



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE INTERNET BANDA LARGA FIXA

1. PARTES

1.1. São partes deste instrumento (“**CONTRATO**”), que se regerá pelas cláusulas e condições que seguem, de um lado, **AZZA TELECOM SERVIÇOS EM TELECOMUNICAÇÕES S.A.**, sociedade com sede na Avenida Engenheiro Carlos Reinaldo Mendes, nº 3500, Além Ponte, Sorocaba/SP, CEP: 18.013-280, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Economia (CNPJ/ME) sob o nº 14.813.631/00001-34, devidamente autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) para provimento do Serviço de Internet Banda Larga, doravante denominada “**OPERADORA**” e, de outro lado, o “**ASSINANTE**”, devidamente qualificado na [Proposta Comercial/Termo de Contratação].

2. DEFINIÇÕES

2.1. Para o perfeito entendimento e interpretação do presente contrato, são adotadas as seguintes definições:

“**ÁREA DE ABRANGÊNCIA DE ATENDIMENTO**” (AAA): significa área atendida ou a ser atendida pela OPERADORA, condicionada à disponibilidade de SERVIÇO.

“**ADESÃO**”: significa a manifestação por escrito, impressa ou eletrônica, bem como aquela realizada por meio telefônico através de confirmação por voz, pela qual o ASSINANTE adere às condições do presente CONTRATO para fruição dos SERVIÇOS prestados pela OPERADORA, de acordo com um dos PLANOS DE SERVIÇOS disponíveis à época, na forma contratada, instalado em endereço atendido pelo referido SERVIÇO, obrigando as partes às condições deste CONTRATO. A adesão será formalizada por meio da [Proposta/Ordem de Serviço] e constituirá parte integrante deste instrumento, para todos os fins e efeitos de direito.

“**ANATEL**”: significa a Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel.

“**ASSINANTE**”: significa a pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a OPERADORA, para fruição do(s) SERVIÇO(S), sendo devida a MENSALIDADE.

“**ONT**”: significa o equipamento que, conectado à infraestrutura de rede de cabos, possibilita o acesso ao SCM.

“**MENSALIDADE**”: significa a quantia paga mensalmente pelo ASSINANTE à OPERADORA pelo SERVIÇO ora contratado, que variará de acordo com a modalidade (Residencial ou Empresa), PLANOS DE SERVIÇOS e oferta de capacidade escolhida, Serviço de Valor Adicionado (SVA), bem como qualquer outro critério de diferenciação

de produto utilizado pela OPERADORA, tais como, tempo de uso, tráfego total de dados, período de uso ao longo do dia, modalidade de pagamento etc.

“OPERADORA”: significa a pessoa jurídica de direito privado que, mediante autorização da ANATEL, presta o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) a ASSINANTES localizados nas cidades em que houver disponibilidade técnica dos SERVIÇOS. Para fins deste CONTRATO, a OPERADORA encontra-se qualificada no item 1.1;

“OPÇÃO FIDELIDADE – CONTRATO DE PERMANÊNCIA”: é a opção de contratação dos serviços da PRESTADORA mediante instrumento de concessão de benefício econômico-financeiro para o ASSINANTE, em contrapartida à sua permanência mínima por prazo determinado com o(s) serviço(s) contratado(s).

“ORDEM DE SERVIÇO” ou **“OS”**: significa o formulário preenchido pela OPERADORA, ou seus prepostos, mediante informações prestadas pelo ASSINANTE, no qual constarão, no mínimo, o nome do ASSINANTE e sua qualificação; nome do(s) responsável(is) que acompanhará(ão) a instalação, a modalidade, PLANO DE SERVIÇOS e oferta de capacidade escolhidos pelo ASSINANTE; e, a opção pela contratação de outros serviços oferecidos pela OPERADORA. A “OS”, constituir-se-á parte integrante deste instrumento, para todos os fins e efeitos de direito;

“PLANO DE SERVIÇOS”: significa a combinação dos seguintes fatores: (i) velocidade utilizada; (ii) horário de utilização; (iii) tempo de utilização; (iv) finalidade da utilização e (v) quaisquer outros fatores que venham a ser utilizados e informados pela OPERADORA.

“SERVIÇO” ou **“SCM”**: significa o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), ou seja, o serviço de telecomunicações que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, para assinantes dentro de uma área de prestação de serviços.

“SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA)”: significa um produto/serviço que auxilia nas atividades de telecomunicações, ou seja, acrescenta a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte, e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação, recuperação de informações e/ou outras utilidades.

“TAXA DE INSTALAÇÃO”: significa a quantia paga pelo ASSINANTE em razão da realização do serviço técnico de instalação dos equipamentos e estrutura física para prestação dos SERVIÇOS constantes deste CONTRATO, inclusive na hipótese de alteração do endereço pelo ASSINANTE.

“**TAXA DE MANUTENÇÃO TÉCNICA**” ou “**TAXA DE SERVIÇO**”: significa a quantia que deve ser paga pelo ASSINANTE em razão de visita técnica para análise e/ou manutenção da rede interna, bem como ajuste, configuração ou manutenção de determinados materiais e/ou equipamentos necessários à disponibilização do serviço contratado.

TAXA DE TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE: valor devido pelo ASSINANTE no caso de mudança de titularidade do contrato (cessão contratual).

TERMO DE CONTRATAÇÃO: instrumento preenchido com informações prestadas pelo ASSINANTE, no qual constará a qualificação deste, bem como o(s) serviço(s) a ser(em) contratado(s), e, se aprovado, com a efetivação da instalação do(s) serviço(s), constituir-se-á parte integrante deste instrumento, para todos os fins e efeitos de direito.

3. OBJETO DO CONTRATO

3.1. O objeto deste CONTRATO é a disponibilização do(s) SERVIÇO(S), pela OPERADORA ao ASSINANTE, consistente no transporte e oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia em banda larga, em 01 (um) ponto de acesso ao SERVIÇO, no endereço de instalação indicado pelo ASSINANTE e constante da ORDEM DE SERVIÇO, utilizando quaisquer meios, dentro da ÁREA DE ABRANGÊNCIA DE ATENDIMENTO.

4. INFRAESTRUTURA MÍNIMA NECESSÁRIA

4.1. Em face das características físicas do SERVIÇO, este poderá ser prestado através de redes próprias da OPERADORA ou, eventualmente, redes contratadas de terceiros, limitando-se sua oferta a localidades tecnicamente viáveis.

4.2. Para a fruição do SERVIÇO, o ASSINANTE deverá possuir os equipamentos e configurações mínimas necessárias descritas no item 4.3 deste CONTRATO, bem como providenciar, no imóvel, local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento dos equipamentos compatíveis para proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido.

4.3. Para a efetiva fruição dos SERVIÇOS cabe ao ASSINANTE disponibilizar à operadora uma forma de conexão compatível com o sistema utilizado pelo SERVIÇO além do respectivo ONT, indispensáveis para a instalação.

4.3.1. A OPERADORA, a seu critério e com a anuência do ASSINANTE, indicada na “OS”, poderá ceder o ONT em comodato ou em regime de locação, observado o disposto no item 10 deste CONTRATO.

4.4. É do conhecimento do ASSINANTE que (1) a prestação do SERVIÇO pela OPERADORA, com o padrão de qualidade adequado, dependerá do atendimento, por parte do ASSINANTE, dos requisitos e configurações mínimas capazes de proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido; e (2) caso os equipamentos e configurações mínimas necessárias para recepção do SERVIÇO não sejam atendidos, a OPERADORA não garantirá o padrão de qualidade e desempenho adequado do SERVIÇO, tais como, mas não limitado a, velocidade e disponibilidade.

5. ADESÃO AOS SERVIÇOS

5.1. A adesão aos SERVIÇOS poderá ser realizada pelo ASSINANTE pessoalmente, por telefone, via INTERNET, quando disponível, ou diretamente nos pontos de venda credenciados pela OPERADORA.

5.2. No que se refere à ampla divulgação do presente instrumento contratual, devidamente registrado em cartório competente, além de estar disponível cópia ao ASSINANTE, encontra-se também publicizado na INTERNET, por meio do site da OPERADORA, no endereço <https://www.azza.net.br/contratos-e-regulamentos/>

5.3. A fruição do SERVIÇO pelo ASSINANTE, por mais de 7 (sete) dias, contados da data de instalação e/ou o pagamento da fatura implica na anuência (aceitação) integral dos termos deste CONTRATO e da aceitação dos serviços instalados, conforme especificados na “OS” de instalação.

6. DA FINALIDADE DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO DE BANDA LARGA

6.1. O ASSINANTE poderá utilizar os SERVIÇOS apenas para fins lícitos, assim entendido como: (i) meio de conexão de um computador ou rede de computadores a pontos remotos dentro da área de prestação de serviços, ou (ii) meio de conexão de um computador ou rede de computadores a empresas provedoras de conteúdo, serviços e aplicações disponibilizados na rede mundial de computadores – INTERNET. Se houver evidência de que o ASSINANTE está utilizando-se dos SERVIÇOS para fins ilícitos ou não autorizados, poderá ter o SERVIÇO suspenso ou cancelado, de forma imediata e sem necessidade de prévia comunicação.

6.2. A OPERADORA não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma “online” pelo ASSINANTE ou conteúdos acessados, as quais serão de inteira responsabilidade deste, bem como da empresa com a qual estabelece tais transações comerciais eletrônicas por intermédio dos SERVIÇOS.

6.3. O ASSINANTE será responsável por quaisquer encargos decorrentes da má e/ou inadequada utilização, direta ou indireta, dos SERVIÇOS, assim como, na hipótese de visitas técnicas improdutivas ou reiteradas, além do serviço de valor adicionado por ele

eventualmente contratado, e deverá tomar todas as medidas necessárias para impedir a utilização indevida do serviço por terceiros.

7. MODALIDADES, PLANOS E CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO CONTRATADO

7.1. Quando da ADESÃO, o ASSINANTE optará por uma das modalidades de SERVIÇO oferecidas pela OPERADORA - a RESIDENCIAL (contratação individual por pessoa física) ou a EMPRESARIAL (contratação por pessoa jurídica, coletiva centralizada ou descentralizada) - assim como por um dos PLANOS DE SERVIÇOS disponíveis, que constarão do TERMO DE CONTRATAÇÃO/PROPOSTA COMERCIAL e da respectiva “OS”.

7.2. A OPERADORA se reserva o direito de criar, alterar ou modificar e excluir modalidades, preços, condições e PLANOS DE SERVIÇOS a qualquer tempo, sem prejuízo das condições garantidas ao ASSINANTE pelas normas regulatórias e legislação aplicável às relações de consumo.

7.3. O ASSINANTE se obriga a utilizar adequadamente a modalidade e o PLANO DE SERVIÇOS escolhidos. As velocidades máximas de download e upload apenas são garantidas para o acesso à rede da OPERADORA via cabo de rede, não se responsabilizando esta pela diferença de velocidades decorrentes de fatores externos, alheios à sua vontade, tais como momento do acesso, destino na Internet, acesso através de rede sem fio (*Wi-Fi*), site (página) acessado, quantidade de dispositivos conectados ao mesmo tempo ao provedor de acesso, funcionamento do roteador que distribui a rede interna sem fio do ASSINANTE, entre outros.

7.4. Para os planos em que a tecnologia wireless (acesso sem fio) é fornecida como um serviço adicional ao acesso à internet, o ASSINANTE está ciente que a velocidade de acesso, nesta tecnologia, está sujeita a variação de acordo com o ambiente instalado (barreiras físicas, espelhos, distância, interferências ocasionadas por redes sem fio de vizinhos, número de dispositivos conectados ao mesmo tempo, etc.), podendo não atingir a velocidade contratada.

7.5. É facultado ao ASSINANTE, exceto durante a vigência de OPÇÃO FIDELIDADE – CONTRATO DE PERMANÊNCIA, estando adimplente com suas obrigações perante a OPERADORA, requerer a qualquer tempo a mudança de seu plano para prestação da modalidade de serviço de BANDA LARGA, mediante o pagamento da respectiva taxa de serviço vigente na oportunidade, de acordo com as condições e a tabela de valores mensais vigentes à época da mudança e respeitadas todas as condições previstas nesse instrumento.

8. OPÇÃO FIDELIDADE – CONTRATO DE PERMANÊNCIA

8.1. A OPERADORA poderá oferecer ao ASSINANTE, no ato da contratação ou a qualquer tempo, benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário, tais como, suspensão da exigibilidade do pagamento da taxa de adesão e/ou instalação, mudança de endereço, mudança de titularidade, descontos nos preços da MENSALIDADE, dentre outros, mediante ou não o compromisso de PERMANÊNCIA MÍNIMA do ASSINANTE com a OPERADORA, conforme CONTRATO DE PERMANÊNCIA a ser firmado pelas Partes, formalizando-se por meios digitais, ligação telefônica ou assinatura por escrito do ASSINANTE.

9. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS E MODALIDADES DO SERVIÇO

9.1. Os SERVIÇOS serão prestados conforme o PLANO DE SERVIÇOS escolhido pelo ASSINANTE, definido e indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO e ratificada na ORDEM DE SERVIÇO de instalação.

9.2. A velocidade contratada do SERVIÇO representa a velocidade nominal máxima de acesso, ou seja, a velocidade máxima atingida durante a navegação na internet, que poderá variar dependendo do equipamento (computador, notebook, tablet, smartphone ou outros dispositivos eletrônicos similares a estes) pelo ASSINANTE, tráfego de dados na INTERNET, principalmente quando os dados tiverem origem em rede de terceiros, além de outros fatores externos fora do controle da OPERADORA.

9.2.1. A OPERADORA utilizará todos os meios técnicos e comercialmente viáveis, para garantir a velocidade da banda larga dentro dos padrões e limites estabelecidos pela regulamentação da ANATEL.

9.3. A oferta de capacidade contratada pelo ASSINANTE corresponde à taxa bruta de transferência de dados, ou seja, inclui a transmissão de informações de controle referentes aos protocolos de comunicação de dados como Ethernet, TCP/IP e outros que venham a ser utilizados pelas aplicações do ASSINANTE.

9.4. O ASSINANTE entende e concorda que o SERVIÇO poderá estar, eventualmente, indisponível, seja para manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), dificuldades técnicas, e por outros fatores fora do controle da OPERADORA. Interrupções do SERVIÇO causadas pelo ASSINANTE, por atos ilícitos de terceiros, ou por eventos de força maior não constituirão falha no cumprimento das obrigações da OPERADORA previstas neste CONTRATO.

9.5. O SERVIÇO destina-se ao uso exclusivo do ASSINANTE em conformidade com a modalidade e plano por ele optado. É vedada e terminantemente proibida a comercialização, distribuição, cessão, total ou parcial, locação, sublocação ou compartilhamento do sinal do SERVIÇO, exceto com expressa autorização por

escrito, da OPERADORA, sob pena de rescisão contratual imediata e aplicação da multa prevista no item 30.2 deste CONTRATO, responsabilizando-se o ASSINANTE penal e civilmente pelo eventual descumprimento desta cláusula.

9.6. Para configurar cada ponto do SERVIÇO, nas modalidades RESIDENCIAL ou EMPRESARIAL, será atribuído pela OPERADORA um endereço IP público e dinâmico, ou seja, variável. Para ambas as modalidades, RESIDENCIAL ou EMPRESARIAL, há a possibilidade de ser atribuído um (ou mais) endereço(s) IP fixo(s), mediante avaliação técnica, sistêmica e comercial pela OPERADORA, podendo haver um custo adicional para tal serviço, a ser aprovado pelo ASSINANTE, de forma que este estará capacitado a receber conexões de outros computadores através da INTERNET possibilitando a criação de um servidor de correio eletrônico e/ou arquivos.

9.6.1. A OPERADORA se reserva o direito de alterar, a qualquer momento, o(s) IP(s) fixo(s) atribuído(s), mediante prévia comunicação.

10. AQUISIÇÃO, COMODATO OU LOCAÇÃO FACULTATIVA DO ONT

10.1. O ONT é imprescindível para a fruição dos SERVIÇOS ora contratados. O ASSINANTE, quando disponível, poderá optar pela aquisição do ONT da OPERADORA ou de terceiros por ela autorizados, desde que devidamente homologado e compatível com o sistema utilizado pela OPERADORA, ou optar pela locação ou comodato do equipamento da própria OPERADORA, o que será feito nos moldes da legislação específica e de acordo com os planos comerciais vigentes e segundo as cláusulas que se seguem:

10.2. Optando o ASSINANTE pela locação do ONT da OPERADORA, esta se dará por tempo indeterminado e mediante o pagamento mensal conforme valores praticados pela OPERADORA, cobrados na mesma fatura do SERVIÇO ora contratado.

10.3. Sendo a OPERADORA a legítima proprietária do ONT objeto da locação, em casos de eventual rescisão contratual, o ASSINANTE deverá devolver à OPERADORA o ONT locado ou cedido, no mesmo estado em que o recebeu quando da contratação, no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados da rescisão (interrupção dos SERVIÇOS), sob pena de, em não o fazendo, ser obrigado ao ressarcimento do valor de mercado do equipamento vigente à época do pagamento.

10.4. É vedado ao ASSINANTE remover o ONT do local original da instalação, bem como alterar qualquer característica original da instalação. Também é vedado ao ASSINANTE realizar qualquer espécie de reparo, manutenção ou abertura do aparelho para qualquer fim, considerando-se tal ocorrência como falta grave e ensejadora de imediata rescisão deste CONTRATO. A manutenção dos equipamentos deverá ser feita por empregados da OPERADORA ou por terceiros por ela autorizados.

10.5. Em caso de danificação de equipamentos locados ou cedidos em regime de comodato em decorrência de manutenção indevida, adulteração e/ou avaria, o ASSINANTE, além de arcar com os custos de reposição do equipamento danificado, arcará também com os custos de TAXA DE SERVIÇO e outros que se fizerem necessários para reparar a ação indevida do ASSINANTE.

10.6. O ASSINANTE não poderá emprestar, ceder, sublocar, total ou parcialmente, o equipamento locado ou cedido em comodato sem a expressa anuência, por escrito, da OPERADORA.

10.7. Quando da desconexão, a desinstalação dos equipamentos deverá ser feita, exclusivamente, por técnicos devidamente habilitados pela OPERADORA, que verificará, no local, o estado de conservação e funcionamento dos equipamentos, em conformidade com o disposto neste instrumento. Na hipótese de os equipamentos terem sido desinstalados e/ou violados pelo ASSINANTE, os equipamentos serão recebidos e testados pela equipe técnica da OPERADORA, que, se constatar avarias e/ou adulterações, elaborará um laudo técnico, que será disponibilizado ao ASSINANTE, e que embasará a emissão de cobrança do(s) equipamento(s) avariados e/ou adulterados.

10.8. No caso do ONT ser cedido em regime de comodato ou de locação, o ASSINANTE ficará responsável pelo bem, assumindo inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade do ONT, na forma dos artigos 579 a 585 e 565 a 576, do Código Civil Brasileiro, respectivamente, devendo restituí-los à OPERADORA, mediante visita desta previamente agendada com o ASSINANTE, caso haja rescisão do presente CONTRATO, respondendo, ainda, nas hipóteses de dano, perda, furto, roubo e/ou extravio do aludido equipamento, que, em qualquer dos casos, gerarão cobrança do valor do equipamento pela OPERADORA ao ASSINANTE.

10.9. Na hipótese de ausência do ASSINANTE no local e na data agendada para a retirada e devolução do equipamento, impossibilitando tal retirada pela OPERADORA, no mesmo prazo disposto no item 10.3, ou de recusa na devolução, fica facultado à OPERADORA, em exercício regular de direito, emitir documento de cobrança dos referidos equipamentos, conforme preço de mercado vigente dos equipamentos à época em que se operar a cobrança, além de também permitir a cobrança a título de locação mensal, pelo período de retenção indevida dos equipamentos.

11. INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

11.1. A instalação dos equipamentos necessários à utilização do SERVIÇO só poderá ser feita pela OPERADORA ou por terceiros devidamente credenciadas pela OPERADORA, excluídos os equipamentos não fornecidos pela OPERADORA. Cabe única e exclusivamente à OPERADORA, ou a quem esta indicar, a responsabilidade

pela manutenção dos SERVIÇOS, neste instrumento entendida como os cuidados técnicos necessários à conservação e ao funcionamento regular do(s) SERVIÇOS ora contratado(s).

11.2. Caso a instalação de outros equipamentos seja executada por pessoas não credenciadas ou não indicada pela OPERADORA, esta não se responsabiliza por qualquer falha decorrente da execução do SERVIÇO. Nesta hipótese, o ASSINANTE arcará exclusivamente com os custos relativos aos ajustes que se mostrem necessários.

12. PRAZO DE INSTALAÇÃO

12.1. A OPERADORA promoverá a instalação no prazo mínimo de 02 (dois) dias úteis, salvo estipulação em contrário mencionada na “OS”, e máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data de solicitação, e desde que haja viabilidade técnica, devendo o ASSINANTE apresentar, quando necessário for, autorização do síndico do condomínio ou dos demais condôminos para a instalação/ativação do(s) SERVIÇO(s).

12.2. O início da prestação do SERVIÇO contratado, assim como o prazo de vigência desse CONTRATO, inicia-se na data de instalação do SERVIÇO, com a consequente habilitação do ONT pela OPERADORA.

13. EVENTUAL NECESSIDADE DE REALIZAÇÃO DE OBRAS CIVIS

13.1. Na hipótese de identificação de impossibilidade técnica de instalação dos equipamentos necessários no imóvel do ASSINANTE, ou ausência de autorização do síndico, a OPERADORA comunicará ao ASSINANTE tal impossibilidade.

14. EXCLUSIVIDADE DE MANUTENÇÃO E DE USO DO SERVIÇO

14.1. Cabe única e exclusivamente à OPERADORA, ou a quem esta indicar, a responsabilidade pela manutenção dos SERVIÇOS, neste instrumento entendida como os cuidados técnicos necessários à conservação e ao funcionamento regular do SERVIÇO ora contratado.

14.2. Fica expressamente vedado ao ASSINANTE: (i) proceder qualquer alteração, ajuste, manutenção ou acréscimo, nas redes interna ou externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao(s) ONT(s); (ii) permitir que qualquer pessoa não autorizada pela OPERADORA manipule as redes interna e/ou externa, ou qualquer outro equipamento que as componha; (iii) acoplar, sem autorização da operadora, quaisquer outros equipamentos à rede da operadora, de maneira que permitam a recepção de serviços adicionais não contratados pelo ASSINANTE, ficando desde já ciente o ASSINANTE que tais condutas, comumente conhecidas como “pirataria”, podem configurar ilícitos de ordem cível e penal, passíveis de rescisão imediata do

contrato, além de registro de ocorrência perante a competente autoridade policial e das consequentes ações cíveis e criminais.

15. ACESSO AOS EQUIPAMENTOS INSTALADOS

15.1. A OPERADORA terá garantido, desde que informado previamente ao ASSINANTE, o acesso, a qualquer tempo, nas dependências do ASSINANTE onde esteja instalado o SERVIÇO ora contratado, como forma de preservação das condições contratuais e da qualidade da prestação do serviço. Na hipótese de impedimento do exercício deste direito, após 03 (três) tentativas improdutivas, a OPERADORA poderá proceder a suspensão imediata da prestação dos SERVIÇOS ou, ainda, a rescisão imediata do CONTRATO, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo da cobrança dos SERVIÇOS prestados, custo de reposição de equipamentos e valores decorrentes de rescisão antecipada de contrato de permanência.

16. CESSÃO DA ASSINATURA

16.1. Estando adimplente com suas obrigações, o ASSINANTE poderá ceder a terceiro os direitos e as obrigações decorrentes do presente CONTRATO, observadas previamente a disponibilidade técnica do local onde se promoverá a nova instalação dos SERVIÇOS. Correrão por conta do cessionário as despesas com a transferência, de acordo com a eventual TAXA DE INSTALAÇÃO e eventual TAXA DE TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE, vigentes na data em que for solicitada a transferência da titularidade para o novo ASSINANTE. A cessão de direitos e obrigações a que alude esta cláusula só será oponível à OPERADORA se formalizada com a sua interveniência e desde que o cessionário manifeste, por escrito, sua anuência aos termos e condições deste CONTRATO.

16.2. No caso do ASSINANTE ter feito a OPÇÃO FIDELIDADE – CONTRATO DE PERMANÊNCIA, a cessão da assinatura deverá respeitar as disposições contidas no CONTRATO DE PERMANÊNCIA, devendo o cessionário respeitar as disposições do referido instrumento contratual.

17. MUDANÇA DE ENDEREÇO

17.1. É permitido ao ASSINANTE solicitar a transferência de endereço, desde que exista viabilidade técnica de instalação no novo endereço indicado e esteja dentro da área de abrangência dos serviços da OPERADORA. Em caso de possibilidade da transferência, em qualquer das hipóteses, o ASSINANTE poderá arcar, a critério da OPERADORA, com o custo da TAXA DE INSTALAÇÃO vigente. Caso o ASSINANTE deseje transferir a prestação do SERVIÇO(s) contratado(s) para endereço onde não haja viabilidade técnica ou fora da área de abrangência dos serviços da

OPERADORA, rescindir-se-á automaticamente o presente CONTRATO, aplicando-se, se houver, os termos e condições da OPÇÃO FIDELIDADE – CONTRATO DE PERMANÊNCIA vigente.

18. COMUNICAÇÃO OBRIGATÓRIA

18.1. Cabe ao ASSINANTE a obrigação de comunicar à OPERADORA tudo o que se refira ao funcionamento e às instalações dos equipamentos, bem como quaisquer dúvidas referentes aos pagamentos e vencimentos das mensalidades, cabendo também ao ASSINANTE comunicar eventuais mudanças de telefone e endereço eletrônico para contato, não se eximindo, em qualquer caso, de suas obrigações contratuais.

19. PREÇOS

19.1. Pela prestação dos SERVIÇOS, o ASSINANTE pagará à OPERADORA a MENSALIDADE prevista no respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO/PROPOSTA COMERCIAL, que já engloba o valor dos tributos incidentes e demais encargos específicos do setor de telecomunicações, vigentes na data de contratação dos SERVIÇOS. A MENSALIDADE do SERVIÇO ora contratado será cobrada a partir da data de instalação do SERVIÇO.

19.2. O preço do Serviço de Internet Banda larga será detalhado no documento de cobrança (“mensalidade”), especificando separadamente os custos do serviço que possibilita o transporte de dados entre o usuário e a Rede Mundial de Computadores (SCM) e dos demais serviços contratados.

19.2.1. Adicionalmente à MENSALIDADE, o ASSINANTE deverá pagar à OPERADORA, sempre que aplicáveis, nos termos do CONTRATO, a TAXA DE INSTALAÇÃO e TAXAS DE SERVIÇOS, assim como a eventual locação de ONT, desde que assim contratado, dentre outros serviços adicionais solicitados e/ou utilizados.

19.2.2. Na hipótese de criação de novos tributos, tarifas, taxas, encargos, contribuições fiscais ou parafiscais, previdenciárias ou trabalhistas e, ainda, se forem modificadas as alíquotas dos tributos em vigor, ou se for dada nova interpretação pelo fisco à arrecadação de tributos, ou se, de qualquer forma, forem majorados os ônus da OPERADORA, os valores de MENSALIDADE serão revisados, de modo a refletirem tais modificações, com aplicação imediata.

19.2.3. A OPERADORA se reserva o direito de alterar o valor de MENSALIDADE por qualquer outro fator, inclusive por mera liberalidade, desde que comunicando previamente o ASSINANTE com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência de sua aplicação, e possibilitando a opção de o ASSINANTE, caso não concorde

com a alteração da mensalidade, possa cancelar os serviços contratados sem ônus.

19.3. Os valores da MENSALIDADE devidos pelo ASSINANTE à OPERADORA decorrentes da prestação do SERVIÇO no endereço indicado pelo ASSINANTE são os efetivamente praticados pela OPERADORA na datada contratação, que poderão variar conforme as condições comerciais e tecnológicas oferecidas pela OPERADORA, a área de prestação do SERVIÇO, a modalidade e o plano escolhido pelo ASSINANTE no momento da contratação dos SERVIÇOS.

20. FORMA E MODALIDADES DE PAGAMENTO

20.1. O início do faturamento do SERVIÇO corresponderá à data da instalação do SERVIÇO pela OPERADORA.

20.2. A MENSALIDADE, as TAXAS DE SERVIÇO e eventual valor correspondente ao equipamento necessário para a fruição do SERVIÇO, decorrentes da prestação dos SERVIÇOS contratados, serão incluídos na fatura emitida mensalmente pela OPERADORA, referente à prestação dos serviços do mês anterior (pós-pago). O valor da primeira MENSALIDADE será cobrado proporcionalmente (*pro rata die*) a partir da instalação e habilitação do(s) SERVIÇO(s) contratado(s). Da mesma forma, em caso de rescisão contratual, a MENSALIDADE será cobrada proporcionalmente (*pro rata die*) considerando a data de desconexão.

20.3. A Fatura, enviada pela OPERADORA ao ASSINANTE, deverá ser quitada pelo ASSINANTE até a sua respectiva data de vencimento, devendo a Fatura ser enviada pela OPERADORA com, no mínimo, 5 (cinco) dias de antecedência da sua data de vencimento. O não recebimento da fatura ou documento de cobrança mensal até seu vencimento não isenta o ASSINANTE de realizar o pagamento dos valores por ele devidos até o prazo de vencimento. Neste caso, o ASSINANTE deverá entrar em contato com a OPERADORA, através da Central de Atendimento ou outros canais e meios de atendimento, os quais informarão o procedimento a ser adotado para efetivação do pagamento devido.

20.4. A OPERADORA enviará os documentos de cobrança, por ela emitidos, para pagamento através de correio comum ou, quando disponíveis, por correio eletrônico (*e-mail*) ou fatura *online*, descartada qualquer outra modalidade de envio ou recebimento pelo ASSINANTE.

20.5. Quando disponível, e havendo sido feita a opção para recebimento de documentos de cobrança (fatura) via correio eletrônico (*e-mail*), o ASSINANTE deverá informar e manter atualizado o endereço eletrônico no qual poderá receber as faturas referentes ao presente contrato, responsabilizando-se pela veracidade e exatidão do

endereço eletrônico informado.

20.6. Quando oferecido pela OPERADORA, o ASSINANTE poderá optar pelo pagamento único ou em número reduzido de parcelas, referentes à prestação semestral ou anual dos serviços, ou, ainda, a qualquer outro período acordado entre as partes.

20.7. O ASSINANTE poderá contestar os valores constantes dos documentos de cobrança (“mensalidade”), observando-se, para tanto, o seguinte:

- (i) A parcela incontroversa dos valores deverá ser paga na data do vencimento, recaiando a contestação apenas sobre a parcela reputada indevida pelo ASSINANTE;
- (ii) A contestação deverá ser formulada em até 5 (cinco) dias contados da data de vencimento do débito, por escrito ou através do meio indicado, acompanhada das respectivas fundamentações;
- (iii) O prazo previsto no item 23 (e subitens) será suspenso na data de formulação da contestação e apenas na hipótese de a OPERADORA ter recebido dita contestação em até 5 (cinco) dias contados do vencimento do débito. Contestações posteriores a este prazo não implicarão na suspensão do prazo previsto no item 23.3.;
- (iv) A OPERADORA apreciará e decidirá o pedido no prazo de 30 (trinta) dias contados da data de apresentação da contestação, manifestando-se pela sua procedência ou improcedência;
- (v) Em caso de procedência, a OPERADORA emitirá, se necessário, novo Documento de Cobrança, o qual deverá ser pago pelo ASSINANTE no prazo nele indicado;
- (vi) Em caso de improcedência, os valores constantes do Documento de Cobrança contestado deverão ser pagos tão logo o ASSINANTE seja informada da decisão, acrescidos dos encargos previstos nos itens 23 (e subitens) incidentes desde a data de vencimento original do débito.

21. REAJUSTE DE PREÇOS

21.1. O valor dos SERVIÇOS será reajustado na periodicidade mínima admitida em lei, atualmente a cada período de 12 (doze meses), com base na variação de um dos seguintes índices de Mercado: Índice Geral de Preços – Mercado/IGP-M, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, Índice Geral de Preços - Disponibilidade Interna/IGP-DI, divulgado pela Fundação

Getúlio Vargas, Índice de Preços ao Consumidor – IPC (FIPE), ou qualquer outro índice oficial que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período, escolhido pela OPERADORA a seu critério, ocasião em que a operadora avisará o ASSINANTE com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, e permitindo ao ASSINANTE que, caso não concorde com o índice escolhido, possa cancelar os serviços contratados sem ônus. A não aplicação do reajuste nas datas devidas não impedirá a OPERADORA de aplicação posterior, até que ocorra a prescrição legal.

22. EVENTOS EXTRAORDINÁRIOS

22.1. Caso ocorra fato, evento ou sucessão de fatos ou eventos fora do controle da OPERADORA, especialmente os decorrentes de restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo Poder Público, seja em caráter eventual ou definitivo, que aumentem de forma excessiva os custos do SERVIÇO e tornem inviável a prestação do SERVIÇO, e caso legislação então vigente na época do referido fato ou evento, não permita o repasse ao ASSINANTE do referido aumento, fica assegurado à OPERADORA a rescisão do presente CONTRATO, sem quaisquer ônus, mediante prévio aviso de 30 (trinta) dias ao ASSINANTE.

23. ATRASO NO PAGAMENTO

23.1. O não pagamento, por parte do ASSINANTE, de qualquer dos valores devidos em seu respectivo vencimento acarretará juros de mora à razão de 1% (um por cento) ao mês, calculados “pro rata die” sobre o valor original da fatura, até a data do efetivo pagamento, bem como a incidência de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do principal.

23.2. A eventual tolerância da OPERADORA com relação à dilação do prazo para pagamento não será interpretada como novação contratual. Na hipótese de o PLANO DE SERVIÇOS escolhido pelo ASSINANTE prever o pagamento mediante boleto bancário e, sendo este o meio escolhido por ele, caberá a ele informar, antes da respectiva data de vencimento, à OPERADORA o seu não recebimento, sob pena de aplicação de correção e multa na forma do item 23.1.

23.3. Pelo não pagamento de qualquer valor, total ou parcial, na data de seu vencimento, o ASSINANTE será considerado devedor, podendo, nesse caso, a OPERADORA optar pelas seguintes alternativas:

- (i) pela suspensão parcial do SERVIÇO contratado, caracterizada pela redução das velocidades de download e upload de “navegação” pela OPERADORA, após 15 (quinze) dias de inadimplência, até a efetiva confirmação de quitação dos débitos em atraso, acrescidos dos encargos legais e contratuais previstos;

(ii) pela suspensão total do SERVIÇO contratado, após 30 (trinta) dias da suspensão prevista no item (i);

(iii) pela rescisão do CONTRATO, após 30 (trinta) dias da suspensão prevista no item (ii).

23.4. A rescisão do CONTRATO prevista no item (iii) da Cláusula 23.3 acima não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes deste CONTRATO e/ou do CONTRATO DE PERMANÊNCIA (se houver), quando for o caso.

23.5. Se houver débito anterior ao constante da última fatura, o pagamento desta não impede a suspensão dos SERVIÇOS, assim como a prática das demais medidas cabíveis, até que seja efetuado o pagamento integral do débito.

23.6. Persistindo o débito, a OPERADORA reservar-se-á o direito de remeter os dados do ASSINANTE aos órgãos de proteção ao crédito. A OPERADORA providenciará a solicitação de exclusão dos dados do ASSINANTE aos órgãos de proteção ao crédito tão logo tenha conhecimento da comprovação da quitação realizada.

24. PRAZO DE VIGÊNCIA

24.1. O presente CONTRATO vigorará por prazo indeterminado a contar da data do ingressado ASSINANTE no sistema, que ocorrerá com a instalação e disponibilização do SERVIÇO.

24.2. Na hipótese de contratação adicional ou renegociação do(s) SERVIÇO(s) contratado(s), a vigência, para tal(is) contratação(ões), se iniciará de acordo com a data estipulada no respectivo instrumento da celebração.

24.3. Na hipótese de o ASSINANTE optar pela OPÇÃO FIDELIDADE - CONTRATO DE PERMANÊNCIA do SERVIÇO ora contratado, nos moldes do item 08 acima, o referido CONTRATO DE PERMANÊNCIA vigorará por prazo certo e pré-determinado a contar da data da opção, nos termos e condições próprios do instrumento de contratação.

25. RESCISÃO CONTRATUAL E PENALIDADES

25.1. O presente CONTRATO ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito caso:

- (a) seja cancelada a autorização outorgada à OPERADORA pela ANATEL;
- (b) o endereço indicado pelo ASSINANTE na ORDEM DE SERVIÇO para a

instalação do SERVIÇO não apresente, ou deixe de apresentar, as condições técnicas e de segurança, ou ainda, quando não esteja autorizado pelo CONDOMÍNIO, caso houver, para a instalação e/ou manutenção do SERVIÇO, não acarretando à OPERADORA quaisquer ônus adicionais em virtude de tais impossibilidades; e/ou

(c) evidência de que o ASSINANTE utiliza indevidamente os SERVIÇOS, através da adulteração de equipamentos ou por qualquer outro meio, sendo prova da evidência, por exemplo, que o ASSINANTE frui de pacote ou velocidade diferente do que efetivamente contratado com a OPERADORA ou em desconformidade com o PLANO DE SERVIÇO contratado.

25.2. A OPERADORA se resguarda do direito de rescindir o presente CONTRATO nas seguintes hipóteses, sem que lhe seja atribuído qualquer ônus:

(a) sejam suspensos/cancelados os sinais do ASSINANTE inadimplente, hipótese em que o ASSINANTE não terá direito à devolução de qualquer quantia até então paga, permanecendo responsável pelo pagamento dos valores em atraso, acrescido dos encargos legais e contratualmente previstos, conforme os serviços contratados e o prazo de contratação, podendo neste caso, ocorrer, ainda, ônus adicional ao ASSINANTE;

(b) a reprodução indevida dos sinais transmitidos, quer por cópia, quer por comercialização, quer por utilização em número superior ao de pontos e de forma diversa do contratado, para si ou para terceiros. Além de infração contratual esta prática se constitui ilícito civil e penal, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais daí decorrentes, conforme a seleção de SERVIÇOS escolhida e o prazo de contratação dos SERVIÇOS, poderá neste caso, ocorrer, ainda, ônus adicional ao ASSINANTE. Na hipótese de uso indevido do SERVIÇO, poderá ser concedido, a critério da OPERADORA, o prazo de 30 (trinta) dias para rescisão do contrato.

(c) haja constatação, por parte da OPERADORA, de que o ASSINANTE está realizando práticas expressamente vedadas e/ou consideradas lesivas ao presente CONTRATO.

(d) a OPERADORA reserva-se ao direito de rescindir o presente CONTRATO, nos casos em que o ASSINANTE seja reincidente em casos de mau uso dos equipamentos, SERVIÇO e/ou incida em abuso do seu direito de consumidor.

(e) uso excessivo/abusivo do SERVIÇO, que consiste na constatação do equipamento ultrapassar o volume razoável de conexões simultâneas e/ou alto consumo de tráfego acima da normalidade. Entende-se por conexões simultâneas a quantidade de acessos entre o ASSINANTE e algum elemento da internet. Para consumo de tráfego, considera-se a quantidade de uploads e downloads efetuados. A OPERADORA poderá se utilizar das médias de uso dos seus ASSINANTES, como padrão, para evidenciar o uso

excessivo/abusivo do SERVIÇO pelo ASSINANTE infrator.

25.3. O presente CONTRATO poderá ser rescindido por ambas as partes em caso de violação das obrigações ou de qualquer cláusula do contrato pela outra parte.

25.4. Em qualquer caso de rescisão, poderá ocorrer, ainda, ônus adicional ao ASSINANTE que tenha optado por benefícios da OPÇÃO FIDELIDADE - CONTRATO DE PERMANÊNCIA na forma prevista no item 08 deste instrumento, assim como ao ASSINANTE que não tenha devolvido, ou que se negue a devolver, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da rescisão, os equipamentos de propriedade da OPERADORA que lhe tenham sido, eventualmente, cedidos em regime de locação ou comodato.

25.5. No caso de indícios graves, fraude ou de utilização indevida ou ilegal dos SERVIÇOS e/ou dos equipamentos e acessórios relacionados, a OPERADORA poderá suspender a prestação dos SERVIÇOS enquanto proceder à apuração dos fatos e, uma vez confirmados, rescindir o presente CONTRATO, sem prejuízo da responsabilização civil e/ou criminal do ASSINANTE.

25.6. A OPERADORA se reserva o direito de rescindir o presente CONTRATO, por qualquer outro motivo adicional aos citados acima, mediante comunicação prévia ao ASSINANTE com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência.

26. DOS SOFTWARES

26.1. Caso o ASSINANTE deseje utilizar o SERVIÇO para ter acesso à INTERNET, além da disponibilidade de outros serviços essenciais para este fim, deverá possuir os softwares necessários. A OPERADORA não se responsabiliza por eventuais danos que venham a ocorrer nos equipamentos do ASSINANTE provocados pelo mau uso de qualquer software, hardware ou conexões.

27. SEGURANÇA CIBERNÉTICA

27.1. Ao ASSINANTE compete também a manutenção de software de segurança atualizado (controle de acesso, *firewall* e antivírus), uma vez que seu computador poderá, eventualmente, estar conectado à rede mundial de computadores (INTERNET) e, desta forma, estar exposto a usuários mal intencionados e programas (*software*) maliciosos que visam obter informações ou acesso não permitido ao computador do ASSINANTE.

27.2. A OPERADORA não se responsabiliza pela segurança cibernética dos equipamentos do ASSINANTE, incluindo, mas não se limitando, a infecções por *malware*, ataques de *phishing*, ou qualquer outro tipo de comprometimento decorrente

do uso da internet ou da configuração inadequada dos dispositivos.

27.3. Cabe ao ASSINANTE implementar e manter as medidas de segurança adequadas em seus dispositivos, como *softwares* antivírus e atualizações regulares, sendo o uso da conexão de internet de sua exclusiva responsabilidade.

28. VEDAÇÕES

28.1. Sem prejuízo de outras não elencadas, fica expressamente vedado ao ASSINANTE, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais decorrentes, inclusive a rescisão contratual:

- (a) proceder à alteração por conta própria do(s) ponto(s) de instalação, devendo, quando desejar, solicitar esse serviço à OPERADORA, arcando com seu respectivo preço por ela praticado na época da alteração;
- (b) promover, por si ou por seus prepostos, qualquer espécie de alterações no sistema e/ou nos equipamentos utilizados na prestação do SERVIÇO;
- (c) utilizar a rede da OPERADORA para utilização de serviços não contratados.

28.2. A contratação do SERVIÇO não abrange serviços de voz que utilizem a INTERNET como meio (VOIP).

29. PRÁTICAS LESIVAS COMO USO INDEVIDO

29.1. Sem prejuízo de outras não elencadas, são consideradas como práticas lesivas, consideradas uso indevido e sujeitando-se ao disposto na cláusula 30, ao SERVIÇO e/ou aos demais ASSINANTES, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais decorrentes, inclusive a rescisão contratual:

- (a) As tentativas de obter acesso não autorizado, tais como tentativas de fraudar autenticação ou segurança de qualquer servidor, provedor, rede ou conta.
- (b) Acesso a dados não disponíveis para o ASSINANTE, conectar-se a servidor ou conta cujo acesso não seja expressamente autorizado ao ASSINANTE ou colocar à prova a segurança de outras redes.
- (c) As tentativas de interferir nos serviços de qualquer outro ASSINANTE, provedor, servidor ou rede, incluindo ataques, tais como “negativa de acesso”, ou que provoque o congestionamento de redes, ou tentativas deliberadas de sobrecarregar um servidor;
- (d) O uso de qualquer tipo de programa ou comando designado a interferir com sessão

de assinantes;

(e) Tentativa de introduzir vírus, códigos nocivos e/ou “cavalos-de-tróia” em computadores de assinantes ou terceiros.

(f) Enviar mensagens coletivas de e-mail (*spam mails*) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços, ou mensagens de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso destes.

(g) Utilizar os SERVIÇOS para disponibilizar terminal de computador a ele conectado como servidor de dados de qualquer espécie, inclusive, mas não se limitando a, servidores WEB, FTP, SMTP, POP3 e/ou DNS.

30. RESPONSABILIDADE PELO USO INDEVIDO

30.1. O ASSINANTE reconhece que não caberá à OPERADORA qualquer responsabilidade decorrente do uso indevido da rede local e/ou mundial de computadores, por quem quer que seja, ou da troca de mensagens entre o ASSINANTE e provedores de acesso ou terceiros, ou mesmo de transações comerciais e/ou financeiras ou de qualquer outra natureza praticada pelo ASSINANTE através da rede da OPERADORA ou através da INTERNET.

30.2. O descumprimento do item 9.5 deste CONTRATO implica, além da rescisão do contrato, em multa no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a ser paga pela parte infratora à OPERADORA, sem prejuízo da responsabilidade criminal e da apuração de eventuais perdas e danos decorrentes do referido descumprimento.

31. CENTRAL DE ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

31.1. A OPERADORA colocará à disposição do ASSINANTE o direito ao uso gratuito do suporte técnico que lhe será prestado pela OPERADORA, através de sua Central de Relacionamento no telefone 0800 591 3181 ou por meio do site da OPERADORA na INTERNET no endereço <https://www.azza.net.br/> ou por quem esta indicar, desde que os assuntos e/ou dúvidas do ASSINANTE limitem-se exclusivamente a assuntos relativos à conexão prestada pela OPERADORA do SERVIÇO.

31.2. Nas situações de Assistência Técnica com deslocamento improdutivo de técnico (ausência do Assinante e/ou acesso impossibilitado), e nas que sejam causadas por mau uso do equipamento/sistema e, serviços adicionais (exemplo: troca de aparelhos e/ou equipamentos), as visitas técnicas poderão ser cobradas em conformidade com a tabela de valores vigente à época.

31.3. A OPERADORA poderá cobrar do ASSINANTE visita infrutífera, bem como a reposição de EQUIPAMENTOS danificados por mau uso. Por visita técnica infrutífera, entende-se a constatação de inexistência de problema no SERVIÇO ou nos equipamentos da OPERADORA ou a ausência de pessoa responsável que autorize a entrada de técnicos credenciados da OPERADORA, sem prejuízo de outras hipóteses.

31.4. O ASSINANTE é exclusivamente responsável pela criação, guarda e manutenção dos logins e senhas de acesso ao APP da Central do Assinante, sendo excluída qualquer responsabilidade da OPERADORA por eventual perda, roubo ou uso indevido das credenciais.

31.5. A OPERADORA poderá fornecer meios de recuperação de acesso à Central do Assinante, mas não se responsabiliza por incidentes decorrentes do uso indevido das informações fornecidas ou da falta de atualização dos dados de contato pelo ASSINANTE.

31.6. Recomenda-se ao ASSINANTE a utilização de senhas seguras, a alteração periódica e a não divulgação destas a terceiros, sendo o ASSINANTE o único responsável por eventuais acessos não autorizados decorrentes do descumprimento dessas orientações.

32. (cláusula intencionalmente deixada em branco)

33. DIREITOS AUTORAIS

33.1. O ASSINANTE, na forma da lei civil e penal brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas, e tudo o mais que, porventura, venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

34. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

34.1. Todos os conceitos adotados neste CONTRATO serão aqueles descritos na Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – “LGPD”) ou qualquer outra que venha a substituí-la. A eventual alteração de qualquer conceito na referida norma legal será imediatamente aplicável a este instrumento.

34.2. O ASSINANTE está ciente e concorda que a OPERADORA atua na qualidade de Controladora de Dados Pessoais no âmbito deste CONTRATO e:

34.2.1. Tratará os dados pessoais do ASSINANTE na forma da legislação aplicável sobre privacidade e proteção de dados pessoais e ao setor de telecomunicações para: (i) cumprir com a prestação do serviço objeto deste CONTRATO; (ii) proporcionar a melhor experiência com o serviço contratado; (iii) mensurar a qualidade dos seus serviços; e/ou (iv) dar cumprimento à legislação ou determinação judicial.

34.2.2. Manterá, por si ou por meio de seus subcontratados, registro relacionados aos dados pessoais do ASSINANTE de acordo com as legislações e regulamentações aplicáveis;

34.2.3. Implementa medidas de segurança, técnicas e administrativas visando o correto tratamento de dados pessoais de acordo com os preceitos previstos na LGPD;

34.2.4. Será responsável por responder e satisfazer as reclamações advindas do Titular dos Dados Pessoais e da Agência Nacional de Proteção de Dados (“ANPD”), que estejam relacionadas com o tratamento de dados pessoais, nos termos da LGPD e do presente CONTRATO;

34.2.5. Poderá compartilhar os dados do ASSINANTE para a prestação dos serviços contratados com parceiros ou subcontratados, além de agentes do setor Público, como a Anatel ou autoridades, administrativas ou judiciais, para o cumprimento de obrigações legais, regulatórias ou ordens judiciais.

34.2.6. É responsável por garantir que os dados pessoais fornecidos a qualquer subcontratado autorizado estejam devidamente legitimados para o tratamento no âmbito do presente CONTRATO.

34.3. As requisições de registros de conexão, requisitados de forma autônoma ou associados a dados pessoais, serão atendidas pela OPERADORA somente mediante determinação judicial conforme a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet – “MCI”).

34.4. Os dados cadastrais que informem a qualificação pessoal, filiação e endereço do ASSINANTE poderão ser enviados às autoridades administrativas que detenham competência legal para a sua requisição.

34.5. Ao concordar com o presente CONTRATO, o ASSINANTE declara expressamente que leu e concorda com a totalidade dos termos e disposições que constam da Política de Privacidade da OPERADORA, parte integrante deste documento e disponível em <https://www.azza.net.br/wp-content/uploads/2023/09/AVISO-DE-PRIVACIDADE-AZZA-NET-2023.pdf>.

34.6. Para exercer qualquer dos seus direitos previstos na LGPD, quando aplicável, ou esclarecer suas dúvidas relacionadas à sua privacidade, o ASSINANTE poderá entrar em

contato pelo e-mail lgpd@azza.net.br.

35. DOS DEMAIS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

35.1. São direitos e deveres do ASSINANTE os que dispõem os artigos 56 e 57 da Resolução 614/2013 da ANATEL, por outros Regulamentos, incluindo o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução 632/2014 da ANATEL, e demais leis e normas aplicáveis ao SERVIÇO.

36. DOS DEMAIS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA OPERADORA

36.1. São direitos e obrigações da OPERADORA os que dispõem os artigos 41 a 55 da Resolução 614/2013 da ANATEL, por outros Regulamentos, incluindo o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução 632/2014 da ANATEL, e demais leis e normas aplicáveis ao SERVIÇO.

37. DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

37.1. A ANATEL estabelece no artigo 40 de sua Resolução 614/2013 parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos.

38. NOVAÇÃO

38.1. A não utilização pela OPERADORA de qualquer das prerrogativas que lhe são asseguradas por este instrumento não importará em novação contratual ou renúncia de direitos, podendo passar a exercê-los a qualquer tempo e a seu exclusivo critério.

39. SUCESSÃO

39.1. O presente CONTRATO obriga as partes, seus herdeiros ou sucessores legais ao seu cumprimento fiel e integral, a qualquer tempo.

40. DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE E DA AGÊNCIA REGULADORA

40.1. A legislação que regula os SERVIÇOS ora contratados pode ser obtida na INTERNET no *site* oficial da ANATEL (www.anatel.gov.br) ou através dos correios, escrevendo para o endereço: SAUS Quadra 06 Blocos E e H, CEP 70.070-940 - Brasília – DF, Biblioteca - Anatel Sede - Bl. F – Térreo, ou através da Central de Atendimento da ANATEL: 0800-33-2001; Pabx: (0XX61) 2312-2000; Fax: (0XX61) 2312-2002.

41. DO FORO



41.1. O foro eleito para dirimir qualquer questão relativa a este CONTRATO é o foro da comarca do domicílio do ASSINANTE.

Sorocaba/SP, 02 de abril de 2025.

* * *