

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

Pelo presente instrumento particular,

- I. **VERO S.A.**, sociedade anônima, com sede na cidade e estado de São Paulo, na Rua Olimpíadas, n.º 205, Conjuntos 31 e 34, Vila Olímpia, CEP 04551-00, inscrita no CNPJ/ME sob o n.º 31.748.174/0001-60 e autorizatória do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, doravante denominada ("Prestadora SCM"); e
- II. ASSINANTE, identificado na Carta de Aceite de Contrato que integra o presente Contrato.

(Prestadora SCM e ASSINANTE quando denominados em conjunto "Partes" e, individualmente, "Parte")

Têm entre si, justo e contratado, celebrar o presente Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia ("Contrato"), que se regerá pelas seguintes cláusulas.

1. OBJETO

1.1. O objeto deste Contrato é a prestação, pela Prestadora SCM ao ASSINANTE, de serviço de comunicação multimídia de acesso à internet banda larga, que possibilitará ao ASSINANTE transmitir, emitir e receber informações multimídia em banda larga para uso privado pelo ASSINANTE, de acordo com o plano de serviço escolhido pelo ASSINANTE por meio da assinatura (física ou eletrônica) da Carta de Aceite de Contrato ("Serviços").

1.2. O plano de serviço escolhido pelo ASSINANTE é parte integrante deste Contrato e descreve as características da prestação dos Serviços, especialmente quanto ao acesso do ASSINANTE, utilização, facilidades, preços, regras e critérios aplicáveis ("Plano de Serviço"). O Plano de Serviço estará disponível para consulta no site da Prestadora SCM e na área exclusiva do ASSINANTE.

2. INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA E ATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. A prestação dos Serviços de acordo com este Contrato e com o respectivo Plano de Serviço pela Prestadora SCM e a fruição dos Serviços pelo ASSINANTE estão condicionadas: (i) a que o endereço de ativação informado pelo ASSINANTE na Carta de Aceite de Contrato ("Endereço de Ativação") esteja dentro da área de cobertura dos meios utilizados pela Prestadora SCM para a prestação dos Serviços (ii) à viabilidade técnica da prestação dos Serviços no Endereço de Ativação, conforme apurada pela Prestadora SCM em sede de análise de viabilidade e comunicada ao ASSINANTE; (iii) à análise de crédito do ASSINANTE, conforme políticas internas da Prestadora SCM e (iv) ao cumprimento pelo ASSINANTE das condições a seguir, durante toda a vigência do Contrato:

- (a) **Manter equipamento de transmissão e recepção de sinais compatível com o Plano de Serviço, aprovado e/ou disponibilizado em regime de locação ou comodato, a depender do Plano de Serviço, pela Prestadora SCM ao ASSINANTE, para tal finalidade ("Modem")**;
- (b) **providenciar local e infraestrutura adequados para instalação do Modem no Endereço de Ativação**;
- (c) **manter computador com placa de rede compatível com o Plano de Serviço, observando, ainda, as especificações técnicas previstas no respectivo Plano de Serviço**;
- (d) **disponibilizar local e infraestrutura necessária (inclusive energia elétrica) para o recebimento e utilização dos Serviços, conforme especificações previstas no Plano de Serviço**.

2.2. Caso a Prestadora SCM apure a inviabilidade técnica da prestação dos Serviços no Endereço de Ativação, a Prestadora SCM comunicará o ASSINANTE, por telefone ou por aplicativo de mensagens instantâneas, sobre a inviabilidade e, havendo interesse do ASSINANTE, a Prestadora SCM avaliará a possibilidade de prestar os Serviços em outro endereço indicado pelo ASSINANTE, observado o disposto na cláusula 16.1 "e".

2.3. O ASSINANTE não utilizará os Serviços em um ponto de conexão situado em endereço diverso do Endereço de Ativação e não transferirá o Modem locado para outro endereço sem anuência prévia da Prestadora SCM.

2.4. A Prestadora SCM instalará o Modem e ativará os Serviços em até 10 (dez) dias úteis contados da adesão do ASSINANTE ao Plano de Serviço.

2.5. O prazo para ativação dos Serviços poderá ser alterado nos seguintes casos:

- (a) não cumprimento pelo ASSINANTE de qualquer dos requisitos previstos nos itens "a" a "d" da cláusula 2.1;
- (b) caso fortuito ou força maior que impeça a ativação dos Serviços na data programada;
- (c) por solicitação do ASSINANTE;
- (d) atos de terceiros que impeçam a ativação dos Serviços na data programada, e
- (e) outras situações fora do controle da Prestadora SCM.

2.6. A prestação dos Serviços terá início, inclusive para fins de cobrança e faturamento, na data da ativação.

2.7. Na hipótese de alteração do prazo para ativação dos Serviços, a Prestadora SCM comunicará ao ASSINANTE, por telefone ou por aplicativo de mensagens instantâneas, sobre a respectiva alteração e agendará, de comum acordo com o ASSINANTE, nova data e horário para instalação do Modem e ativação dos Serviços no Endereço de Ativação.

3. ALTERAÇÃO DO ENDEREÇO DE ATIVAÇÃO

3.1. O ASSINANTE poderá solicitar a alteração do Endereço de Ativação por meio dos canais de atendimento disponibilizados pela Prestadora SCM ("Canais de Atendimento"). A alteração do Endereço de Ativação dependerá do resultado da análise de viabilidade técnica em relação ao novo endereço informado pelo ASSINANTE.

3.1.1. Se a prestação dos Serviços no novo endereço for tecnicamente viável, o Endereço de Ativação será alterado pela Prestadora SCM, desde que o ASSINANTE concorde (i) com as condições comerciais aplicáveis à prestação dos Serviços no novo endereço, vigentes à época da realização da respectiva solicitação da alteração e (ii) efetue o pagamento da taxa de instalação dos Serviços no novo endereço, que será cobrada pela Prestadora SCM na fatura do mês subsequente ao mês da respectiva solicitação de alteração do endereço, observado o ciclo de faturamento da Prestadora SCM.

3.1.1.1. Se a prestação dos Serviços no novo endereço for tecnicamente viável e o ASSINANTE não concordar com as condições comerciais aplicáveis à prestação dos Serviços no novo endereço, deverá observar o Prazo Mínimo de Permanência eventualmente vigente, cujo descumprimento sujeitará o ASSINANTE às penalidades previstas no Contrato de Permanência.

3.1.2. Se a prestação dos Serviços no novo endereço for tecnicamente inviável, qualquer das Partes poderá rescindir o Contrato, mediante comunicação escrita, independentemente do pagamento de qualquer penalidade ou indenização à outra Parte.

4. PLANOS DE SERVIÇO

4.1. A Prestadora SCM, a seu exclusivo critério e a qualquer tempo, poderá oferecer a seus assinantes diversos planos de serviço, criar novos planos de serviço, modificar e/ou extinguir planos de serviço existentes, inclusive o Plano de Serviço.

4.1.1. Em caso de modificação ou extinção do Plano de Serviço, a Prestadora SCM comunicará o ASSINANTE por escrito, com a antecedência exigida pela regulamentação então vigente, sem prejuízo dos direitos assegurados ao ASSINANTE pelo presente Contrato, pela legislação e regulamentação aplicáveis.

4.2. O ASSINANTE poderá alterar seu Plano de Serviço para um outro plano de serviço oferecido pela Prestadora SCM, observado qualquer Prazo Mínimo de Permanência eventualmente vigente, cujo descumprimento sujeitará o ASSINANTE às penalidades previstas no Contrato de Permanência. Em caso de migração do ASSINANTE para um novo plano de serviço, o novo plano de serviço escolhido pelo ASSINANTE passará a ser o Plano de Serviço para os fins deste Contrato.

4.2.1. A contratação, pelo ASSINANTE, de um novo plano de serviço oferecido pela Prestadora SCM, dependerá de aprovação do ASSINANTE em nova análise de crédito e de nova análise de viabilidade técnica, de acordo com as políticas internas da Prestadora SCM então vigentes.

4.3. O ASSINANTE poderá, a seu exclusivo critério, escolher um Plano de Serviço que oferte Serviços de Valor Adicionado ("SVA"), que visam trazer maiores comodidades e funcionalidades ao Serviço contratado.

5. COMPROMISSO DE PERMANÊNCIA MÍNIMA

5.1. A Prestadora SCM poderá oferecer determinados benefícios em seus planos de serviço em contrapartida dos quais o ASSINANTE deverá permanecer vinculado ao Contrato por um prazo mínimo ("Prazo Mínimo de Permanência"). Caso o ASSINANTE opte por aderir um plano de serviço ao qual estejam atrelados esses benefícios, as Partes celebrarão um contrato apartado de permanência, que passará a integrar este Contrato como anexo e que preverá, no mínimo, (i) o Prazo Mínimo de Permanência aplicável, (ii) os benefícios concedidos ao ASSINANTE, que serão válidos apenas durante o Prazo Mínimo de Permanência e (iii) as penalidades aplicáveis ao ASSINANTE em caso de rescisão deste Contrato antes do fim do Prazo Mínimo de Permanência ("Contrato de Permanência").

6. PROTEÇÃO DE DADOS E PRIVACIDADE

6.1. As Partes reconhecem que a prestação dos Serviços envolverá o Tratamento, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 ou LGPD) e suas alterações posteriores ("Tratamento"), de Dados Pessoais relativos a pessoas naturais pela Prestadora SCM em nome do ASSINANTE, incluindo Dados Pessoais que sejam diretamente obtidos pela Prestadora SCM em nome do ASSINANTE, ou fornecidos direta ou indiretamente pelo ASSINANTE à Prestadora SCM durante a prestação dos Serviços.

6.2. A Prestadora SCM cumprirá todos os requisitos previstos na Legislação Aplicável e para tanto o Tratamento dos Dados deverá se dar, exclusivamente, conforme instruções da Política de Privacidade.

7. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA SCM

7.1. Constituem direitos da Prestadora SCM, sem prejuízo dos demais direitos previstos neste Contrato, na legislação e na Política de Privacidade e regulamentação aplicáveis, inclusive nas Resoluções ANATEL nº 614, de 28 de maio de 2013 ("Regulamento SCM") e nº 632, de 07 de março de 2014 ("RGC"):

- (a) utilizar qualquer infraestrutura (inclusive equipamentos) de terceiros para prestação dos Serviços; e
- (b) contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares aos Serviços.

7.2. Constituem obrigações da Prestadora SCM, além das demais obrigações previstas neste Contrato, na legislação, na Política de Privacidade e nas regulamentações aplicáveis, inclusive no Regulamento SCM e no RGC:

- (a) conceder ao ASSINANTE descontos por interrupção dos Serviços ou degradação da qualidade dos Serviços, na forma prevista neste Contrato e na regulamentação aplicável;
- (b) prestar os Serviços adequadamente e de acordo com a regulamentação aplicável à prestação dos Serviços, este Contrato e o Plano de Serviço;
- (c) observar os parâmetros de qualidade previstos na regulamentação aplicável, neste Contrato e no Plano de Serviço relacionados à prestação dos Serviços e à operação da rede da Prestadora SCM;
- (d) solucionar as reclamações do ASSINANTE em relação a quaisquer falhas na prestação dos Serviços na forma e no prazo previstos na cláusula 9 deste Contrato;
- (e) utilizar somente equipamentos com certificação expedida ou aceita pela ANATEL;
- (f) disponibilizar cópia deste Contrato, do Plano de Serviço e do Contrato de Permanência ao ASSINANTE;
- (g) prestar esclarecimentos ao ASSINANTE, imediatamente e sem custos, sobre reclamações relativas ao uso dos Serviços;
- (h) prestar os Serviços 24 (vinte quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, ressalvados os casos de interrupção, degradação ou suspensão dos Serviços previstas na cláusula 13;
- (i) não impedir que o ASSINANTE seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações;
- (j) não recusar a prestação de Serviços ao ASSINANTE, quando satisfeitas as condições da cláusula 2.1;
- (k) tornar disponíveis ao ASSINANTE, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição dos Serviços, entre as quais modificações quanto à velocidade do Plano de Serviço contratado;
- (l) tornar disponíveis ao ASSINANTE informações sobre as características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos terminais à rede da Prestadora SCM;
- (m) não impor condições discriminatórias ao ASSINANTE;
- (n) garantir o sigilo das comunicações, dos Dados Pessoais e informações do ASSINANTE, inclusive dados dos registros de conexão, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto, nos termos da Política de Privacidade, e
- (o) armazenar os dados cadastrais e registros de conexão do ASSINANTE na forma e prazo estabelecidos pela legislação e regulamentações aplicáveis, nos termos da Política de Privacidade.

8. FRANQUIA MENSAL

8.1. O Plano de Serviço poderá estipular uma franquia para período de 30 (trinta) dias, não cumulativa, cujos limites e data de início e restabelecimento serão especificados no Plano de Serviço ("Franquia Mensal").

8.2. Caso o ASSINANTE esgote a Franquia Mensal, a velocidade de transmissão de dados será reduzida pela Prestadora SCM até a data de restabelecimento da franquia, a ocorrer conforme o descrito no Plano de Serviço.

8.3. O ASSINANTE poderá optar, mediante solicitação expressa à Prestadora SCM, por restabelecer a velocidade de transmissão originalmente contratada antes do término do período vigente, mediante pagamento à Prestadora SCM, pelo tráfego de dados excedente, conforme valores aplicáveis ao respectivo Plano de Serviço.

9. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

9.1. Constituem direitos do ASSINANTE os dispostos no artigo 56 do Regulamento do SCM e no artigo 3º do RGC e na Política de Privacidade, sem prejuízo dos demais direitos previstos neste Contrato, na legislação e na regulamentação aplicáveis.

9.2. O ASSINANTE poderá, a qualquer momento, solicitar mais informações sobre a forma como é realizado o Tratamento de Dados Pessoais pela Prestadora SCM, conforme previsto na Política de Privacidade.

9.3. O ASSINANTE poderá solicitar, por meio dos canais de comunicação disponibilizados pela Prestadora SCM, uma única vez a cada período de 12 (doze) meses e sem ônus, a suspensão temporária dos Serviços, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte dias).

9.3.1. A Prestadora SCM atenderá à solicitação de suspensão temporária dos Serviços no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, desde que o ASSINANTE esteja em dia com o cumprimento de suas obrigações e que estejam presentes todos os demais requisitos para a suspensão temporária.

9.4. Durante o prazo de suspensão dos Serviços mencionado na cláusula 9.3.:

- (a) não serão devidos pelo ASSINANTE quaisquer valores referentes aos Serviços;
- (b) o Prazo Mínimo de Permanência eventualmente vigente também ficará suspenso;
- (c) o ASSINANTE poderá solicitar, sem qualquer custo e a qualquer tempo, o restabelecimento dos Serviços, por meio dos canais de comunicação disponibilizados pela Prestadora SCM; e
- (d) a Prestadora SCM restabelecerá a prestação dos Serviços dentro em 24 (vinte e quatro) horas contadas do recebimento da respectiva solicitação de restabelecimento pela prestadora.

9.5. **Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Contrato, na legislação e na regulamentação aplicáveis, inclusive no Regulamento SCM, no RGC e na Política de Privacidade, o ASSINANTE:**

- (a) **utilizará os Serviços apenas para os fins e de acordo com as configurações previstas neste Contrato, na legislação e na regulamentação aplicáveis;**
- (b) **não utilizará os Serviços de forma a tentar invadir, com ou sem sucesso, as redes e/ou equipamentos de terceiros;**
- (c) **não modificará os Serviços de qualquer forma, sem prévia e expressa concordância da Prestadora SCM;**

- (d) não conectará à rede da Prestadora SCM equipamentos que não possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL;
- (e) não armazenará e/ou transmitirá pela rede, interna e/ou externa, qualquer programa ou aplicação que viole o disposto na legislação aplicável e/ou o disposto neste Contrato;
- (f) não interceptará ou monitorará qualquer conteúdo a partir de qualquer ponto da rede da Prestadora SCM que não seja expressamente endereçado ao ASSINANTE;
- (g) não utilizará os Serviços para o desempenho de atividade clandestina de telecomunicações, incluindo a revenda dos Serviços;
- (h) será responsável pelos mecanismos de segurança lógica de sua própria rede, pela preservação de seus dados, restrições de acesso e controle de sua rede;
- (i) permitirá o acesso de empregados, subcontratados ou representantes da Prestadora SCM às dependências do ASSINANTE para fins de instalação, ativação e teste dos Serviços, de acordo com o agendamento prévio acordado com a Prestadora SCM;
- (j) comunicará à Prestadora SCM, por meio de um dos Canais de Atendimento, qualquer anormalidade observada que possa comprometer o desempenho dos Serviços;
- (k) não utilizará os Serviços para disponibilizar servidores de e-mail (SMTP), rede privativa virtual (VPN - Virtual Private Network), "http", TELNET, servidores de rede ponto-a-ponto e quaisquer outras conexões entrantes ou servidor de dados de qualquer espécie, inclusive, mas não se limitando a: servidores WEB, FTP (Protocolo de Transferência de Arquivo), POP3 e DNS, nos termos da legislação aplicável;
- (l) armazenará o Modem em local e infraestrutura adequados;
- (m) devolverá o Modem nas condições de uso, conservação e funcionamento recebido ou ressarcirá o valor de mercado do Modem na hipótese de danos causados ao Modem decorrentes de seu uso em desacordo com este Contrato e/ou as especificações técnicas do Modem; e
- (n) Será o único responsável por garantir a exatidão, clareza, relevância e atualização tempestiva dos Dados Pessoais fornecidos, conforme previsto no Política de Privacidade.

10. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO ASSINANTE

10.1. Para fins de suporte, a Prestadora SCM manterá central de atendimento ao assinante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, todos os dias do ano, pelo telefone 0800 722 8909, por aplicativo de mensagens instantâneas (*whatsapp*), pela Internet através do website www.verointernet.com.br ou fisicamente nos endereços indicados no website da Prestadora SCM.

10.1.1. O atendimento por telefone para solicitações referentes a vendas, pedido de informações, cancelamento, reclamações, alteração do Plano do Serviço e outras informações referentes a dúvidas relativas aos Serviços será realizado em horário reduzido, de segunda-feira a sexta-feira, das 08h às 21h, e aos sábados, das 08h às 15h.

10.1.2. O atendimento nas lojas físicas será realizado de segunda-feira a sexta-feira, das 08h às 18h, e aos sábados, das 08h às 12h.

10.2. Os Canais de Atendimento estarão aptos para o recebimento de reclamações, solicitações de informação e pedidos de serviços realizados pelo ASSINANTE, observados os horários para cada tipo de atendimento.

10.3. O ASSINANTE comunicará a Prestadora SCM sobre quaisquer falhas na prestação dos Serviços, por meio de um dos Canais de Atendimento.

10.3.1. Caso a falha na prestação dos Serviços possa ser solucionada de forma remota, a solução ocorrerá no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas contadas da solicitação feita pelo ASSINANTE à Prestadora SCM.

10.3.2. Caso a falha na prestação dos Serviços não possa ser solucionada de forma remota, um técnico da Prestadora SCM realizará uma visita técnica no Endereço de Ativação, em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do recebimento da solicitação do ASSINANTE pela Prestadora SCM, ou em outro prazo mais conveniente para o ASSINANTE.

11. PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

11.1. A Prestadora emitirá o documento de cobrança e disponibilizará ao ASSINANTE com no mínimo 5 (cinco) dias de antecedência da data do vencimento ("Documento de Cobrança"). O ASSINANTE pagará mensalmente à Prestadora SCM o preço dos Serviços prestados no mês anterior, até a data de vencimento indicada na Carta de Aceite de Contrato.

10.1.1. Além do valor previsto na cláusula 10.1., o ASSINANTE pagará à Prestadora SCM valor referente à taxa de adesão ao Plano de Serviço contratado, cujo valor estará especificado no respectivo Plano de Serviço. Na hipótese de atraso no pagamento do valor indicado no Documento de Cobrança, o ASSINANTE estará sujeito ao pagamento de multa não compensatória de 2% (dois por cento) e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, *pro rata tempore*, ambos calculados sobre o valor total em atraso corrigido de acordo com a variação positiva do IGP-M/FGV, desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento ("Encargos Moratórios").

11.2. O valor dos Encargos Moratórios será incluído no Documento de Cobrança emitido pela Prestadora SCM no mês imediatamente subsequente ao término do período de apuração dos Encargos Moratórios.

11.3. O valor dos Serviços previsto no Plano de Serviços será automaticamente corrigido a cada período de 12 (doze) meses, ou menor período que venha a ser permitido por lei, iniciando-se o primeiro período na data de

registro, perante a ANATEL, do Plano de Serviço, com base na variação positiva do índice aplicável ao respectivo Plano de Serviço acumulada no respectivo período.

11.4. Se o ASSINANTE atrasar o pagamento do preço dos Serviços por prazo superior a 15 (quinze) dias contados da data do recebimento, pelo ASSINANTE, de comunicação enviada pela Prestadora SCM informando a existência de débito, a Prestadora SCM poderá suspender parcialmente a prestação dos Serviços, mediante comunicação ao ASSINANTE, por meio da redução da velocidade contratada.

11.5. Se o ASSINANTE deixar de quitar o débito dentro de 30 (trinta) dias contados do início da suspensão parcial da prestação dos Serviços, a Prestadora SCM poderá suspender totalmente a prestação dos Serviços, mediante comunicação ao ASSINANTE.

11.6. A Prestadora SCM reestabelecerá a prestação dos Serviços em até 24 (vinte e quatro) horas contadas da quitação integral do débito pelo ASSINANTE, se a quitação ocorrer antes da rescisão do Contrato.

12. CONTESTAÇÃO DE VALORES

12.1. No prazo de 3 (três) anos contados da data de emissão do respectivo Documento de Cobrança, o ASSINANTE poderá apresentar contestação à Prestadora SCM, por qualquer dos Canais de Atendimento, em relação a quaisquer valores cobrados pela Prestadora SCM cuja cobrança o ASSINANTE considerar indevida.

12.2. A Prestadora SCM comunicará o ASSINANTE sobre a aceitação ou não da contestação de valores em até 30 (trinta) dias contados da apresentação da contestação de valores pelo ASSINANTE.

12.3. Se o ASSINANTE contestar apenas parcialmente o valor de um determinado Documento de Cobrança, a Prestadora SCM emitirá, sem qualquer custo, novo Documento de Cobrança, com prazo adicional para pagamento dos valores não contestados.

12.4. O valor contestado não será cobrado do ASSINANTE a menos e até que a Prestadora SCM conclua, de maneira fundamentada, que a contestação de valores apresentada pelo ASSINANTE é improcedente.

12.5. Enquanto uma contestação de valores estiver pendente de resolução, os prazos para suspensão parcial e/ou total dos Serviços previstos nas cláusulas 10.5 e 10.6 serão suspensos até que o ASSINANTE seja comunicado da resposta da Prestadora SCM à contestação de valores.

13. DEVOLUÇÃO DE VALORES

13.1. Se o ASSINANTE pagar qualquer valor cobrado indevidamente pela Prestadora SCM, o ASSINANTE fará jus à devolução do valor igual ao dobro do que foi pago indevidamente, corrigido monetariamente pelo IGP-M/FGV e acrescido de juros de 1% (um por cento) ao mês, *pro rata die*, desde a data do pagamento pelo ASSINANTE até a data da devolução pela Prestadora SCM.

13.2. A devolução dos valores pagos indevidamente poderá ocorrer por qualquer das seguintes formas, à escolha do ASSINANTE:

- (a) compensação, mediante desconto no Documento de Cobrança emitido pela Prestadora SCM no mês seguinte à data da identificação do pagamento indevido ou do decurso do prazo de resposta previsto na cláusula 11.2;
- (b) créditos para utilização de quaisquer serviços oferecidos pela Prestadora SCM, com validade mínima de 90 (noventa) dias, considerando o prazo máximo de 10 (dez) dias para devolução, contado da data da identificação do pagamento indevido ou do decurso do prazo previsto na cláusula 11.2; ou,
- (c) pagamento via sistema bancário, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da data da identificação do pagamento indevido ou do decurso do prazo previsto na cláusula 11.2.

13.3. Caso o ASSINANTE pague em duplicidade o valor de um determinado Documento de Cobrança, o valor pago a maior será devolvido ao ASSINANTE por meio de abatimento no valor do Documento de Cobrança emitido pela Prestadora SCM no mês subsequente à identificação do pagamento em duplicidade.

13.3.1. Alternativamente, o ASSINANTE poderá solicitar, a devolução do valor pago em duplicidade via sistema bancário, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da data da solicitação da devolução.

14. DESCONTOS POR INTERRUPÇÃO OU DEGRADAÇÃO DOS SERVIÇOS

14.1. Em caso de interrupção dos Serviços ou degradação da qualidade dos Serviços em decorrência de causas atribuíveis à Prestadora SCM que gerem indisponibilidade dos Serviços e que não sejam um evento de interrupção programada (“Interrupção não Programada”), a Prestadora SCM concederá desconto ao ASSINANTE no preço mensal dos Serviços de forma proporcional ao tempo interrompido e ao valor correspondente ao Plano de Serviço contratado.

VD = (PM x MI/43200)

Onde:

VD (R\$) = Valor do desconto a ser concedido pela Prestadora SCM ao ASSINANTE

PM (R\$) = Preço mensal dos Serviços

MI = Minutos de Interrupção não Programada

43200 = total de minutos num período mensal de prestação dos Serviços

14.2. Mediante comunicação prévia ao ASSINANTE com 72 (setenta e duas) horas de antecedência, a Prestadora SCM poderá interromper ou degradar os Serviços para a realização de manutenção de rotina, testes e ajustes, reparos, condução de solução de problemas, ampliações de rede, substituições ou alterações de quaisquer equipamentos ou softwares utilizados na prestação dos Serviços ("Interrupção Programada").

14.2.1. A Prestadora SCM concederá ao ASSINANTE descontos por Interrupção Programada no valor correspondente ao período de indisponibilidade dos Serviços, na forma da fórmula descrita na cláusula 13.1, ressalvados os casos em que a Interrupção Programada seja realizada dentro do período compreendido entre 0h (zero hora) e 6h (seis horas) para a planta interna, e entre 6h (seis horas) e 12h (doze horas) para a rede externa, na forma da regulamentação.

14.3. Os descontos serão concedidos no Documento de Cobrança emitido pela Prestadora SCM até o segundo mês subsequente à indisponibilidade do Serviço for constatada.

14.4. **A Prestadora SCM não concederá descontos por indisponibilidade dos Serviços decorrentes de caso fortuito, força maior, fatores externos causados por terceiros ou por culpa do ASSINANTE.**

15. RESPONSABILIDADE DAS PARTES

15.1. Nenhuma das Partes será responsável ou indenizará a outra Parte, em nenhuma hipótese, por quaisquer danos indiretos, lucros cessantes, danos extrapatrimoniais e danos decorrentes da perda de uma chance/oportunidade de negócio.

15.2. A responsabilidade máxima de uma Parte perante a outra, por todas as perdas e danos relacionados a este Contrato, será limitada aos valores pagos pelo ASSINANTE à Prestadora SCM pela prestação dos Serviços nos 12 (doze) meses imediatamente anteriores ao evento que deu origem à indenização (descontados os valores de indenizações já pagas sob este Contrato), conforme vier ser calculado pela Prestadora SCM.

15.3. A Prestadora SCM não será responsável perante o ASSINANTE e/ou perante terceiros, em nenhuma hipótese, por:

- (a) qualquer indisponibilidade dos Serviços decorrente de (i) caso fortuito ou força maior; (ii) capacidade de processamento insuficiente do computador do ASSINANTE; (iii) impedimento, pelo ASSINANTE, do acesso dos técnicos da Prestadora SCM ou terceiros contratados pela Prestadora SCM ao Endereço de Ativação para fins de manutenção ou reparos;
- (b) impossibilidade do cumprimento das obrigações da Prestadora SCM em razão de quaisquer atos de terceiros (incluindo órgãos governamentais e regulatórios) ou do ASSINANTE;
- (c) alteração, perda ou destruição dos arquivos de dados, programas, procedimentos ou informações do ASSINANTE causados por acidente, meios ou equipamentos fraudulentos ou qualquer outro método não autorizado pela Prestadora SCM utilizado pelo ASSINANTE.

15.4. **A Prestadora SCM não tem controle e não será responsável pelas informações, conteúdos transmitidos e/ou publicados pelo ASSINANTE por meio da utilização dos Serviços, tampouco qualquer obrigação de monitorar, censurar ou editar tais informações e conteúdos.**

15.5. O ASSINANTE reconhece e concorda expressamente que a Prestadora SCM não será responsável por quaisquer perdas ou danos incorridos pelo ASSINANTE ou por terceiros, decorrentes das informações e/ou conteúdos transmitidos e/ou publicados pelo ASSINANTE.

15.6. A Prestadora SCM não será responsável pelo funcionamento dos programas e serviços utilizados pelo ASSINANTE quando do acesso a Internet, que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros.

15.7. **Observados os parâmetros de qualidade previstos na regulamentação aplicável, a Prestadora SCM não será responsável pelas variações de velocidade de conexão à internet ocorridas em função de:**

- (a) **fatores externos causados por terceiros ou culpa exclusiva do ASSINANTE;**
- (b) **falta de energia elétrica;**
- (c) **atos de vandalismo e terrorismo;**
- (d) **conexões via tecnologia Wi-Fi ("Wi-Fi");**
- (e) **capacidade insuficiente de processamento do computador do ASSINANTE;**
- (f) **quantidade de pessoas conectadas, ao mesmo tempo, utilizando os Serviços no Endereço de Ativação;**
- (g) **qualidade e extensão da fiação interna do Endereço de Ativação;**
- (h) **causas atribuídas aos provedores de aplicação ou conteúdo;**
- (i) **páginas de destino na Internet que estão hospedadas em servidores distantes ou em razão de hosts sobrecarregados e suas respectivas latências; e**
- (j) **interferências e atenuações próprias da Internet, que fogem ao controle da Prestadora SCM produzidas entre o sinal emitido e o sinal perdido, principalmente quando os dados forem originados em rede de terceiros.**

15.7.1. Se o ASSINANTE utilizar Wi-Fi, a velocidade de conexão à Internet poderá variar e a Prestadora SCM não será responsável pela:

- (a) distância entre o computador do ASSINANTE e o Modem;
- (b) espessura das paredes do Endereço de Ativação, que pode influenciar na diminuição da potência das

- ondas de frequência e no alcance na área de abrangência;
- (c) concentração de água no Endereço de Ativação, pois a água pode limitar do sinal eletromagnético de rádio;
- e
- (d) presença, no Endereço de Ativação, de equipamentos que gerem calor.

16. PRAZO E VIGÊNCIA

16.1. Este Contrato vigorará a partir da data de adesão do ASSINANTE ao Plano de Serviço e permanecerá em vigor por prazo indeterminado, observado o Prazo Mínimo de Permanência, se houver.

17. TÉRMINO DO CONTRATO

17.1. Este Contrato poderá ser terminado, por qualquer das Partes, mediante comunicação à outra Parte, nos seguintes casos:

- (a) inadimplemento pela outra Parte de qualquer obrigação prevista neste Contrato que não seja sanado pela Parte inadimplente em 30 (trinta) dias contados do recebimento da comunicação enviada pela Parte inocente requerendo o respectivo saneamento;
- (b) decretação de falência, apresentação de pedido de auto falência, pedido recuperação judicial ou extrajudicial da outra Parte;
- (c) determinação legal ou judicial que impossibilite a continuidade da prestação dos Serviços;
- (d) extinção da autorização da Prestadora SCM para prestação dos Serviços;
- (e) em razão de inviabilidade técnica superveniente verificada no Endereço de Ativação ou impossibilidade técnica da continuidade da prestação dos Serviços; e
- (f) caso fortuito ou força maior que impeça qualquer das Partes de cumprir com as disposições do presente Contrato por mais de 30 trinta dias.

17.2. O ASSINANTE poderá terminar o Contrato, mediante solicitação à Prestadora SCM por qualquer um dos Canais de Atendimento, a qualquer momento e sem ônus, sem prejuízo do cumprimento de obrigações decorrentes deste Contrato ou do Contrato de Permanência eventualmente em vigor.

17.3. A Prestadora SCM poderá terminar o Contrato, mediante comunicação ao ASSINANTE, caso o ASSINANTE deixe de pagar qualquer valor devido à Prestadora SCM por um prazo superior a 75 (setenta e cinco) dias contados da data da notificação de existência de débito vencido, sem prejuízo da suspensão dos Serviços pela Prestadora SCM, nos termos das cláusulas 10.5 e 10.6.

16.3.1. Na hipótese de rescisão do Contrato conforme previsto na cláusula 16.3, a Prestadora SCM encaminhará ao ASSINANTE, na forma e no prazo previstos na regulamentação aplicável, comprovante escrito da rescisão, informando, inclusive, sobre a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito.

17.4. Em caso de término deste Contrato, por qualquer motivo, a Prestadora SCM desativará os Serviços e o ASSINANTE realizará o pagamento de todos os valores devidos em razão da prestação dos Serviços até a data de término do Contrato. Caso não seja possível apurar todos os valores em aberto até a data do término do Contrato, o ASSINANTE pagará à Prestadora SCM qualquer saldo remanescente em até 10 (dez) dias contados do término do Contrato.

18. DISPOSIÇÕES GERAIS

18.1. Este Contrato constitui o acordo integral entre as Partes com relação aos assuntos previstos neste Contrato e substitui todos e quaisquer contratos ou acordos anteriores entre as Partes em relação aos mesmos assuntos.

18.2. **O ASSINANTE não poderá ceder este Contrato ou qualquer de seus direitos e obrigações dele decorrentes sem o prévio consentimento, por escrito, da Prestadora SCM.**

18.3. Este Contrato estabelece os direitos, deveres e obrigações das Partes como Partes independentes e não cria qualquer relação de emprego, associação, *joint* venture, parceria ou qualquer outra relação formal de negócios entre as Partes.

18.4. **A tolerância, por qualquer das Partes, com qualquer descumprimento deste Contrato, bem como com a prática de quaisquer atos não previstos neste Contrato, será considerada mera liberalidade e não implicará renúncia a quaisquer direitos nem novação de quaisquer obrigações.**

18.5. A invalidade parcial do Contrato não o prejudicará na parte válida, se esta for separável. A invalidade da obrigação principal implica a invalidade das obrigações acessórias, mas a invalidade das obrigações acessórias não induz a da obrigação principal.

18.6. Em caso de conflito entre as disposições deste Contrato e as disposições dos Planos de Serviços, as disposições do Plano de Serviço prevalecerão.

18.7. O ASSINANTE poderá entrar em contato com ANATEL, inclusive para obter cópia da regulamentação aplicável a este Contrato, através dos dados abaixo:

Endereço eletrônico: www.anatel.gov.br
Biblioteca eletrônica: www.anatel.gov.br (opção "biblioteca")
Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H - CEP 70.070-940 - Brasília – DF
Central de Atendimento: 1331
Central de Atendimento (pessoas com deficiência auditiva ou de fala): 1332

18.8. O ASSINANTE se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos Serviços objeto do presente instrumento, bem como dos equipamentos locados e/ou cedidos em regime de comodato. É vedado, inclusive, o repasse para pessoas jurídicas dos serviços contratados em nome de pessoas físicas, ou vice e versa, independentemente de haver vinculação entre elas. Sendo também vedado dar destinação aos Serviços distinta daquela inicialmente contratada.

18.8.1. A violação da cláusula 17.8. acima será considerada utilização imprópria do Serviço e poderá ensejar (i) rescisão imediata do Contrato pela Prestadora SCM por culpa do ASSINANTE, em razão da prestação clandestina de serviço de telecomunicações perante a ANATEL; e (ii) o pagamento de indenização, pelo ASSINANTE à Prestadora SCM, por quaisquer perdas e danos, inclusive lucros cessantes ou outros tipos de danos previstos na legislação causados à Prestadora SCM, sem qualquer limitação.

18.9. Este Contrato não se aplica a nenhum outro tipo de serviço que não o Serviço, mesmo que seja feita a contratação de forma conjunta de outros serviços de telecomunicações, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo contrato ou plano de serviço.

18.10. Caso a Prestadora SCM identifique indícios de que o Serviço está sendo utilizado em desconformidade com este contrato pelo ASSINANTE, a Prestadora SCM poderá realizar uma visita *in loco*, sem custos para o ASSINANTE, mediante comunicação prévia ao ASSINANTE, com 3 (três) dias de antecedência da data pretendida para a realização da vistoria, para verificar se o Serviço está sendo utilizado de acordo com os termos deste Contrato, sem prejuízo da suspensão imediata, conforme o caso, podendo o ASSINANTE em até 24 horas se manifestar sobre eventuais inconsistências. Se confirmada a utilização do Serviço em desconformidade com este Contrato, o ASSINANTE será previamente comunicado acerca do uso inapropriado do Serviço e das suas consequências.

19. FORO

19.1. Este Contrato será regido e interpretado de acordo com as leis do Brasil. As Partes elegem o foro do domicílio do ASSINANTE como único competente para dirimir todas as questões oriundas deste Contrato, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja.