



§7º - Poderá a Contratada, independentemente da aquiescência do Contratante, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no Termo De Contratação, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

§8º – Todos os valores do presente contrato serão reajustados a cada 12 (doze) meses pela variação do IPCA, IGPM ou INPC, devendo a Contratada escolher o índice que for mais adequado ao cálculo.

§9º – O não recebimento da cobrança pelo Contratante não o exime do pagamento de sua mensalidade. O Contratante tem conhecimento que através do site poderá sempre obter a sua via de pagamento.

§10º – Os Planos De Acesso poderão ser pré-pagos ou pós-pagos, a critério da Contratada.

§11º – Caso o Contratante queira cancelar o serviço, a Contratada terá até 2 (dois) dias úteis para processar o pedido. Caso a solicitação seja feita presencialmente na loja da Contratada, o cancelamento poderá ocorrer assim que for feita a solicitação. Tratando-se de Contratante sujeito a fidelidade contratual, fica o Contratante obrigado ao pagamento da multa estabelecida no Contrato de Permanência. O pedido de cancelamento não exime o Contratante do pagamento das mensalidades em aberto e/ou em atraso. O disposto neste parágrafo não exclui outras formas de rescisão contratual previstas.

**CLÁUSULA TERCEIRA** – O Contratante pode optar, a seu critério, por benefícios técnicos e/ou contratuais oferecidos pela Contratada em troca de fidelidade contratual. Tal opção não é obrigatória, podendo o Contratante aderir ao plano em suas condições normais de contratação sem fidelidade contratual.

§1º – O Contratante pode a qualquer momento se desvincular do benefício oferecido pela Contratada.

§2º – No caso de desistência a Contratada poderá cobrar multa proporcional ao término do contrato e também sobre o benefício recebido. A multa também poderá ser cobrada caso o Contratante opte por alterar por plano com valor menor ao inicialmente contratado.

§3º – O Contratante, caso opte pelo benefício, firmará termo à parte, doravante denominado Contrato De Permanência / Termo De Fidelidade. No mencionado termo constarão os valores das multas, mês a mês, que serão aplicadas em caso de desistência do Contratante, bem como sua forma de correção.

§4º – A fidelização (Contrato de Permanência) para pessoas físicas é de até 12 meses.

§5º– O prazo de fidelidade corporativo, para fidelização para pessoas jurídicas, é de livre negociação entre as partes. A Contratante declara que lhe foi garantida a possibilidade de contratar a permanência (fidelidade) no prazo de 12 (doze) meses, nos termos do previsto no § 1º do art. 57, da Resolução 632 da ANATEL.

§6º – Finalizado o prazo determinado, seja o plano para pessoa física ou pessoa jurídica, o Contratante declara estar ciente que não ficará mais sujeito ao prazo de fidelidade dos serviços, e que a concessão de outros benefícios ou mesmo a manutenção dos benefícios antes concedidos fica a critério de ambas as partes firmar Novo Contrato De Permanência/Fidelidade. Assim, com o fim da fidelidade, o Contratante está ciente que o plano voltará a ser cobrado em seu valor integral e que todos os valores do presente contrato serão reajustados pela variação do IPCA, IGPM ou INPC, devendo a Contratada escolher o índice que for mais adequado ao cálculo.

§7º – Os planos de acesso poderão conter Franquia De Consumo, que consiste na diminuição da velocidade após o limite de consumo estabelecido. O limite será reiniciado no dia do vencimento da prestação do Contratante, desde que esteja adimplente com o cumprimento de todas as suas obrigações contratuais, principalmente o pagamento de suas mensalidades;

#### **CLÁUSULA QUARTA – SÃO DIREITOS DO CONTRATANTE:**

I – ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

II - à liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço;

III - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;

IV - ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;

V - à inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;

VI – ter 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 de serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência/fidelidade;

VIII - à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do Artigo 4º da Lei nº 9.472, de 1997, sempre após notificação prévia pela Prestadora;

IX – ter prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

X - à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;

XI - à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no Artigo 76 da Resolução 632/2014 da ANATEL;

XII - à resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

XIII - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à ANATEL ou aos organismos de defesa do consumidor;

XIV - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

XV - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre o Contratante anotada;

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

XVII - a obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;

XVIII - à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;

XIX - de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

XX - à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;

XXI - ao não recebimento de mensagens de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

XXII - a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total;

XXIII - a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

XXIV - à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;

XXV - a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;

XXVI - à continuidade do serviço pelo prazo contratual;

XXVII – ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;

XXVIII – solicitar o conteúdo das gravações de interações entre Prestadora e Consumidor realizadas por meio do Centro de Atendimento Telefônico da Prestadora, independentemente do originador da interação, ciente de que a Prestadora de Pequeno Porte deve manter a gravação a que se refere pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o Contratante poderá requerer cópia do seu conteúdo;

#### **CLÁUSULA QUINTA – SÃO DEVERES DO CONTRATANTE:**

I - utilizar adequadamente os serviços, os equipamentos e as redes de telecomunicações;

II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III - comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações;

IV - cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;

V - somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;

VI - indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;

VII - comunicar imediatamente à sua Prestadora:

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

VIII - preservar os bens da Prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral;

IX - providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso;

X - O Contratante é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos ao mesmo a título de comodato ou locação, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados e, inclusive,

retirar os equipamentos da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena do Contratante pagar à Contratada o valor de mercado do equipamento.

XI – Não modificar as instalações efetuadas pela Contratada sem seu consentimento.

XII – Manter sua rede interna segura e sem vírus, servidores de SPAM e servidores de conteúdo ilegal e/ou proibido. A Contratada não se responsabiliza pelo uso do Plano De Acesso na rede interna do Contratante, que deverá configurar seus roteadores, WI-FI, etc.

XIII – Não utilizar a rede da Contratada para prejudicar terceiros, sejam danos morais e/ou patrimoniais. O Contratante responderá pessoalmente nas esferas cível e criminal por qualquer dano que causar a terceiros, decorrentes dos atos praticados através de sua conexão e/ou senha de acesso.

XIV – Não compartilhar o acesso contratado com terceiros, salvo se o Plano De Acesso assim permitir. Caso seja detectado o compartilhamento de internet o Contratante pagará à Contratada o valor equivalente a 70% do Plano De Acesso para cada pessoa física e/ou jurídica com quem o acesso for compartilhado. O valor ora mencionado será multiplicado pelo número de meses em que houve o compartilhamento.

XV – Informar à Contratada, através de meio inequívoco de notificação, caso utilize o Plano De Acesso para a prestação de serviços de telecomunicações. Em caso de inexistência dessa informação a Contratada poderá aplicar a multa prevista no inciso anterior, além da imediata rescisão do presente contrato sem prejuízo da cobrança de perdas e danos.

XVI – Arcar com as taxas relativas à mudança de endereços e assistência técnica, caso seja constatado que o problema não é da rede e/ou equipamentos da Contratada. Tais valores serão cobrados via boleto bancário e sua inadimplência ensejará o cadastro do Contratante nos serviços de proteção do crédito, além das medidas judiciais cabíveis.

XVII - Zelar pela boa imagem e reputação da Contratada, não praticando nenhum ato que possa prejudicar a sua imagem e credibilidade. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da Contratada, na rescisão do presente contrato, sem qualquer ônus à Contratada, ficando o Contratante sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

Parágrafo único: Os direitos e deveres previstos neste Contrato não excluem outros previstos na Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, no Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, na Regulamentação aplicável e nos contratos de prestação firmados com os Contratantes do SCM.

#### **CLÁUSULA SEXTA – SÃO DIREITOS DA CONTRATADA:**

I - empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

II - contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

III – Os preços cobrados pela Contratada podem variar em função de características técnicas, de custos específicos e de comodidades e facilidades oferecidas aos seus Contratantes.

IV – Os preços poderão ter seu valor aumentado caso o poder público altere a legislação tributária vigente sobre os serviços prestados.

§1º As relações entre a Contratada e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a ANATEL.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – SÃO DEVERES DA CONTRATADA:**

I - prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;

II - cumprir e fazer cumprir este Regulamento do SCM e as demais normas editadas pela ANATEL;

III - utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela ANATEL;

IV - permitir, aos agentes de fiscalização da ANATEL, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei;

V - enviar ao Contratante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;

VI - observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das Prestadoras, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;

VII - tornar disponíveis ao Contratante, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, informações relativas à alteração de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de Serviço contratado;

VIII - tornar disponíveis ao Contratante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnica comprovada;

IX - prestar esclarecimentos ao Contratante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

X - observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o Contratante, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

XI - observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

XII - manter atualizados, junto à ANATEL, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.

XIII - manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço; e,

XIV – Descontar proporcionalmente as interrupções do serviço superiores a 30 (trinta) minutos, salvo o motivo da interrupção ter acontecido por ação ou omissão do Contratante, caso fortuito, força maior ou motivos que estejam fora da responsabilidade da Contratada. O desconto, se for o caso, será concedido na próxima mensalidade.

XV – Manter atendimento telefônico gratuito nos dias úteis das 08h00 às 20h00, através do número indicado no Termo de Contratação. Demais informações da prestadora podem ser obtidas no endereço eletrônico também indicado no Termo de Contratação.

XVI – O prazo para início do atendimento a pedidos de reparo é de até 3 (três) dias úteis, salvo motivos de força maior ou ausência do Contratante no local do reparo.

**CLÁUSULA OITAVA** – A Contratada poderá disponibilizar equipamentos em regime de comodato ou locação ao Contratante com a finalidade de viabilizar a utilização do Plano De Acesso escolhido. Não poderá o Contratante utilizar-se do equipamento para outro fim senão o disposto no presente contrato.

§1º – O Contratante deverá zelar pela conservação dos equipamentos fornecidos em comodato ou locação. Caso os equipamentos sofram avarias não provenientes de desgaste natural e/ou motivos fora do alcance do Contratante, este deverá ressarcir a Contratada dos danos causados.

§2º – Após o final do presente contrato, a qualquer título e/ou motivo, o Contratante deverá restituir os equipamentos fornecidos em comodato ou locação, num prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas. No caso da não devolução o Contratante autoriza desde já, sem nenhuma prévia notificação, a emissão de cobrança bancária em seu nome do valor de mercado dos equipamentos não devolvidos com vencimento imediato. O não pagamento da referida cobrança ensejará a inclusão do débito nos cadastros de inadimplentes, sem prejuízo das medidas judiciais nas esferas competentes.

**CLÁUSULA NONA** - O Contratante, desde que adimplente com suas obrigações contratuais, pode requerer à Contratada a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço.

§1º - É vedada a cobrança de qualquer valor referente à prestação de serviço, no caso da suspensão prevista neste artigo.

§2º - O Contratante tem direito de solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço suspenso a seu pedido, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito.

§3º - A Contratada tem o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para atender à solicitação de suspensão e de restabelecimento a que se refere este artigo.

§4º - A Contratada poderá, a seu critério, suspender ou diminuir a velocidade de acesso em caso de inadimplência do Contratante.

**CLÁUSULA DÉCIMA** – Os débitos contestados pelo Contratante serão analisados pela Contratada em até 30 (trinta) dias. Nesse período o respectivo sinal não poderá ser interrompido pela Contratada.

§1º – Caso a contestação seja correta: será emitida uma nova cobrança do Plano De Acesso sem juros ou multa para pagamento imediato ou será dado desconto na próxima mensalidade, a critério do Contratante.

§2º – Caso a contestação seja incorreta: a cobrança contestada deverá ser paga com juros e multa. A cobrança também poderá ocorrer com a próxima mensalidade, a critério da Contratada.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA** - O Contrato de Prestação do SCM pode ser rescindido:

I - a pedido do Contratante, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência/fidelidade.

II - por iniciativa da Contratada, ante o descumprimento comprovado, por parte do Contratante, das obrigações contratuais ou regulamentares. A falta de pagamento, por mais de 30 (trinta) dias, dos valores constantes no presente termo será considerada como uma das formas de descumprimento comprovado de obrigações do Contratante.

III – Em caso fortuito, de força maior ou determinação de ente/órgão público.

§1º – Em caso de rescisão por culpa do Contratante o mesmo deverá arcar com todos os ônus descritos no presente instrumento, principalmente se tiver sido firmado Contrato De Permanência (Termo De Fidelidade).

§2º – Ao término do contrato o Contratante deverá devolver à Contratada todos os equipamentos cedidos e/ou dados em comodato, a qualquer título, durante a duração do Plano De Acesso escolhido.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA** – A Contratada não se responsabiliza por serviços de terceiros disponibilizados na internet que possam sair do ar sem seu controle.

§1º – O Contratante é responsável perante terceiros por qualquer dano, informação, programa, e-mail ou qualquer outro tipo de dados provenientes de sua conexão e/ou senha.

§2º – O Contratante requererá sua imediata inclusão em qualquer demanda judicial procedimento investigatório contra a Contratada em que sejam discutidos/investigados atos praticados por seu acesso ou com sua senha.

3º – A responsabilidade da Contratada relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos comprovados. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da Contratada está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, Termo De Contratação e respectivo Plano De Serviço.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA** - O presente contrato poderá ser firmado, tendo, portanto, validade, com a assinatura do Termo De Contratação, envio/recebimentos de e-mail, preenchimento de cadastro online no site da Contratada ou qualquer outro meio eletrônico pela Contratada disponibilizado. O Termo De Contratação poderá ser formalizado de forma eletrônica ou através de assinatura direta do Contratante no Termo De Contratação. Tal escolha fica a critério da Contratada.

§1º – O pagamento de qualquer quantia, pelo Contratante, referente ao presente contrato, também será considerado como forma de adesão e concordância ao mesmo.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA** – O Contratante declara que tem conhecimento de que a Contratada é empresa de pequeno porte, conforme estabelecido nos regulamentos da ANATEL, principalmente na Resolução 614/2013 da referida agência.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA** – Nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução nº 614/2013 e a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) a Contratada deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão do Contratante pelo prazo de 01 (um) ano.

1º – O consentimento ao presente Contrato importa na ciência e na aceitação e concordância do Contratante de que o uso de seus dados pessoais pela Contratada é condição necessária para o fornecimento dos serviços estabelecidos via Termo de Contratação, nos termos do §3º, do artigo 9º da Lei n. 13.709/2018. O mesmo se aplica para o endereço IP do cliente, especialmente por se tratar de gestão de dados pessoais decorrente de cumprimento de obrigação legal e regulatória.

2º – A Contratada disponibilizará os dados cadastrais e os registros de conexão independente do consentimento do Contratante, quando solicitado formalmente pela autoridade judiciária e/ou outra legalmente investida desses poderes; quando houver execução de políticas públicas; quando possuir obrigação legal ou regulatória; quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos relacionados ao contrato do qual seja parte o titular, inclusive, respeitando a classificação de dados, as informações podem ser compartilhadas com empresas parceiras e fornecedores, e nas demais hipóteses do artigo 7º da Lei n. 13.709/2018.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA** – A Contratada informa, para todos os fins, as formas de contato com a ANATEL:

Sede: End.: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H - CEP: 70.070-940 - Brasília - DF

PABX: (55 61) 2312-2000

CNPJ: 02.030.715.0001-12

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

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

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA** – As partes elegem o foro da comarca de São Paulo, do Estado de São Paulo para dirimir quaisquer controvérsias a respeito do presente contrato.

São Paulo/SP, 27 de junho de 2023.



---

**ERICK TELECOMUNICAÇÕES LTDA**



---

EDILENE LOPES RAMOS  
RG nº 30.477.313-X SSP-SP  
CPF nº 342.663.838-00



---

JOEL DOS SANTOS SOUSA  
RG nº 49.182.655-2 SSP-SP  
CPF nº 431.764.448-77