contrato.
- 23.11. O presente Contrato não poderá ser cedido por quaisquer das partes sem o prévio consentimento expresso da outra. Assim, qualquer tentativa de cessão com violação desta Cláusula será nula e conferirá à parte não cedente o direito de rescindir imediatamente o presente Contrato, com a aplicabilidade de todas as medidas sancionatórias nele previstas.
- 23.12. A restrição prevista na Cláusula anterior não se aplica a cessões decorrentes de reorganizações societárias da **CONTRATADA** ou a empresas afiliadas, coligadas, controladas ou controladoras e outras formas de fusão, cisão ou incorporação.

23.13. Sem prejuízo de outras disposições legais, é **DIREITO** da **CONTRATADA**, além dos previstos na Lei nº 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no Termo de Autorização para prestação do serviço, conceder, a seu critério, benefícios e realizar promoções, desde que o faça de forma não discriminatória e, segundo critérios objetivos.

Parágrafo primeiro. Empregar equipamentos e infraestruturas que não lhe pertençam.

Parágrafo segundo. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

23.14. Sem prejuízo de outras disposições legais, constituem, também, **DIREITOS** do (a) **ASSINANTE**:

23.14.1. *A liberdade de escolha no que se refere à **CONTRATADA**, bem como na escolha do respectivo Plano de Serviço que melhor lhe atender.*

23.14.2. *A não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação.*

23.14.3. *O acesso e efetiva fruição dos serviços, dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos bem como em conformidade com as condições ofertadas e contratadas.*

23.14.4. *Ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços pactuados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste.*

23.14.5. *A não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.*

23.14.6. *A não suspensão da prestação dos serviços, sem sua prévia solicitação, ressalvada a hipótese de inadimplemento contratual ou por descumprimento de deveres constantes do presente Instrumento, sendo essa precedida de notificação a ser enviada pela **CONTRATADA**.*

23.14.7. *A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a **CONTRATADA**.*

23.14.8. *A resposta eficiente e tempestiva, pela **CONTRATADA**, às reclamações, solicitações de serviços e aos pedidos de informações relacionados ao seu plano de serviços contratado.*

23.14.9. *Quando necessário, é direito do (a) **ASSINANTE** encaminhar reclamações ou representações contra a **CONTRATADA**, junto à **ANATEL** ou aos órgãos de defesa do consumidor.*

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA **Da Publicidade**

24.1. Para a devida publicidade deste Contrato, a **CONTRATADA** precederá ao seu registro perante o Cartório de Registro de Títulos e Documentos do Município de Vargem Grande Paulista, São Paulo e disponível no endereço eletrônico: www.g2gfibra.com.br.

Parágrafo primeiro. A **CONTRATADA** poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente Contrato, inclusive, no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante Aditivo Contratual que, também, será devidamente registrado e disponível nos termos desta Cláusula.

Parágrafo segundo. Qualquer alteração que porventura ocorrer, será comunicada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal ou mensagem enviada por correio-eletrônico (e-mail), correspondência postal (via Correios), ou, ainda, por quaisquer dos meios disponíveis na Cláusula “DA COMUNICAÇÃO”, o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo (a) **ASSINANTE**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA Da Comunicação

25.1. As partes integrantes deste Contrato estabelecem que qualquer comunicação inerente à prestação dos serviços descritos na Cláusula 1ª, será formal e, no que diz respeito à **CONTRATADA**, através dos endereços eletrônicos:

- Telefones: (11) 4159-9100 / (11) 4158-2336
- E-mail: contato@g2gfibra.com.br
- Site: www.g2gfibra.com.br

Parágrafo único. No que diz respeito ao (à) **ASSINANTE**, todos meios de comunicação, tais quais, como, *e-mail*, telefone e endereço para envio de cartas via AR, constarão do **TERMO DE ADESÃO**, de modo que, neste ato, expressa sua ciência de que o envio de qualquer informação que se demonstre necessária para o devido cumprimento do presente Instrumento serão enviadas e remetidas por intermédio desses meios, considerando-se, outrossim, regularmente entregues.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA Da Anticorrupção

26.1. Na execução do presente Contrato é vedado às partes e/ou a empregado seu, e/ou a preposto seu, e/ou a gestor seu:

- 26.1.1. *Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ele relacionada;*
- 26.1.2. *Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;*
- 26.1.3. *Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;*

- 26.1.4. *Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato; ou*
- 26.1.5. *De qualquer maneira fraudar o presente Contrato; assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (conforme alterada), do Decreto nº 8.420/2015 (conforme alterado), do U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (conforme alterado) ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis (“Leis Anticorrupção”), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.*

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA Do Foro

- 27.1. O Contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil e as partes elegem, para dirimir quaisquer controvérsias dele decorrentes, o foro da comarca da cidade onde foi contratado o serviço, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.
- 27.2. O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, declarando ainda, não estarem assinando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data.
- 27.3. O presente Instrumento Particular tem força de Título Executivo Extrajudicial, nos termos do artigo 784, do Código de Processo Civil.
- 27.4. E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente Contrato, o (a) **ASSINANTE** irá aderir ao presente documento assinando/aceitando o **TERMO DE ADESÃO**, disponibilizado pela **CONTRATADA**.

Vargem Grande Paulista, 16 de outubro de 2024.

G2G SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO E COMÉRCIO DE PRODUTOS ELETRÔNICOS LTDA
Contratado

ASSINANTE
Contratante

TESTEMUNHA 1
Nome
RG:



TESTEMUNHA 2

Nome

RG: