


| | | |
|---|-------------------|--------------------------|
| TRX NET | Área: Regulatório | Data emissão: 26/09/2022 |
|  | Página 1 de 17 | |

CARTÓRIO DE SERVENTIA REGISTRAL
SÃO BENTO DO UNA - PE
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
1059

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA


TRX NET SERVICOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMIDIA EIRELI nome fantasia **TRX NET**, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob o nº **30.048.866/0001-33** com sede na AVENIDA MANOEL CANDIDO nº 820, CENTRO, CEP: 55370-000, SÃO BENTO DO UNA/PE, neste ato representado por WILMA BARROS LINS, brasileira, casada, administradora, inscrito no CPF nº 249.153.004-04 autorizada para explorar Serviço de Comunicação Multimídia por dispensa vinculado ao processo SEI 53500.046639/2019-85, doravante denominada de **PRESTADORA** e de outro lado, o ASSINANTE devidamente identificado e qualificado no ANEXO I – Termo de Adesão e Qualificação do ASSINANTE, tem entre si ajustado o que se segue:

- a. *O SCM é um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, podendo ser executado com mobilidade restrita, 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.*
- b. *Serviços de Valor Adicionado (SVA), quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam a natureza jurídica dos serviços objetos deste Contrato, que nos termos do artigo 61, § 1º, da Lei Geral de Telecomunicações (Lei 9.472/97), acrescenta a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com a qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações. Considerando que a PRESTADORA presta SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA e que o ASSINANTE deseja contratar tais serviços; fica ajustado que os serviços serão prestados de acordo com as regras e condições estabelecidas no TERMO DE ADESÃO E CONDIÇÕES COMERCIAIS.*
- c. *LOCAÇÃO constitui objeto do presente contrato a locação pela PRESTADORA em favor do ASSINANTE, de(s) equipamento(s) especificamente discriminado(s) no TERMO DE ADESÃO, equipamento(s) de propriedade única e exclusiva da PRESTADORA, para uso por prazo determinado pelo ASSINANTE, de acordo com os termos e condições previstos no respectivo TERMO DE ADESÃO.*

Considerando que a PRESTADORA presta SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA e que o ASSINANTE deseja contratar tais serviços; fica ajustado que os serviços serão prestados de acordo com as regras e condições abaixo estabelecidas:

1. CONDIÇÕES GERAIS

- 1.1. A PRESTADORA prestará SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA aos ASSINANTES que firmarem o TERMO DE ADESÃO E CONDIÇÕES COMERCIAIS - ANEXO I optando por um dos PLANOS DE SERVIÇOS, que podem ser nas modalidades pré-pago ou pós-pago, disponibilizados comercialmente pela PRESTADORA e pela forma de pagamento e a data de vencimento das faturas de cobrança.
- 1.2. Por conta das evoluções tecnológicas, a PRESTADORA se reserva o direito de alterar as configurações do serviço, visando à melhor prestação do serviço, desde que previamente comunicado aos assinantes.
- 1.3. A prestadora poderá oferecer benefícios aos seus Assinantes e, em contrapartida, exigir que estes permaneçam vinculados à Prestadora pelo prazo estabelecido no Contrato de Permanência, documento separado deste contrato porém referenciando-se ao mesmo, podendo o assinante se desvincular a qualquer momento do benefício oferecido pela prestadora antes do prazo final estabelecido no instrumento contratual, submetendo-se a multa de rescisão, justa e razoável, proporcional ao tempo restante para o término desse prazo final, bem como ao valor do benefício oferecido, salvo se a desistência for solicitada em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da Prestadora, cabendo a esta o ônus da prova da não procedência do alegado pelo Assinante.
- 1.4. Integra o presente Contrato, como se dele fizer parte, o seguinte documento: ANEXO I – Termo de Adesão e

| | | |
|---|-----------------------|--------------------------|
| TRX NET | Área: Regulatório | Data emissão: 26/09/2022 |
|  | <p>Página 2 de 17</p> | |

CARTÓRIO DE SERVENTIA REGISTRAL
SÃO BENTO DO UNA - PE
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

1050

Condições Comerciais e ANEXO 2 – Contrato de Permanência.

1.5. Para os fins deste contrato serão adotadas as seguintes definições:

- a. Assinante: Pessoa natural ou jurídica, responsável pela contratação do SERVIÇO objeto deste Contrato junto à PRESTADORA, identificada e qualificada no Anexo I - Termo de Adesão e Condições comerciais.
- b. Velocidade: Termo utilizado para indicar a taxa de transmissão e recepção que o serviço pode atingir, usualmente expressa em bps. Também pode ser utilizado o termo "BANDA" com o mesmo significado.
- c. Conexão à Internet: habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela Internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP.
- d. Informação Multimídia: sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, imagens, textos e outras informações de qualquer natureza.
- e. 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.
- f. Serviços de telecomunicações: É o conjunto de atividades que possibilita a oferta de 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.
- g. VOIP: Voz sobre IP, também chamada de VoIP (em inglês: Voice over Internet Protocol), telefonia IP, telefonia Internet, telefonia em banda larga ou voz sobre banda larga é o roteamento de conversação humana usando a Internet ou qualquer outra rede de computadores baseada no Protocolo de Internet, tornando a transmissão de voz mais um dos serviços suportados pela rede de dados.
- h. Perda de Pacotes: perda de pacotes (em inglês: Packet loss) ocorre quando um ou mais pacotes que navegam sobre uma rede de computadores falha em alcançar o destinatário, sendo um dos erros previstos na transmissão de dados. Assim como o PING, é outra medida de qualidade no acesso à internet.
- i. Comodato: para os presentes fins, representa acessão dos equipamentos de propriedade da PRESTADORA ao 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 ASSINANTE, de plano que ofereça essa opção, como forma de investimento feito pela PRESTADORA em infraestrutura necessária à prestação dos serviços ora contratados.

2. OBJETO

2.1. O objeto do presente instrumento consiste na prestação de SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA pela PRESTADORA.

3. DAS FORMAS DE ADESÃO


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

3.1.1. Assinatura de TERMO DE CONTRATAÇÃO E CONDIÇÕES COMERCIAIS impresso;

3.1.2. Preenchimento, aceite online e/ou confirmação via e-mail de TERMO DE CONTRATAÇÃO E CONDIÇÕES COMERCIAIS eletrônico;

3.2. Com relação à PRESTADORA, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o ASSINANTE aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 3.1.1 e 3.1.2 acima, em que poderão a PRESTADORA antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura ou aceite do TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso ou eletrônico.




| | | |
|---|-------------------|--------------------------|
| TRX NET | Área: Regulatório | Data emissão: 26/09/2022 |
|  | Página 3 de 17 | |

CARTÓRIO DE SERVENTIA REGISTRAL
SÃO BENTO DO UNA - PE
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
1059

4. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

- 4.1. Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam.
- 4.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.
- 4.3. A prestadora manterá um centro de atendimento para seus assinantes, no mínimo no período compreendido das 08:00 (oito) e 18:00 (dezoito) horas, exclusivamente de segunda a sexta e sábado de 08:00 (oito) as 12:00 (doze) horas, através do número (81) 9 9791-4817, além do seu site na internet <http://www.trxnet.com.br> para solicitar serviços, tirar dúvidas e demais contatos necessários ao bom funcionamento dos serviços contratados.
- 4.4. A Prestadora tornará disponível ao Assinante, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade PRESTADORA.
- 4.5. A informação das Interrupções Massivas não programadas, ou seja, emergenciais e imprevistas, a PRESTADORA comunicará sobre e aos afetados no prazo de em até 24 (vinte e quatro) horas do início do evento, sem prejuízo e/ou de complemento posterior de acordo com a Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019.
- 4.6. Tornar disponíveis ao Assinante, com antecedência mínima de trinta dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de serviço contratados.
- 4.7. Prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, em face de suas reclamações relativas à fruição dos serviços.
- 4.8. Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade previstos no Artigo 40 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013;
- 4.9. Cumprir as obrigações outorgadas legalmente pelo Artigo 47 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013.
- 4.10. Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas neste Contrato.
- 4.11. A Prestadora deve manter gravação dos registros de logs dos Assinantes pelo prazo mínimo de um ano, contados a partir da data da ocorrência.
- 4.12. A Prestadora deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registros de conexão, e informações do Assinante, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto.
- 4.13. A Prestadora deve tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações.
- 4.14. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução ANATEL 614/2013, bem como de acordo com a Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), a OPERADORA SCM deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de 01 (um) ano.
- 4.15. A OPERADORA SCM observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados cadastrais e informações do ASSINANTE, sobretudo no que se refere aos registros de conexão armazenados, empregando para tanto todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar o direito do ASSINANTE.
- 4.16. A OPERADORA SCM apenas tornará disponíveis os dados cadastrais e os registros de conexão, incorrendo em suspensão de sigilo de telecomunicações, quando solicitado formalmente pela autoridade judiciária ou outra legalmente investida desses poderes, e quando determinada a apresentação de informações relativas ao ASSINANTE.
- 4.17. Na hipótese de constatação, pela PRESTADORA, de defeito no equipamento do ASSINANTE que o impeça de usufruir o serviço contratado, desde que o reparo seja expressamente solicitado por este, será cobrada uma taxa pela visita e pela realização dos reparos necessários. Tal taxa virá devidamente discriminada na Ordem de Serviço de atendimento, a qual será preenchido pelo técnico da PRESTADORA e assinada pelo ASSINANTE ou, na sua ausência, por quem este indicar, valendo tal documento como prova da solicitação e da prestação dos



| | | |
|---|-----------------------|--------------------------|
| TRX NET | Área: Regulatório | Data emissão: 26/09/2022 |
|  | <p>Página 4 de 17</p> | |

CARTÓRIO DE SERVENTIA REGISTRAL
SÃO BENTO DO UNA - PE
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
1359

serviços ali discriminados, podendo inclusive, ser realizado através de meio eletrônico.

4.18. O serviço prestado terá em contrapartida pagamento de taxa de instalação, adesão e configuração, e mensalidades pelo ASSINANTE.

5. DOS DIREITOS E DEVERES DOS ASSINANTES

5.1. Constituem direitos do assinante:

5.1.1 Acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e PRESTADORA.

5.1.2. À liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de serviço.

5.1.3. Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço.

5.1.4. À informação adequada sobre obre 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 cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste.

5.1.5. À inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.

5.1.6. Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente.

5.1.7. À suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência.

5.1.8. A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da Lei nº 9.472, de 1997.

5.1.9. Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço.

5.1.10. Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora.

5.1.11. À resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela Prestadora.

5.1.12. Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor.

5.1.13. À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos.

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

5.1.15. A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a Prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada.

5.1.16. A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas.

5.1.17. À continuidade do serviço pelo prazo contratual.

5.1.18. À transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;

5.1.19. Ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

5.1.20. Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

5.2. Constituem deveres do Assinante:


5.2.1. Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações.

5.2.2. Preservar os bens da Prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral.

5.2.3. Efetuar o pagamento e obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço.

5.2.4. Providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e

P

| | | |
|---|-----------------------|--------------------------|
| TRX NET | Área: Regulatório | Data emissão: 26/09/2022 |
|  | <p>Página 5 de 17</p> | |

CARTÓRIO DE SERVENTIA REGISTRAL
SÃO BENTO DO UNA - PE
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
1059

funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso.

5.2.5. Somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel.

5.2.6. Não compartilhar os serviços contratados fora das dependências do endereço onde o serviço fora solicitado com intenção de benefícios, ressalvo em casos de contratação de link para compartilhamento estando o mesmo dentro das regras aplicadas para transporte de link.

5.2.7. Indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;

5.2.8. Comunicar imediatamente à sua Prestadora:

- a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
- b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,
- c) qualquer alteração das informações cadastrais.

5.2.9. Realizar testes de aferição de velocidade nos canais de confiança da prestadora, obedecendo o medidor disponibilizado pela empresa <https://www.speedtest.net/> pelo medidor speedtest ou <https://fast.com/pt/> pelo fast, não cabendo a nenhum outro site de aferição não confiável.

5.2.10. Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas.

5.2.11. O ASSINANTE deverá comunicar imediatamente a PRESTADORA, através de seus Serviços de Atendimento ao ASSINANTE, qualquer problema que identificar nos serviços objetos deste contrato, registrando sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

5.2.12. Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço, inclusive, mas não se limitando, as leis de segurança, confidencialidade e propriedade intelectual.

5.2.13. Respeitar a privacidade e intimidade de outros ASSINANTES e/ou terceiros, não buscando, dentre outras, acesso a senhas e dados privativos bem como não modificando arquivos ou assumindo, sem autorização, a identidade de outro ASSINANTE.

5.2.14. Não prejudicar, intencionalmente, usuários da Internet através de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede e utilização de "cookies", em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas de mercado.

5.2.15. Não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico ("mala direta", ou "spam"), salvo mediante prévia solicitação dos destinatários quanto a este tipo de atividade.


5.2.16. Não acessar conteúdos impróprios ou ilícitos, ou então, não utilizar a internet para fins impróprios ou ilícitos, segundo a legislação vigente.

5.2.17. Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos da PRESTADORA ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos, avarias perda, furto, roubo ou extravio sofridos pelos mesmos, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o ASSINANTE.

5.2.18. Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 4.e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, quais sejam:

- (i) utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
- (ii) respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- (iii) comunicar as autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações;
- (iv) cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;
- (v) somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas

F

| | | |
|---|-----------------------|--------------------------|
| TRX NET | Área: Regulatório | Data emissão: 26/09/2022 |
|  | <p>Página 6 de 17</p> | |

CARTÓRIO DE SERVENTIA REGISTRAL
SÃO BENTO DO UNA - PE
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
1070

- (vi) indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;
- (vii) comunicar imediatamente a sua Prestadora: **a)** o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; **b)** a transferência de titularidade do dispositivo de acesso, e **c)** qualquer alteração das informações cadastrais.

5.2.19. Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigura a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão de pleno direito do presente instrumento e sujeição do ASSINANTE às penalidades previstas em Lei e neste Contrato

5.2.20. Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.

5.2.21. Zelar pela imagem e reputação da PRESTADORA, sendo vedada a difusão ou veiculação por qualquer meio, de qualquer mensagem ou informação inverídica difamatória, injuriosa ou caluniosa, ou que possa de qualquer maneira denegrir a imagem ou a reputação da PRESTADORA, ou de quaisquer de seus sócios.

6. PREÇOS, PAGAMENTO DOS SERVIÇOS E REAJUSTES

6.1. Como contraprestação pelos serviços objeto deste contrato, o ASSINANTE deverá pagar a PRESTADORA a quantia correspondente ao Plano de Serviços contratado, na data de vencimento, ambos devidamente discriminados no ANEXO I – Termo de Adesão e Condições Comerciais.

6.2. A forma de pagamento do serviço será optada pelo ASSINANTE e especificada no ANEXO I – Termo de Adesão e Condições Comerciais.

6.3. O valor mensal da utilização do Serviço de Acesso à Internet será regido pela Tabela de Preços da PRESTADORA vigente no ato da sua respectiva solicitação.

6.4. O reajuste da Tabela de Preços da PRESTADORA ocorrerá a cada período de 12 (doze) meses ou em período inferior, desde que não haja impedimento legal, contado a partir de sua data base. Sem prejuízo do disposto acima.

6.5. O reajuste a que se refere a cláusula 5.4, dar-se-á sobre o valor integral contratado pelo ASSINANTE e pela variação do índice IST – Índice de Serviços de Telecomunicações.

6.6. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à PRESTADORA nas modalidades pós-pago ou venda de produtos, nos termos deste contrato, O ASSINANTE será obrigado ao pagamento de: multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido: (ii) correção monetária apurada segundo a variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação e (ii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação: (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

6.7. Adicionalmente, o ASSINANTE ficará obrigado ao pagamento de taxas, de acordo com os valores constantes no site da PRESTADORA (cabendo ao ASSINANTE certificar-se previamente junto à PRESTADORA do valor vigente na época), correspondentes aos seguintes serviços:


6.7.1. Mudança de endereço do ASSINANTE, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da PRESTADORA,

6.7.2. Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do próprio ASSINANTE;

6.7.3. Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos serviços objetos deste Contrato, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do ASSINANTE, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do ASSINANTE ou de terceiros; ou outras hipóteses de visita improdutivo;

6.7.4. Retirada de equipamentos, caso o ASSINANTE tenha anteriormente negado o acesso da PRESTADORA a suas dependências.

(Handwritten mark)

| | | |
|---|-------------------|--------------------------|
| TRX NET | Área: Regulatório | Data emissão: 26/09/2022 |
|  | Página 7 de 17 | |

CARTÓRIO DE SERVENTIA REGISTRAL
SÃO BENTO DO UNA - PE
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
1000

6.8. Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, a PRESTADORA poderá providenciar emissão de boleto bancário e/ou duplicata, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do ASSINANTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC, mediante prévia notificação.

6.9. O boleto de cobrança será entregue ao ASSINANTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento pelos canais digitais da PRESTADORA e-mail e/ou SMS. O não recebimento do documento de cobrança pelo ASSINANTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, O ASSINANTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a PRESTADORA pela sua Central de Atendimento ao Assinante, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2a (segunda) via do documento de cobrança.

6.10. As partes declaram que os valores mensais devidos pelo ASSINANTE à PRESTADORA são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

6.11. Os serviços **poderão ser bloqueados pela PRESTADORA** caso o ASSINANTE permaneça inadimplente no tocante à obrigação de pagamento após 5 (cinco) dias de inadimplência. Após 60 (sessenta) dias de inadimplência do ASSINANTE, ficará autorizada a PRESTADORA a cancelar os serviços, e a inscrever o ASSINANTE em cadastros de inadimplentes, mediante comunicação prévia e por escrito e/ou digitalmente por parte da PRESTADORA comunicado pelos dados contidos do assinante no cadastro da PRESTADORA.

7. DAS CONDIÇÕES E PREÇOS DE CANAIS LINEARES

7.1. O Serviço de CANAIS LINEARES, consiste na distribuição de conteúdos audiovisuais, conforme opção do ASSINANTE mediante disponibilidade do plano de serviço contratado.

7.2. Este serviço será prestado através de redes da PRESTADORA, limitando-se a sua oferta dentro da área de prestação dos serviços e localidades tecnicamente viáveis.

7.3. Para fruição do serviço, o ASSINANTE deverá possuir um terminal (dispositivo móvel, terminal de acesso de canais, dispositivo agregado ao televisor, etc.) operante e compatível com os serviços prestados;

7.4. É de conhecimento do ASSINANTE que a prestação do serviço pela PRESTADORA, com padrão de qualidade adequado, dependerá da compatibilidade do terminal do ASSINANTE, que apresente condições mínimas capazes de proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido.

7.5. O conteúdo dos canais que integram o serviço é definido e elaborado pelas PROGRAMADORAS, sem nenhuma interferência/responsabilidade da PRESTADORA.

7.6. No decorrer da prestação dos serviços, alguns canais poderão ser substituídos, por questões de ordem técnica e/ou comercial junto às PROGRAMADORAS, ter seus sinais suspensos ou ter sua numeração alterada na grade.


7.7. Reconhecendo que a CONTRADATA é mera distribuidora de sinais de televisão (LINEARES), o ASSINANTE a isenta de qualquer responsabilidade na hipótese de interrupção de transmissão em decorrência de restrições ou limitações, inclusive nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e danos involuntários que exijam o desligamento temporário do sistema de distribuição em razão de reparos ou manutenção.

7.8. Em se tratando de solicitação de reparo, excluindo as hipóteses dos tópicos anteriores, a PRESTADORA se compromete a regularizá-lo no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

7.9. A PRESTADORA se reserva o direito de criar, alterar ou modificar e excluir modalidades e planos a qualquer tempo, devendo o ASSINANTE observar as novas condições no momento da renovação dos serviços/plano.

O ASSINANTE se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilidade ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objeto do presente instrumento.



| | | |
|---|-------------------|--------------------------|
| TRX NET | Área: Regulatório | Data emissão: 26/09/2022 |
|  | Página 8 de 17 | |

CARTÓRIO DE SERVENTIA REGISTRAR
SÃO BENTO DO UNA - PE
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
1 000

8. DO SERVIÇOS DE SVA

- 8.1. Prestação de Serviço de Valor Adicionado – SVA, a ser regido pelas cláusulas e condições a seguir, sem prejuízo dos dispositivos legais aplicáveis.
- 8.2. O ASSINANTE desde já reconhece que o Serviço SVA prestado pela PRESTADORA depende da qualidade de acesso à Internet que o ASSINANTE tem disponível para o uso do Serviço.
- 8.3. A contraprestação aos Serviços SVA o ASSINANTE receberá como benefício pela PRESTADORA aplicado ao plano SCM única e exclusivamente, e destacado no TERMO DE ADESÃO E CONDIÇÕES COMERCIAIS os benefícios e serviços de acordo com os valores e condições constantes no respectivo serviço/plano contratado.
- 8.4. O ASSINANTE sabe e reconhece que o SVA disponibilizado no plano SCM pela PRESTADORA depende de sua rede de “banda larga” sendo que a disponibilidade e a qualidade do serviço estão diretamente ligadas a este fator. A PRESTADORA somente responde pela prestação de seu serviço SCM.
- 8.5. A PRESTADORA somente será responsável pelos danos diretos por ela comprovadamente causados, excluindo se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos.


9. DO SERVIÇOS VOIP

- 9.1. Prestação de Serviço de Voz sobre Protocolo de Internet – VOIP, a ser regido pelas cláusulas e condições a seguir, sem prejuízo dos dispositivos legais aplicáveis.
- 9.2. O Serviço de voz entre dois ou mais pontos mediante a tecnologia “VOIP” através de acessos realizados na Internet e que poderão ser encaminhados para a rede pública;
- 9.3. O ASSINANTE desde já reconhece que o Serviço VOIP prestado pela PRESTADORA depende da qualidade de acesso à Internet que o ASSINANTE tem disponível para o uso do Serviço.
- 9.4. A contraprestação aos Serviços VOIP o ASSINANTE pagará à PRESTADORA a remuneração mensal aplicada ao plano destacada no TERMO DE ADESÃO E CONDIÇÕES COMERCIAIS calculada de acordo com os valores e condições constantes no respectivo serviço contratado.
- 9.5. A PRESTADORA enviará mensalmente ao ASSINANTE, no endereço de e-mail informado no TERMO DE ADESÃO E CONDIÇÕES COMERCIAIS, uma fatura mensal com o relatório e discriminação dos Serviços utilizados pelo ASSINANTE no período, juntamente com o respectivo documento bancário de cobrança.
- 9.6. O ASSINANTE sabe e reconhece que o Serviço VOIP prestado pela PRESTADORA depende de sua rede de “banda larga” sendo que a disponibilidade e a qualidade do serviço estão diretamente ligadas a este fator. A PRESTADORA somente responde pela prestação de seu serviço.
- 9.7. A PRESTADORA somente será responsável pelos danos diretos por ela comprovadamente causados, excluindo se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos.
- 9.8. O assinante poderá em qualquer período desvincular o uso dos serviços VOIP de seu contrato mediante notificação prévia de 30 dias, cabendo o mesmo em caso de descontos fornecidos descritos e vigente no CONTRATO DE PERMANENCIA MINIMA, a restituição de valores previsto na multa contratual.
- 9.9. Caso o ASSINANTE opte por realizar portabilidade, o mesmo estará condicionado ao prazo de disponibilidade do número, podendo ser de 5 a 10 dias úteis para liberação da linha VOIP.
- 9.10. Caso o ASSINANTE opte por obter uma nova linha de VOIP, o mesmo ficará condicionado aos números disponíveis não cabendo escolha da numeração de linha utilizada sob o serviço VOIP.

10. DA LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

- 10.1. A locação prevista no TERMO DE ADESÃO constitui simples obrigação da PRESTADORA de fornecer o(s) equipamento(s) especificamente discriminado(s) no respectivo termo, para uso por prazo determinado,



| | | |
|---|--|--------------------------|
| TRX NET | Área: Regulatório | Data emissão: 26/09/2022 |
|  | <p>Página 9 de 17</p> <p style="text-align: right;">CARTÓRIO DE SERVENTIA REGISTRAL SÃO BENTO DO UNA - PE REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS</p> <p style="text-align: right;">-1059</p> | |

incluindo qualquer espécie de serviço e/ou obrigação de fazer, seja serviços de instalação, manutenção, assistência técnica, ou qualquer outro serviço associado à utilização do(s) equipamento(s).

10.2. O ASSINANTE adere a locação do equipamento seguindo a especificação do quadro disposto no TERMO DE ADESÃO.

10.3. Pela locação do(s) equipamento(s), o ASSINANTE pagará a PRESTADORA o valor mensal por cada equipamento locado descrito no termo condicionado a desconto pelo período efetivo da permanência mínima. É livre a escolha para aquisição para mais de um equipamento locado, limitando-se a 4 equipamentos por endereço de instalação ou para quantitativo maior ao limitado ficará sujeito a acordo por escrito entre as partes, alterando-se por meio de ADITIVO o presente instrumento.

10.4. É livre escolha do ASSINANTE optar pela não locação do equipamento mediante os descontos cedidos, para a compra do mesmo ora negociado a PRESTADORA.

10.5. O ASSINANTE se compromete a manter o(s) equipamento(s) locado(s) em local adequado, protegido do calor, da umidade e instabilidades climáticas, inclusive com rede elétrica estabilizada e aterrada. O descumprimento desta obrigação, ou constatado a falta de zelo ou cuidado na manutenção do equipamento, será considerada circunstância suficiente à rescisão do contrato, sujeitando o ASSINANTE às penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo do pagamento do valor de mercado dos equipamento.

10.6. Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o ASSINANTE obrigado a restituir à PRESTADORA o(s) equipamento(s) locado(s), em perfeito estado de uso e conservação mediante assinatura do TERMO DE DEVOLUÇÃO DE EQUIPAMENTO. Verificado que o equipamento se encontra avariado ou impréstável para uso, deverá o ASSINANTE pagar à PRESTADORA o valor de mercado do equipamento, em até 15 (quinze) dias da constatação, devidamente corrigido monetariamente, segundo a variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei e neste contrato.

10.7. Caso o(s) equipamento(s) locado(s) apresente(m) defeito que impossibilite sua utilização, deverá o ASSINANTE comunicar tal fato imediatamente à PRESTADORA, por escrito, que procederá a substituição do(s) equipamento(s) e/ou peça(s) defeituosa(s), no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, a contar da comunicação formal da ocorrência pelo ASSINANTE, salvo se tais problemas decorreram do mau uso por parte do ASSINANTE, e ainda, salvo se o ASSINANTE recair em qualquer das hipóteses de descumprimento contratual;

10.8. É absolutamente vedada a ADESÃO de terceiros, estranhos à PRESTADORA, para prestar qualquer espécie de serviço perante o(s) equipamento(s) locado(s), incluindo, mas não se limitando a serviços de instalação, manutenção e assistência técnica; assim como é vedada a cessão, a qualquer título, onerosa ou gratuita, do(s) equipamento(s) locado(s), salvo em caso de autorização prévia e específica da PRESTADORA, por escrito.

10.9. Pela locação do(s) equipamento(s), o ASSINANTE pagará a PRESTADORA os valores pactuados pelo quantitativo de cada equipamento locado, incluso na mensalidade descrito no TERMO DE ADESÃO E CONDIÇÕES COMERCIAIS em “Plano de serviço Básico” onde se constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.


10.10. Optando a PRESTADORA pela retirada dos equipamentos e rescisão do contrato, o ASSINANTE fica obrigado a permitir a imediata retirada dos equipamentos locados, independentemente de aviso prévio, sob pena de serem tomadas as medidas legais cabíveis, hipótese em que o ASSINANTE será responsável pelo pagamento das custas extrajudiciais, judiciais e honorários advocatícios na ordem de 20% do valor total dos equipamentos locados, sem prejuízo do pagamento do valor da locação até a efetiva retomada do(s) equipamento(s), e ainda, sem prejuízo da sujeição do ASSINANTE às penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

10.11. As partes declaram que os valores mensais devidos pelo ASSINANTE à PRESTADORA são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

10.12. A PRESTADORA é responsável pelo funcionamento do(s) equipamento(s) de sua propriedade disponibilizado(s) para uso do ASSINANTE, abrangendo tal garantia defeitos do(s) equipamento(s) e limitando-se à simples substituição do(s) equipamento(s) ou peça(s) defeituosa(s) por outra corrigida.

10.13. As garantias estipuladas na presente cláusula não abrangem problemas, erros, danos ou prejuízos

P

| | | |
|---|-------------------|--------------------------|
| TRX NET | Área: Regulatório | Data emissão: 26/09/2022 |
|  | Página 10 de 17 | |

CARTÓRIO DE SERVENTIA REGISTRAL
SÃO BENTO DO UNA - PE
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

~ 1059

decorrentes de negligência, imprudência ou imperícia do ASSINANTE, de seus empregados ou prepostos na utilização do(s) equipamento(s), bem como pelos danos ou prejuízos decorrentes de decisões administrativas, gerenciais ou comerciais, assim como não abrangem problemas provenientes de caso fortuito ou força maior, conforme dispõe o artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

10.14. A PRESTADORA não será responsável por quaisquer danos indiretos, incidentais ou consequentes, ou ainda relativos a lucros cessantes, perda de receitas ou de dados, incorridos em virtude da utilização do(s) equipamento(s) e/ou dos resultados produzidos por estes, pelo ASSINANTE ou por quaisquer terceiros. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da PRESTADORA está limitada incondicionalmente ao valor total da locação fixada no presente instrumento e respectivo TERMO DE ADESÃO.

11. PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

11.1. A contestação de débito encaminhada pelo ASSINANTE à PRESTADORA via notificação ou através da Central de Atendimento Telefônico em relação a qualquer cobrança feita pela PRESTADORA, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

11.2. O ASSINANTE terá o prazo máximo de 03 (três) anos da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a PRESTADORA.

11.3. A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo ASSINANTE, a PRESTADORA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para apresentar a resposta.

11.4. 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 ASSINANTE, ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela PRESTADORA.

11.5. Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela PRESTADORA, fica o ASSINANTE obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

11.6. A PRESTADORA cientificará o ASSINANTE do resultado da contestação do débito.

11.7. Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao ASSINANTE um novo documento de cobrança com os valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária.

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

11.9. Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo ASSINANTE acrescentando-se os encargos moratórios (multa e juros) e atualização monetária.


12. DO PLANO DE SERVIÇO

12.1. Cada Plano será diferenciado pelos seguintes parâmetros:

(i) velocidade utilizada; (ii) volume de tráfego de dados máximo permitido; (iii) horário de utilização; (iv) tempo de utilização. (v) finalidade da utilização; (vi) existência de franquia de consumo; (vii) disponibilização de endereço IP (*Internet Protocol*) fixo ou dinâmico; (viii) valores a pagar; (ix) quaisquer outros fatores ou parâmetros que venham a ser fixados a critério das PRESTADORA (x) localidade.

12.2. Caso o ASSINANTE tenha interesse em alterar o seu PLANO DE SERVIÇO no decorrer da vigência



| | | |
|---|-------------------|--------------------------|
| TRX NET | Área: Regulatório | Data emissão: 26/09/2022 |
|  | Página 11 de 17 | |

CARTÓRIO DE SERVENTIA REGISTRAL
SÃO BENTO DO UNA - PE
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
13/09

contratual, será formalizado outro TERMO DE CONTRATAÇÃO entre as partes, presencial ou eletrônico, com a especificação do novo PLANO DE SERVIÇO aderido pelo ASSINANTE. Não serão permitidas alterações no PLANO DE SERVIÇO solicitadas por ASSINANTE que não esteja em dia com suas obrigações.

12.3. Em caso de alteração do PLANO DE SERVIÇO que resultar na redução dos valores pagos à PRESTADORA, fica o ASSINANTE sujeito à multa prevista no *Contrato de Permanência*, caso assinado pelo ASSINANTE, de acordo com a data em que fora solicitada a redução, bem como proporcionalmente à redução verificada.

12.4. O Plano de Serviço disponibilizado ao ASSINANTE, nos termos do Artigo 63 do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, obrigatoriamente, deverá conter: (i) velocidade máxima, tanto de download quanto de upload, disponível no endereço contratado, para os fluxos de comunicação originado e terminado no terminal do ASSINANTE, respeitados os critérios estabelecidos em regulamentação específica, (ii) valor da mensalidade de cada serviço; (iii) critérios de cobrança, e (iv) franquia de consumo de tráfego, quando aplicável.

13. DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

13.1. O ASSINANTE adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos serviços objetos deste Contrato, 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 a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço.

13.1.1. Em hipótese alguma haverá a concessão do pedido de suspensão dos serviços em face de ASSINANTE inadimplente, ou que não esteja em dia com quaisquer de suas obrigações. Para o acatamento do pedido de suspensão dos serviços, o ASSINANTE inadimplente terá que realizar o pagamento de todas as pendências financeiras existentes, bem como regularizar todas suas obrigações contratuais

13.1.2. O prazo de suspensão dos serviços objetos deste Contrato, não utilizado pelo ASSINANTE, não será cumulativo de um ano para outro. Ou seja, é direito do ASSINANTE requerer no máximo, por uma única vez, dentro do período de 12 (doze) meses, a suspensão dos serviços, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias.

13.1.3. O prazo para atendimento do requerimento de suspensão ou restabelecimento do serviço é de 24 (vinte e quatro) horas a contar da solicitação do ASSINANTE, devendo o ASSINANTE, em qualquer hipótese, estar plenamente em dia com suas obrigações contratuais.

13.1.4. Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo ASSINANTE, automaticamente, os serviços objetos deste Contrato serão reativados. não havendo necessidade de comunicação pela PRESTADORA AO ASSINANTE, sendo também reativadas automaticamente as cobranças inerentes à prestação dos serviços, nos termos contratados.

13.2. O ASSINANTE poderá requerer o restabelecimento dos serviços objetos deste Contrato antes do término do prazo de suspensão inicialmente solicitado.

13.2.1. Caso seja feita a solicitação de restabelecimento dos serviços objetos deste Contrato em período inferior ao inicialmente solicitado a título de suspensão, não poderá o ASSINANTE: posteriormente à reativação, dentro do mesmo período de 12 (doze) meses, requerer novo pedido de suspensão dos serviços em relação ao período de suspensão não utilizado.

13.3. A PRESTADORA poderão suspender parcialmente e/ou completamente os serviços objetos deste Contrato, em caso de inadimplência ou infração contratual do ASSINANTE, desde que notifique o ASSINANTE com antecedência mínima de 2 (dois) dias acerca da suspensão dos serviços, devendo esta notificação conter os seguintes





elementos: (i) os motivos da suspensão; (ii) as regras e prazos de suspensão parcial, total e rescisão do contrato; (iii) o valor do débito e o mês de referência; e (iv) a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato.

13.3.1. O período de suspensão motivado por descumprimento contratual ou por inadimplência do ASSINANTE, não ensejará qualquer espécie de compensação, reparação ou indenização ao ASSINANTE, o que este concorda e reconhece.

13.4 Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total, e permanecendo o ASSINANTE em situação de inadimplência ou infração contratual, poderão a PRESTADORA, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão de pleno direito do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação ou comunicação ao ASSINANTE, hipótese em que o ASSINANTE ficará sujeito às penalidades previstas em Lei e no presente instrumento, podendo a PRESTADORA valer-se de todas medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e/ou protesto de títulos.

14. DO ATENDIMENTO AO ASSINANTE

14.1. A PRESTADORA disponibilizará ao ASSINANTE um centro de atendimento telefônico, mediante chamada de terminal fixo ou móvel no período compreendido entre as das 08:00 (oito) e 18:00 (dezoito) horas, exclusivamente de segunda a sexta e sábado de 08:00 (oito) as 12:00 (doze) horas,, de forma a possibilitar eventuais reclamações pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados.

14.2. Centro de Atendimento Telefônico poderá ser acessado pelo ASSINANTE através dos números **(81) 9 9791-4817**.

14.2.1. Em caso de descontinuidade da chamada feita pelo ASSINANTE ao centro de atendimento telefônico, a PRESTADORA deverá retornar à ligação ao ASSINANTE, salvo nos casos de falta de educação ou comportamento ofensivo do ASSINANTE, situações de trote ou engano, e chamadas originadas por código de acesso com restrição de identificação.

14.3. O ASSINANTE poderá obter no endereço eletrônico <http://www.trxnet.com.br> todas as informações relativas a PRESTADORA, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento. E mais, diante do referido endereço eletrônico, O ASSINANTE poderá obter todas as informações referentes aos Planos de Serviços ofertados pela PRESTADORA.


14.4. As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pelo ASSINANTE perante a PRESTADORA através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela PRESTADORA. Sendo que, para cada atendimento do ASSINANTE, será gerado e disponibilizado ao ASSINANTE um número sequencial de protocolo, com data e hora;

14.5. No atendimento do ASSINANTE, a PRESTADORA se compromete a observar os seguintes prazos, de acordo com o tipo de solicitação efetuada pelo ASSINANTE, a saber:

14.5.1. Em se tratando da instalação dos serviços, a PRESTADORA se compromete a observar o prazo de instalação previsto no TERMO DE ADESÃO E CONDIÇÕES, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento:

14.5.2. Em se tratando de solicitação de rescisão contratual pelo ASSINANTE, que se dará necessariamente com intervenção de atendente, a PRESTADORA se compromete a dar efeitos imediatos à solicitação de rescisão. Sendo que, neste caso, tratando-se de ASSINANTE sujeito a fidelidade contratual, fica o ASSINANTE sujeito automaticamente as penalidades previstas no *Contrato de Permanência*.

14.5.3. Em se tratando de solicitação de histórico de demandas, que devem ser armazenados pela PRESTADORA

| | | |
|---|------------------------|--------------------------|
| TRX NET | Área: Regulatório | Data emissão: 26/09/2022 |
|  | <p>Página 13 de 17</p> | |

CARTÓRIO DE SERVENTIA REGISTRAL
SÃO BENTO DO UNIAO DE
REGISTRO DE TITULOS E DOCUMENTOS

1380

pelo prazo mínimo de 01 (um) anos após o encaminhamento final da demanda, estas devem ser apresentadas ao ASSINANTE no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da respectiva solicitação.

14.5.4. Em se tratando de solicitação de reparo dos serviços, a PRESTADORA se compromete a regularizá-lo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

14.5.5. Em se tratando de reclamações e pedidos de informações do ASSINANTE, a PRESTADORA se compromete a solucioná-las no prazo máximo de 05 (cinco) dias uteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

14.5.6. O período compreendido para **atendimento técnico presencial** é disponibilizado de 08:00h as 18:00h de segunda a sexta e aos sábados de 08h00 as 12:00h horas.

14.5.7. Em se tratando de descontos por falta de acesso, o assinante fica

14.6. Os prazos estipulados nos itens acima poderão sofrer alterações, nas seguintes hipóteses:

(i) caso o ASSINANTE não disponibilize local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a instalação dos serviços; (ii) caso o ASSINANTE não permita o acesso pela PRESTADORA ao local de instalação dos serviços; (iii) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática, chuvas, descargas atmosféricas, greves, dentre outras hipóteses; (iv) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários ou mesmo a não contratação pelo ASSINANTE de serviços complementares; (v) outras hipóteses que não exista culpabilidade da PRESTADORA.

14.7. A OPERADORA SCM se compromete a providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da ANATEL, sem ônus e em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão e de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.

15. TAXA DE ADESÃO

15.1. Como forma de implantação do serviço, A PRESTADORA cobrará uma taxa de instalação. Tanto a taxa como a forma de pagamento, constarão expressamente no ANEXO I, sob a denominação de "TAXA DE ADESÃO".

15.2. Caso o ASSINANTE opte pelo pagamento integral da taxa de instalação à vista no ato da contratação, poderá a critério da PRESTADORA, receber um desconto indicado no ANEXO I.


16. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

16.1 Para fins deste instrumento: **a) Dados Pessoais:** significa qualquer informação pessoal não pública coletada diretamente das Partes, incluindo, mas não limitado a, nome completo, data de nascimento, nacionalidade, endereço pessoal, geolocalização, profissão e informações financeiras, tais como ativos, fonte de recursos e riqueza, informações sobre renda, carteira e contas, bem como quaisquer outros dados pessoais, conforme descrito na Lei de Proteção de Dados do Brasil (Lei nº 13.709/2018 – "LGPD") e demais legislações esparsas aplicáveis a dados pessoais no Brasil. **b) Tratamento de Dados Pessoais:** significa a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, atualização, eliminação, avaliação, controle, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração de Dados Pessoais.

16.2 A PRESTADORA se compromete a tratar qualquer Dado Pessoal obtido por meio da relação com o ASSINANTE apenas para finalidades comerciais específicas e legítimas, devendo ser armazenados apenas pelo tempo necessário;

16.2.1. O acesso aos Dados Pessoais será limitado aos(às) empregados(as) d(a) PRESTADORA que tiverem necessidades comerciais e legítimas para acessá-las;

(Handwritten signature)

| | | |
|---|------------------------|--------------------------|
| TRX NET | Área: Regulatório | Data emissão: 26/09/2022 |
|  | <p>Página 14 de 17</p> | |

CARTÓRIO DE SERVENTIA REGISTRAL
 SÃO BENTO DO UNA - PE
 REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
 1050

16.2.2. A PRESTADORA não disponibilizará Dados Pessoais advindos da relação com o ASSINANTE a qualquer terceiro (a), incluindo fornecedores, exceto se expressamente autorizado por escrito pelo ASSINANTE ou por meio de solicitação de autoridade competente (Lei Nº 12.965/2014 e Decreto Nº 8.771/2016) ou determinação legal.

16.2.3. A PRESTADORA concorda em responsabilizar empregados(as) por violações a este Contrato, incluindo a imposição de sanções e penalidades.

16.2.4. A PRESTADORA não deverá aferir lucro por meio do compartilhamento não autorizado pelo ASSINANTE dos Dados Pessoais advindo da presente relação contratual para quaisquer propósitos.

16.2.5. A PRESTADORA não deverá utilizar os Dados Pessoais de quaisquer maneiras que prejudiquem o ASSINANTE ou que beneficiem terceiros em detrimento do ASSINANTE.

16.3. A PRESTADORA concorda em implementar medidas legais, técnicas e organizacionais para proteger Dados Pessoais contra o tratamento não autorizado ou ilegal e contra perda, destruição, dano, alteração ou disponibilização não autorizadas, bem como de qualquer violação ou tentativa de violação às medidas de segurança do ASSINANTE (“Incidente”).

16.3.1. A PRESTADORA deverá notificar prontamente o ASSINANTE sobre evento em que a PRESTADORA saiba ou tenha motivos razoáveis para acreditar na ocorrência de um Incidente, incluindo pelo menos: (1) a natureza da violação às medidas de segurança; (2) os tipos de Dados Pessoais potencialmente comprometidos ou vazados; (3) a duração e consequências esperadas do Incidente; e (4) quaisquer medidas para mitigação ou remediação tomadas ou planejadas em resposta ao Incidente.

16.3.2. Em relação a qualquer descoberta, a PRESTADORA (i) tomará todas as medidas razoáveis para investigar, remediar e mitigar os efeitos do Incidente, e (ii) fornecerá ao ASSINANTE garantias razoavelmente satisfatórias de que tal Incidente não tornará a ocorrer.

16.4. A PRESTADORA se compromete a eliminar todos os dados pessoais do ASSINANTE após um ano do término da relação contratual, salvo se houverem débitos a receber, onde apenas os dados necessários para identificação e cobrança do débito serão guardados até a sua quitação.

17. DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA MÍNIMA

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


17.1.1. O ASSINANTE declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação, pela celebração de um contrato com a PRESTADORA sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual, comprometendo-se a PRESTADORA a disponibilizar tabela de PLANOS DE SERVIÇOS que não compreendem benefícios a conceder.

17.2. Os benefícios concedidos pela PRESTADORA poderão corresponder a descontos nas mensalidades dos serviços de conexão à internet, nas mensalidades dos serviços de comunicação multimídia, descontos ou isenção nas mensalidades da locação dos equipamentos utilizados nos serviços, descontos ou isenção dos valores correspondentes à instalação ou ativação dos serviços, dentre outros, a exclusivo critério da PRESTADORA.

17.2.1. Os benefícios porventura concedidos pela PRESTADORA ao ASSINANTE serão válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.

17.3. O *Contrato de Permanência mínima* explicitará a fórmula e os critérios que serão utilizados na apuração do valor da multa a ser paga pelo ASSINANTE à PRESTADORA, em caso de rescisão antecipada.

[Handwritten signature]

| | | |
|---|-------------------|--------------------------|
| TRX NET | Área: Regulatório | Data emissão: 26/09/2022 |
|  | Página 15 de 17 | |

CARTÓRIO DE SERVENTIA REGISTRAL
SÃO BENTO DO UNA - PE
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
1059

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

18. DOS EQUIPAMENTOS, CABEAMENTO, TERMINAIS DE DISTRIBUIÇÃO

18.1. A PRESTADORA poderá disponibilizar ao ASSINANTE equipamentos, cabeamento, conectores e terminais de distribuição para receber os serviços, tais como roteadores, onus, switch, cabos, conectores a título de comodato ou locação o que será ajustado pelas partes através do TERMO DE ADESÃO E CONDIÇÕES COMERCIAIS ou por meio de aditivo, devendo o ASSINANTE, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse.

18.1.1. O ASSINANTE é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos, cabeamento, conectores e terminais de distribuição cedidos ao mesmo a título de comodato ou locação, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos, cabeamento, conectores e terminais de distribuição estiverem instalados e, inclusive retirar os equipamentos da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena do ASSINANTE pagar à PRESTADORA o valor de mercado do equipamento.

18.1.2. O ASSINANTE se compromete a utilizar os equipamentos, cabeamento, conectores e terminais de distribuição cedidos a título de comodato ou locação única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos à presente relação contratual, e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.

18.1.3. Os equipamentos, cabeamento, conectores e terminais de distribuição cedidos a título de comodato ou locação deverão ser utilizados pela PRESTADORA única e exclusivamente no endereço de instalação constante no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sendo vedado ao ASSINANTE remover os equipamentos para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito da PRESTADORA.


18.2. O ASSINANTE reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda dos equipamentos, cabeamento, conectores e terminais de distribuição cedidos a título de comodato ou locação. Portanto, O ASSINANTE deve indenizar a PRESTADORA pelo valor de mercado dos equipamentos, em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias ou danos a qualquer dos equipamentos, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução dos equipamentos.

18.3. Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica O ASSINANTE obrigado a restituir à CONTRATADA os equipamentos, cabeamentos, conectores e terminais de distribuição cedidos a título de comodato ou locação, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até 30 dias corridos.

18.3.1. Verificado que qualquer equipamento se encontra avariado ou imprestável para uso mediante TERMO DE DEVOLUÇÃO, ou em caso de furto, roubo, perda, extravio, danos a qualquer dos equipamentos ou retido pelo ASSINANTE, deverá o ASSINANTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento disposto no TERMO DE ADESÃO E CONDIÇÕES COMERCIAIS.

18.4. A PRESTADORA poderá, a qualquer tempo, a seus exclusivos critérios, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder exames e vistorias nos equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do ASSINANTE independentemente de prévia notificação.



| | | |
|---|-------------------|--------------------------|
| TRX NET | Área: Regulatório | Data emissão: 26/09/2022 |
|  | Página 16 de 17 | |

CARTÓRIO DE SERVENTIA REGISTRAL
SÃO BENTO DO UNA - PE
REGISTRO DE TITULOS E DOCUMENTOS

1050

19. VIGÊNCIA E RESCISÃO

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

19.2. As partes contratantes possuem o direito de terminar o contrato unilateralmente, a qualquer momento e sem justificativa. No entanto, a fim de preservar a segurança e a veracidade das informações fornecidas, somente serão aceitas manifestações de cancelamento por escrito, mídias eletrônicas, ou e-mail, de qualquer uma das partes. Tal comunicado deverá ser endereçado à outra Parte por carta ou por meio eletrônico, hipótese em que deverão ser respeitadas as condições desse contrato, devendo o ASSINANTE quitar os valores devidos até a data do efetivo cancelamento do serviço.

19.3. O ASSINANTE pode se desvincular a qualquer momento do benefício oferecido pela PRESTADORA, caso isso ocorra antes do prazo estabelecido no TERMO DE PERMANENCIA MINIMA, pode ser cobrada multa de rescisão, a qual deve ser proporcional ao valor do benefício e ao tempo restante para o término do prazo de permanência.

19.4. Fica assegurada à PRESTADORA o direito de interromper os serviços imediatamente, independente de notificação judicial ou extrajudicial, no caso em que houver uma impossibilidade técnica de dar continuidade à prestação do Serviço ou pelo descumprimento, por parte do ASSINANTE, dos termos ora estabelecidos.

19.5. Faculta-se ao ASSINANTE o cancelamento dos Serviços de pleno direito, independentemente de qualquer aviso, interpelação, notificação judicial ou extrajudicial, sem que assista à PRESTADORA direito a qualquer reclamação ou indenização, nos casos de falência, recuperação judicial ou liquidação da PRESTADORA.

19.6. Em qualquer um dos casos de encerramento da prestação de serviços, a PRESTADORA poderá retirar os equipamentos de sua propriedade, anteriormente entregues em regime de comodato conforme destacado no TERMO DE ADESÃO E CONDIÇÕES COMERCIAIS, que estejam instalados no endereço do ASSINANTE no prazo máximo de 30 dias, contados a partir da data do efetivo cancelamento dos serviços. Caso o ASSINANTE obstrua de qualquer forma, ativa ou passivamente, a retirada dos aparelhos deverá ressarcir a PRESTADORA nos valores necessários para reposição dos equipamentos.

19.7. No caso de equipamentos em comodato, o assinante declara desde já que é fiel depositário dos equipamentos, devendo zelar pelo bom e fiel funcionamento do equipamento bem como pela sua conservação, obrigando-se no caso de extravio ou dano ao ressarcimento, podendo portanto a prestadora emitir boleto de cobrança relativa ao valor de um equipamento semelhante.

19.8. Este contrato poderá ser cancelado ou alterado livremente pela PRESTADORA a qualquer tempo e ao seu exclusivo critério, para adaptá-lo às mudanças da prestação de serviços, sem prejuízo, porém do respeito aos atos jurídicos que tiverem se aperfeiçoado anteriormente ao cancelamento ou alteração. As alterações serão levadas ao conhecimento dos ASSINANTES, através de carta ou e-mail a ser enviada pela PRESTADORA.


19.9. Havendo um "Contrato de Permanência" vigente, os pedidos de cancelamento do serviço somente poderão ser feitos, mediante o pagamento de multa equivalente, estabelecida no respectivo instrumento.

Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência.

20. NOVAÇÃO

20.1. Fica estabelecido que a tolerância por qualquer das partes em relação à eventual descumprimento do contrato pela outra parte não representará renúncia do direito à rescisão, nem importará em alteração tácita das cláusulas contratuais, não decorrendo, por esse descumprimento, qualquer direito ou privilégio à parte infratora.



| | | |
|---|--|--------------------------|
| TRX NET | Área: Regulatório | Data emissão: 26/09/2022 |
|  | <p>Página 17 de 17</p> <p>CARTÓRIO DE SERVENTIA REGISTRAL SÃO BENTO DO UNA - PE REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS</p> <p>1659</p> | |

21. DISPOSIÇÕES GERAIS

21.1. Será permitida a alteração de endereço somente nos casos em que houver a critério da PRESTADORA, viabilidade técnica para o novo endereço, sendo que, caso o assinante possua “Contrato de Permanência”, o fato de não haver viabilidade técnica para troca de endereço, não representará motivo para o cancelamento da multa contratual estabelecida no Contrato de Permanência.

21.2. O presente contrato se aplica as pessoas jurídicas e físicas, respeitadas algumas particularidades preestabelecidas em algumas disposições, devidamente destacadas no corpo do texto.

21.3. O ASSINANTE reconhece que a OPERADORA SCM, por ser considerada uma *Prestadora de Pequeno Porte (PPP)*, é dispensada do cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011, conforme Artigo 1.9. Parágrafo Terceiro, deste Regulamento.

21.4. As informações contidas no ANEXO I vinculam diretamente o ASSINANTE aos termos do presente termo.

21.5. No caso de dúvidas com relação ao Serviço de Comunicação Multimídia o ASSINANTE poderá se dirigir à Anatel cuja sede localizada no endereço R. Joaquim Bandeira, 492 - Imbiribeira, Recife - PE, 51160-290 e ou ainda, acessar o endereço eletrônico da Agência Nacional de Telecomunicações em www.anatel.gov.br. A Anatel disponibiliza Central de Atendimento gratuito no telefone 1331.

21.6. Para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes interpretação ou cumprimento deste contrato, ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da Comarca de São Bento do Una/PE, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

São Bento do Una/PE. 08 de setembro de 2022.



Wilma Barros Lins

TRX NET SERVICOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA EIRELI

VALIDO SOMENTE COM O SELO DE AUTENTICIDADE E FISCALIZAÇÃO

SERVENTIA NOTARIAL E PROTESTO - DE SÃO BENTO DO UNA
ANA CLARINDA DE SOUZA RIBEIRO FERRAZ - TABELIA - CNPJ : 29.180.345/0001-56 - CNS : 07.353
RUA OSWALDO CELSO MACIEL, CENTRO - Nº 70, SÃO BENTO DO UNA - PE, TEL. (81) 99969-0346

RECONHEÇO POR AUTENTICIDADE A FIRMA DE WILMA BARROS LINS.
EM TEST. DA VERDADE. DOU FÉ. São Bento do Una/PE,
26/09/2022 12:16:08.
SELO 0073932.VVC08202201.01398 CONSULTE A AUTENTICIDADE EM
www.tjpe.jus.br/selodigital

Letícia Grasielly Lins Macedo

Letícia Grasielly Lins Macedo - preposto
Emol. R\$ 4,24 TJ: R\$ 0,52 FERM: R\$ 0,05 FUNSEG: R\$ 0,10 ISS: R\$ 0,24 TSNR: R\$ 0,95 Total: R\$ 6,10

CARTÓRIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS
Registro de Títulos e Documentos e Civil das Pessoas Jurídicas

Francisco Janelo Diógenes Perfeito - Oficial Registrador Titular
Luzia Samara da Silva Belo - Oficial Registradora Substituta
Rua Veredador José Manoel, 63 - Centro - CEP: 55370-000
São Bento do Una/PE - Tel.: (81) 3735-3244
cartorioregistrodeimoveisdesb@guail.com

Protocolado sob o nº 3820 e Registrado em Títulos e Documentos sob o nº 1659, em 29 de setembro de 2022. Selo 0150631.DSLO8202101.00598
Emolumentos R\$ 337,05 TSNR R\$ 74,90 FERC R\$ 37,45 FERM R\$ 3,75 FUNSEG R\$ 7,49 ISS R\$ 18,73. OFICIAL REGISTRADOR SUBSTITUTO, GLEIK JULIANO MELO DE OLIVEIRA. Consulte a autenticidade do em www.tjpe.jus.br/selodigital

Consulte a autenticidade em www.tjpe.jus.br/selodigital

GLEIK JULIANO MELO DE OLIVEIRA
Oficial Registrador Substituto
DJe/TJPE nº 1454/2022
Servente Registral
São Bento do Una - PE

B