

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

Pelo presente **Contrato de Prestação de Serviços**, a parte Contratante qualificada abaixo solicita a adesão aos serviços discriminados no presente documento à parte Contratada, qualificada abaixo, denominada simplesmente **Contratada, Prestadora e Operadora**.

DADOS DA CONTRATADA		
CONTRATADA: G15 TELECOMUNICAÇÕES LTDA		
CNPJ: 20.299.264/0001-03	AUTORIZAÇÃO N.º: 6.871, DE 12/12/2020	
ENDEREÇO: RUA PADRE MIGUEL ORTIZ, S/N		
COMPLEMENTO: QUADRA 9 LOTE 3-A	BAIRRO: CENTRO	
CIDADE: SÃO JOSÉ DO POVO	UF: MT	CEP: 78.773-000
CENTRAL DE ATENDIMENTO: (66) 99622-6675	HORÁRIO: SEGUNDA FEIRA À SEXTA FEIRA: 07:30 ÀS 11:30 / 13:00 ÀS 17:00 SÁBADO: 08:00 ÀS 12:00	
E-MAIL: contato@g15telecom.com.br	SITE: www.g15telecom.com.br	

DADOS DA CONTRATANTE		
CONTRATANTE:		
CPF/CNPJ:	RG/IE:	
TELEFONE:	CELULAR:	
E-MAIL:		
ENDEREÇO DE COBRANÇA:	N.º:	BLOCO:
APTO.:	COMPLEMENTO:	
CIDADE:	UF:	CEP:

DADOS DO PLANO DE INTERNET

PLANO: descrição no Termo de Adesão		
VALOR MENSAL: descrição no Termo de Adesão		VELOCIDADE CONTRATADA: descrição no Termo de Adesão
VENCIMENTO DAS MENSALIDADES: descrição no Termo de Adesão		
MULTA: 2% AO MÊS	MORA: 1% AO MÊS (CALCULADO PRO RATA DIE)	CORREÇÃO: IGPM/INPC/IPCA

DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste instrumento, os vocábulos e expressões abaixo têm as seguintes definições:

Aceite/Assinatura Digital - Método legal de confirmação da contratação realizado de forma online;

Assistência Técnica - É o suporte prestado pela Contratada nas condições abaixo especificadas;

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

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

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

Termo de adesão - a manifestação da vontade, do aceitante, mostra-se uma adesão à proposta em cláusulas firmadas entre Contratante e Contratado." Logo, quando "assinado", o contrato é firmado por sua adesão, cria-se o vínculo jurídico e obrigacional, unindo-os ou representado por este.

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

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

Contratante/Assinante - Pessoa física ou jurídica que utiliza os Serviços de Telecomunicação objeto deste Contrato;

Plano de Internet - Prestação do serviço condicionado à certas características, ao acesso, utilização e facilidades, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;

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

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

Resolução - É o encerramento da vigência do Contrato por razões diversas, fazendo cessar a prestação do serviço.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO DO CONTRATO

1.1. Constitui objeto deste contrato a Prestação de Serviços de INTERNET e instalação de ponto de acesso a serviços de telecomunicações no endereço indicado pelo Contratante no momento da contratação, específicos

para o acesso ou a integração à rede Internet.

1.2. O Plano de Internet disponibilizado à Contratante é o contrato conforme discriminado e sua **descrição no Termo de adesão**, bem como sua condição de data de pagamento, valores e velocidades.

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

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

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

1.6. A Contratante declara que teve ciência da opção de contrato com ou sem período de permanência (fidelidade), e em contrapartida, ao se comprometer em permanecer 12 meses como Contratante, receberá como benefício um desconto, conforme descrito no Contrato de Fidelidade.

1.7. O **Contrato de Permanência** foi firmado em instrumento separadamente deste, fixando condições específicas dessa modalidade de contratação, devendo serem interpretados conjuntamente.

1.8. A disponibilização de equipamentos à Contratante em regime de comodato está inclusa na prestação de serviços objeto deste contrato.

1.9. A instalação do ponto de acesso será realizada em até 15 (quinze) dias úteis nas áreas de cobertura da Contratada, contado a partir da solicitação da Contratante.

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

1.11. Para eventual comprovação, a Contratante fica ciente de que o teste de velocidade da Internet, precisam ser feitos com um computador ou notebook que possua saída Gigabit, conectado diretamente ao cabo Ethernet - não pode ser via Wi-Fi, porque o sinal tem uma perda inerente à tecnologia, em um site de testes confiável (ex: SpeedTest).

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

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

CLÁUSULA SEGUNDA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA/PRESTADORA

2.1. Além das demais obrigações constantes do presente Contrato, compromete-se a Contratada a assegurar todos os direitos da Contratante estabelecidos na Regulamentação do SCM, aprovado pela Resoluções 717/2019 e

614/2013 (Regulamento do SCM), Resolução 632 de 2014 (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de serviço de telecomunicações- RGC): é o serviço de telecomunicações de interesse coletivo;

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

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

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

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

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

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

2.6. A Contratante poderá consultar e visualizar cópia deste Contrato de Prestação de Serviços em nosso site na seção regulamentos pela Central do Assinante e na central do assinante o Assinante terá acesso ao seu Termo de Adesão.

CLÁUSULA TERCEIRA - DOS DIREITOS E DEVERES DA CONTRATANTE/ASSINANTE

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

3.1.1. Nos termos do artigo 56 da Resolução 614/2013 da Anatel, o Assinante tem direito: *I - ao acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas; II - à liberdade de escolha da Prestadora; III - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço; IV - à informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços; V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações; VI - ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente; VII - à suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto no art. 70 do Regulamento; VIII - a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a*

hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da Lei nº 9.472, de 1997; IX - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço; X - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora; XI - à resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela Prestadora; XII - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor; XIII - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos; XIV - à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação; XV - a não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação; XVI - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a Prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada; XVII - a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas; XVIII - à continuidade do serviço pelo prazo contratual; XIX - ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados; e, XX - ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da Prestadora, em até dez dias.

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

3.3. A prestação de serviços será bloqueada com a solicitação da Contratante, ressalvada a hipótese de **inadimplência superior a 15 (quinze) dias.**

3.3.1. Os serviços que são oferecidos nesta modalidade INTERNET terá seus serviços bloqueados de forma imediata conforme a cláusula 3.3.

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

3.5. Deve providenciar local adequado e infraestrutura necessária às corretas instalações e funcionamentos de equipamentos da prestadora, quando for o caso.

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

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

3.8. Deverá indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção.

CLÁUSULA QUARTA - DO COMODATO

4.1. O Assinante assume inteira responsabilidade pelos equipamentos disponibilizados em regime de Comodato, pela guarda e integridade dos equipamentos de propriedade do Contratado, obrigando-se nos termos da lei, em caso

de perda, extravio, dano ou destruição total, por qualquer motivo, independentemente se agiu ou não com culpa, a indenizar a Prestadora.

4.1.1. Os equipamentos emprestados estão discriminados e especificados no Termo de Adesão.

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

4.3. Não sendo restituído, no prazo de 10 (dez) dias depois de extinto o contrato, independentemente de perda, extravio, dano ou destruição total ou parcial, o Assinante deverá ressarcir a Prestadora de acordo com valor de mercado dos bens danificados ou extraviados, e em caso de não ressarcimento fica o cliente ciente que estará sujeito a responder judicialmente pela indenização.

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

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

4.6. Caso o serviço seja prestado utilizando equipamentos de propriedade do ASSINANTE (ex.: modem, roteador, ONU):

4.6.1. O ASSINANTE é integralmente responsável pela aquisição, compatibilidade, instalação, configuração, manutenção e conservação de tais equipamentos.

4.6.2. A CONTRATADA não se responsabiliza por defeitos, mau funcionamento, incompatibilidade ou danos decorrentes do uso de equipamentos de propriedade do ASSINANTE, nem pela perda de performance do serviço relacionada a tais equipamentos.

4.6.3. O suporte técnico da CONTRATADA limitar-se-á à verificação do sinal e da conectividade até o ponto de entrega (PTO). Problemas identificados como oriundos do equipamento do ASSINANTE poderão gerar cobrança de visita técnica, conforme a Cláusula Primeira.

4.6.4. O ASSINANTE declara que o equipamento utilizado possui certificação e homologação pela ANATEL, quando aplicável, e é compatível com a tecnologia e os padrões de rede da CONTRATADA.

CLÁUSULA QUINTA – DA INADIMPLÊNCIA

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

5.1.1. 2% (dois por cento) de multa sobre o débito original;

5.1.2. juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês sobre o débito original, calculados ao dia até a efetiva liquidação do débito total;

5.1.3. bloqueio total do acesso **após 15 dias da notificação da inadimplência**, sendo que o restabelecimento fica condicionado ao pagamento da fatura em atraso;

5.1.4. o cancelamento do **contrato após 60 dias da notificação de bloqueio total**, ficando a Contratante obrigada a pagar a multa resolutive, em razão do prazo de fidelidade.

5.2. Constituído em mora, poderá a Contratada, **em 7 dias do cancelamento do contrato, inscrever a Contratante nos órgãos de proteção ao crédito (SPC, SERASA e OUTROS)**, na forma prescrita pelo artigo 76 da Resolução 765 da ANATEL.

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

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

CLÁUSULA SEXTA – DA QUALIDADE DO SERVIÇO

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

6.1.1. caso fortuito ou força maior;

6.1.2. falha na infraestrutura, nos equipamentos ou na rede interna da Contratante;

6.1.3. falha de equipamento ocasionada pela Contratante;

6.1.4. impedimento do acesso de pessoal técnico da Contratada às dependências da Contratante para fins de manutenção ou restabelecimento do Serviço;

6.1.5. falhas decorrentes de atos ou omissões sobre os quais a Contratada não possua controle direto ou indireto.

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

6.2.1. fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

6.2.2. disponibilidade do serviço como definido na regulamentação ou outro que vier a ser acordado entre as Partes;

6.2.3. divulgação de informações à Contratante, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;

6.2.4. rapidez e efetividade no atendimento às solicitações e reclamações.

CLÁUSULA SÉTIMA – ATENDIMENTO AO CLIENTE

7.1. A Contratada manterá ativo o Serviço de Atendimento à Contratante, conforme consta no cabeçalho.

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

7.3. Todas as reclamações, comunicações, dúvidas ou solicitações da Contratante deverão ser realizadas diretamente a Central de Atendimento ou nos demais canais de atendimento disponibilizados no site.

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

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

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

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

maior.

CLÁUSULA OITAVA – DA VIGÊNCIA, FIDELIZAÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONTRATO

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

8.2. O presente Contrato possui prazo de duração de 12 meses, podendo ser renovado automaticamente pelo mesmo período, seguindo as mesmas diretrizes.

8.3. Pelo contrato de permanência, a Contratada oferece à Contratante, no ato da contratação, a opção de fidelização, que consiste na concessão de benefícios, mediante o compromisso de permanência na base de assinantes pelo período de 12 meses, contado da data de assinatura do contrato.

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

8.4. O presente Contrato poderá ser rescindido pela Contratante a qualquer momento, situação na qual será aplicada multa rescisória, conforme descrito no Contrato de Permanência.

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

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

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

8.6.2. Pela contratada, ante o descumprimento por parte da Contratante, das obrigações contratuais e/ou legais.

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

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

8.8. A Contratante se dá por ciente e expressamente concorda que a prestação de serviços está sujeita à viabilidade técnica para instalação no endereço indicado quando da contratação.

8.8.1. No caso de mudança de endereço da Contratante, será cobrado taxa de mudança de endereço.

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

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

8.9. O contrato será extinto ainda:

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

8.9.2. Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou caso seja cancelada a licença/autorização do Serviço de SCM, concedida à Contratada pelo órgão federal competente, hipótese em que não será cobrada multa rescisória da Contratante.

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

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

CLÁUSULA NONA - DAS DISPOSIÇÕES LEGAIS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9.5. Suas informações poderão ser compartilhadas com órgãos de proteção ao crédito a fim de garantir a adimplência; e, também, conforme determinado pela Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), poderão ser

compartilhados dados pessoais e registros de conexão com órgãos de segurança, autoridades administrativas e judiciais, para auxiliar investigações cíveis e criminais, bem como processos judiciais.

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

9.7. Apenas Colaboradores e Prestadores de Serviços autorizados e comprometidos com a segurança dos dados poderão ter acesso e tratar as informações da Assinante.

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS FORMAS DE ADESÃO

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

10.1.1. Assinatura de TERMO DE ADESÃO e ou ORDEM DE SERVIÇO impresso;

10.1.2. Preenchimento, aceite *online* e/ou confirmação via *e-mail* de TERMO DE ADESÃO eletrônico;

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

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

10.1.5. Pagamento parcial ou total via pix, transferencia bancária, boleto bancário, cartão de crédito, cartão de débito, débito em conta corrente do CLIENTE, depósito em Conta Corrente da CONTRATADA, ou outro meio idôneo de

pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela CONTRATADA.

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS PENALIDADES

11.1. No caso de descumprimento pelo **ASSINANTE** de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, que não seja referente à fidelidade, em que já existe cláusula e multa específica a depender do caso, fica o **ASSINANTE** automaticamente sujeito ao pagamento de multa penal compensatória no importe equivalente a **10% (dez por cento)** para pessoa física e **30% (trinta por cento)** para pessoa jurídica da soma de todas as mensalidades faltantes para fim do prazo de fidelidade, referentes ao serviço de internet, previstas no **TERMO DE ADESÃO** (considerando todo o período de vigência contratual), facultando-se ainda às **CONTRATADAS**, a seus exclusivos critérios, a rescisão de pleno direito do presente Contrato.

11.2. Em caso de rescisão contratual dentro do período de fidelidade, a CONTRATADA fará jus a cobrança de 10% (dez) por cento do valor do contrato, proporcionais ao tempo restante para término da fidelidade.

11.3. Os valores concedidos através de benefício, referentes a taxa de instalação e/ou taxa de ativação, poderão ser cobrados em casos de rescisão contratual dentro do período de fidelidade, respeitado a proporcionalidade do tempo faltante para término da fidelidade, conforme Termo de Adesão e/ou Ordem de Serviço.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

12.3. Para que seja conferida a devida publicidade, o presente Contrato será disponibilizado na área do cliente no site da contratante.

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

12.5. As partes elegem o foro da comarca da cidade de São José do Povo, no Estado de Mato Grosso, para dirimir qualquer controvérsia oriunda do presente contrato, renunciando expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

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

São José do Povo/MT, 3 de maio de 2026.

G15 TELECOMUNICAÇÕES LTDA

CNPJ: 20.299.264/0001-03

(NOME DO CLIENTE)

CPF/CNPJ

TELECOM

CONECTE-SE COM A GENTE!