

NOVOLINK	Área: Regulatório	Data emissão: /2021
	Página 1 de 7 - Contrato nº: 01	

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

JAILTON DA SILVA PROVEDORES neste ato representado por Jailton Silva, brasileiro, casado, autônomo CPF: 033.878.625-20, com nome fantasia NOVO LINK FIBRA, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob o nº 17.857.340/0001-36 com sede na TV CASTRO ALVES S/N, CENTRO, Tanque Novo/BA CEP: 46.580-000, autorizada para explorar Serviço de Comunicação Multimídia sob o nº 53500041071/2018-25, ato nº 7156 na data de 20/09/2018, doravante denominada de PRESTADORA e de outro lado, o ASSINANTE devidamente identificado e qualificado no ANEXO I – Termo de Adesão e Qualificação do ASSINANTE, tem entre si ajustado o que se segue:

*a. O SCM é um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, podendo ser executado com mobilidade restrita, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço.*

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

### 1. CONDIÇÕES GERAIS

- 1.1. A PRESTADORA prestará SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA aos ASSINANTES que firmarem o TERMO DE ADESÃO E CONDIÇÕES COMERCIAIS - ANEXO I optando por um dos PLANOS DE SERVIÇOS, que podem ser nas modalidades pré-pago ou pós-pago, disponibilizados comercialmente pela PRESTADORA e pela forma de pagamento e a data de vencimento das faturas de cobrança.
- 1.2. Por conta das evoluções tecnológicas, a PRESTADORA se reserva o direito de alterar as configurações do serviço, visando à melhor prestação do serviço, desde que previamente comunicado aos assinantes.
- 1.3. A prestadora poderá oferecer benefícios aos seus Assinantes e, em contrapartida, exigir que estes permaneçam vinculados à Prestadora pelo prazo estabelecido no Contrato de Permanência, documento separado deste contrato porém referenciando-se ao mesmo, podendo o assinante se desvincular a qualquer momento do benefício oferecido pela prestadora antes do prazo final estabelecido no instrumento contratual, submetendo-se a multa de rescisão, justa e razoável, proporcional ao tempo restante para o término desse prazo final, bem como ao valor do benefício oferecido, salvo se a desistência for solicitada em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da Prestadora, cabendo a esta o ônus da prova da não procedência do alegado pelo Assinante.
- 1.4. Integra o presente Contrato, como se dele fizer parte, o seguinte documento: ANEXO I – Termo de Adesão e Condições Comerciais e ANEXO 2 – Contrato de Permanência.
- 1.5. Para os fins deste contrato serão adotadas as seguintes definições:
  - a. Assinante: Pessoa natural ou jurídica, responsável pela contratação do SERVIÇO objeto deste Contrato junto à PRESTADORA, identificada e qualificada no Anexo I - Termo de Adesão e Condições comerciais.
  - b. Velocidade: Termo utilizado para indicar a taxa de transmissão e recepção que o serviço pode atingir, usualmente expressa em bps. Também pode ser utilizado o termo "BANDA" com o mesmo significado.
  - c. Conexão à Internet: habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela Internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP.
  - d. Informação Multimídia: sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, imagens, textos e outras informações de qualquer natureza.
  - e. Plano de Serviço: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação.
  - f. Serviços de telecomunicações: É o conjunto de atividades que possibilita a oferta de transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza.

### 2. OBJETO

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

### 3. DAS FORMAS DE ADESÃO

- 3.1. A adesão pelo ASSINANTE ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:
  - 3.1.1. Assinatura de TERMO DE CONTRATAÇÃO e PERMANÊNCIA MÍNIMA impresso;
  - 3.1.2. Preenchimento, aceite online e/ou confirmação via e-mail de TERMO DE CONTRATAÇÃO e PERMANÊNCIA MÍNIMA eletrônico;
  - 3.1.3. Com relação às CONTRATADAS, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o ASSINANTE aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 3.1.1 e 3.1.2 acima, em que poderão as CONTRATADAS antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura ou aceite do TERMO DE CONTRATAÇÃO e PERMANÊNCIA MÍNIMA impresso ou eletrônico.

### 4. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

- 4.1. Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam.
- 4.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.
- 4.3. A prestadora manterá um centro de atendimento para seus assinantes, no mínimo no período compreendido entre oito e dezoito horas, nos dias úteis, através do número 77-3695-1585 além do seu sítio na internet [www.novolink.net.br](http://www.novolink.net.br) para solicitar serviços, tirar dúvidas e demais contatos necessários ao bom funcionamento dos serviços contratados.
- 4.4. A Prestadora tornará disponível ao Assinante, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada.
- 4.5. A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção programada, ampliação da rede ou similares será amplamente comunicada aos Assinantes que serão afetados, com antecedência mínima 72 (setenta e duas) horas até a data do evento.
- 4.6. A informação das Interrupções Massivas não programadas, ou seja, emergenciais e imprevistas, a CONTRATADA comunicará sobre e aos afetados no

NOVOLINK	Área: Regulatório	Data emissão: /2021
	Página 2 de 7 - Contrato nº: 01	

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

prazo de em até 24 (vinte e quatro) horas do início do evento, sem prejuízo de complemento posterior;

- 4.7.** Tornar disponíveis ao Assinante, com antecedência mínima de trinta dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de serviço contratados.
- 4.8.** Prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, em face de suas reclamações relativas à fruição dos serviços.
- 4.9.** Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade previstos no Artigo 40 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013;
- 4.10.** Cumprir as obrigações outorgadas legalmente pelo Artigo 47 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013.
- 4.11.** Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas neste Contrato.
- 4.12.** A Prestadora deve manter gravação dos registros de logs dos Assinantes pelo prazo mínimo de um ano, contados a partir da data da ocorrência/protocolo.
- 4.13.** A Prestadora deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registros de conexão, e informações do Assinante, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto.
- 4.14.** A Prestadora deve tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações.
- 4.15.** Nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução ANATEL 614/2013, bem como de acordo com a Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), a OPERADORA SCM deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de 01 (um) ano.
- 4.16.** A OPERADORA SCM observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados cadastrais e informações do ASSINANTE, sobretudo no que se refere aos registros de conexão armazenados, empregando para tanto todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar o direito do ASSINANTE.
- 4.17.** A OPERADORA SCM apenas tornará disponíveis os dados cadastrais e os registros de conexão, incorrendo em suspensão de sigilo de telecomunicações, quando solicitado formalmente pela autoridade judiciária ou outra legalmente investida desses poderes, e quando determinada a apresentação de informações relativas ao ASSINANTE.
- 4.18.** Na hipótese de constatação, pela PRESTADORA, de defeito no equipamento do ASSINANTE que o impeça de usufruir o serviço contratado, desde que o reparo seja expressamente solicitado por este, será cobrada uma taxa pela visita e pela realização dos reparos necessários. Tal taxa virá devidamente discriminada na Ordem de Serviço de atendimento, a qual será preenchido pelo técnico da Contratada e assinada pelo ASSINANTE ou, na sua ausência, por quem este indicar, valendo tal documento como prova da solicitação e da prestação dos serviços ali discriminados, podendo inclusive, ser realizado através de meio eletrônico.
- 4.19.** O serviço prestado poderá em contrapartida conter pagamento de taxa de instalação, adesão e configuração, e mensalidades pelo ASSINANTE descritos no TERMO DE ADESÃO.

### 5. DOS DIREITOS E DEVERES DOS ASSINANTES

#### 5.1. Constituem direitos dos assinantes:

- 5.1.1** Acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas.
- 5.1.2.** À liberdade de escolha da Prestadora.
- 5.1.3.** Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço.
- 5.1.4.** À informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços.
- 5.1.5.** À inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.
- 5.1.6.** Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente.
- 5.1.7.** À suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência.
- 5.1.8.** A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da Lei nº 9.472, de 1997.
- 5.1.9.** Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço.
- 5.1.10.** Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora.
- 5.1.11.** À resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela Prestadora.
- 5.1.12.** Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor.
- 5.1.13.** À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos.
- 5.1.14.** A não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação.
- 5.1.15.** A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a Prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada.
- 5.1.16.** A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas.
- 5.1.17.** À continuidade do serviço pelo prazo contratual.
- 5.1.18.** Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

#### 5.2. Constituem deveres dos Assinantes:

- 5.2.1.** Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações.
- 5.2.2.** Preservar os bens da Prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral.
- 5.2.3.** Efetuar o pagamento referente à prestação do serviço.
- 5.2.4.** Providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso.
- 5.2.5.** Somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel.
- 5.2.6.** Não compartilhar os serviços contratados fora das dependências do endereço onde o serviço fora solicitado com intenção de benefícios, ressalvo em casos de contratação de link para compartilhamento estando o mesmo dentro das regras aplicadas para transporte de link.
- 5.2.7.** Indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa ao estipulado no item 5.2.6, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção cabível a multa de até R\$ 5.000,00 (cinco mil) reais.

NOVOLINK	Área: Regulatório	Data emissão: /2021
		Página 3 de 7 - Contrato nº: 01

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

- 5.2.8.** Realizar testes de aferição de velocidade nos canais de confiança da prestadora, obedecendo o medidor disponibilizado pela empresa pelo medidor speedtest [teste.novolink.net.br](http://teste.novolink.net.br) não cabendo a nenhum outro site de aferição não confiável.
- 5.2.9.** Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas.
- 5.2.10.** O ASSINANTE deverá comunicar imediatamente à CONTRATADA, através de seus Serviços de Atendimento ao ASSINANTE, qualquer problema que identificar nos serviços objetos deste contrato, registrando sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.
- 5.2.11.** Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço, inclusive, mas não se limitando, às leis de segurança, confidencialidade e propriedade intelectual.
- 5.2.12.** Respeitar a privacidade e intimidade de outros ASSINANTES e/ou terceiros, não buscando, dentre outras, acesso a senhas e dados privativos bem como não modificando arquivos ou assumindo, sem autorização, a identidade de outro ASSINANTE.
- 5.2.13.** Não prejudicar, intencionalmente, usuários da Internet através de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede e utilização de "cookies", em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas de mercado.
- 5.2.14.** Não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico ("mala direta", ou "spam"), salvo mediante prévia solicitação dos destinatários quanto a este tipo de atividade.
- 5.2.15.** Não acessar conteúdos impróprios ou ilícitos, ou então, não utilizar a internet para fins impróprios ou ilícitos, segundo a legislação vigente.
- 5.2.16.** Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos da CONTRATADA ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos, avarias perda, furto, roubo ou extravio sofridos pelos mesmos, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de terceiros perante o ASSINANTE.
- 5.2.17.** Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 4.e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, quais sejam:

- (i) utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
- (ii) respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- (iii) comunicar 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 a sua Prestadora: **a)** o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; **b)** a transferência de titularidade do dispositivo de acesso, e **c)** qualquer alteração das informações cadastrais.

- 5.2.18.** Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigura a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão de pleno direito do presente instrumento e sujeição do ASSINANTE às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.
- 5.2.19.** Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.
- 5.2.20.** Zelar pela imagem e reputação da CONTRATADA, sendo vedada a difusão ou veiculação por qualquer meio, de qualquer mensagem ou informação inverídica difamatória, injuriosa ou caluniosa, ou que possa de qualquer maneira denegrir a imagem ou a reputação da CONTRATADA, ou de quaisquer de seus sócios.

### 6. PREÇOS, PAGAMENTO DOS SERVIÇOS E REAJUSTES

- 6.1.** Como contraprestação pelos serviços objeto deste contrato, o ASSINANTE deverá pagar a PRESTADORA a quantia correspondente ao Plano de Serviços contratado, na data de vencimento, ambos devidamente discriminados no ANEXO I – Termo de Adesão e Condições Comerciais.
- 6.2.** A forma de pagamento do serviço será optada pelo ASSINANTE e especificada no ANEXO I – Termo de Adesão e Condições Comerciais.
- 6.3.** O valor mensal da utilização do Serviço de Acesso à Internet será regido pela Tabela de Preços da PRESTADORA vigente no ato da sua respectiva solicitação.
- 6.4.** O reajuste da Tabela de Preços da PRESTADORA ocorrerá a cada período de 12 (doze) meses ou em período inferior, desde que não haja impedimento legal, contado a partir de sua data base. Sem prejuízo do disposto acima.
- 6.5.** O reajuste a que se refere a cláusula 5.4, dar-se-á sobre o valor integral contratado pelo ASSINANTE e pela variação do índice IST – Índice de Serviços de Telecomunicações.
- 6.6.** Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à CONTRATADA, nos termos deste contrato, O ASSINANTE será obrigado ao pagamento de: (i) multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada segundo a variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação e (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.
- 6.7.** Adicionalmente, o ASSINANTE ficará obrigado ao pagamento de taxas, de acordo com os valores constantes no site da CONTRATADA (cabendo ao ASSINANTE certificar-se previamente junto à CONTRATADA do valor vigente na época), correspondentes aos seguintes serviços:
- 6.7.1.** Mudança de endereço do ASSINANTE, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da CONTRATADA,
- 6.7.2.** Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do próprio ASSINANTE;
- 6.7.3.** Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos serviços objetos deste Contrato, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do ASSINANTE, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do ASSINANTE ou de terceiros; ou outras hipóteses de visita improdutiva;
- 6.7.4.** Retirada de equipamentos, caso o ASSINANTE tenha anteriormente negado o acesso da CONTRATADAS a suas dependências.
- 6.8.** Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, a CONTRATADA poderá providenciar emissão de boleto bancário e/ou duplicata, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do ASSINANTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC, mediante prévia notificação.
- 6.9.** O boleto de cobrança será entregue ao ASSINANTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento. O não recebimento do documento de cobrança pelo ASSINANTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, O ASSINANTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a CONTRATADA pela sua Central de Atendimento ao Assinante, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores

NOVOLINK	Área: Regulatório	Data emissão: /2021
		Página 4 de 7 - Contrato nº: 01

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

acordados ou retirar a 2a (segunda) via do documento de cobrança.

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

**6.11.** Após 10 (dez) dias de inadimplência os serviços poderão ser bloqueados até regularização do débito. Após 90 (noventa) dias de inadimplência do ASSINANTE, ficará autorizada a PRESTADORA a cancelar os serviços, e a inscrever o ASSINANTE em cadastros de inadimplentes, mediante comunicação prévia e por escrito e/ou digitalmente por parte da PRESTADORA comunicado pelos dados contidos do assinante no cadastro da PRESTADORA.

### 7. DAS CONDIÇÕES E PREÇOS DE CANAIS LINEARES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 8. PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

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

**8.2.** O ASSINANTE terá o prazo máximo de 01 (ano) ano da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a CONTRATADA.

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

**8.4.** O débito contestado deverá ter sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços objetos do questionamento, junto ao ASSINANTE, ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela CONTRATADA.

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

**8.6.** A CONTRATADA identificará o ASSINANTE do resultado da contestação do débito.

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

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

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

### 9. DO PLANO DE SERVIÇO

**9.1.** Cada Plano será diferenciado pelos seguintes parâmetros:

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

**9.2.** Caso o ASSINANTE tenha interesse em alterar o seu PLANO DE SERVIÇO no decorrer da vigência contratual, será formalizado outro TERMO DE CONTRATAÇÃO entre as partes, presencial ou eletrônico, com a especificação do novo PLANO DE SERVIÇO aderido pelo ASSINANTE. Não serão permitidas alterações no PLANO DE SERVIÇO solicitadas por ASSINANTE que não esteja em dia com suas obrigações.

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

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

### 10. DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

**10.1.** O ASSINANTE adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos serviços objetos deste Contrato, uma única vez, a cada período de 12

NOVOLINK	Área: Regulatório	Data emissão: /2021
	Página 5 de 7 - Contrato nº: 01	

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

(doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço.

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

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

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

**10.1.4.** Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo ASSINANTE, automaticamente, os serviços objetos deste Contrato serão reativados. Não havendo necessidade de comunicação pelas CONTRATADAS AO ASSINANTE, sendo também reativadas automaticamente as cobranças inerentes à prestação dos serviços, nos termos contratados.

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

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

**10.1.7.** A CONTRATADA poderá suspender parcialmente e/ou completamente os serviços objetos deste Contrato, em caso de inadimplência ou infração contratual do ASSINANTE conforme especificado no item 6.11, desde que notifique o ASSINANTE com antecedência mínima de 2 (dois) dias acerca da suspensão dos serviços, devendo esta notificação conter os seguintes elementos: (i) os motivos da suspensão; (1) as regras e prazos de suspensão parcial, total e rescisão do contrato; (ii) o valor do débito e o mês de referência; e (iv) a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato.

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

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

### 11. DO ATENDIMENTO AO ASSINANTE

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

**11.2.** Centro de Atendimento Telefônico poderá ser acessado pelo ASSINANTE através do número 77-3695-1585

**11.3.** Todas as interações entre o ASSINANTE e o Centro de Atendimento da CONTRATADA serão gravadas e mantidas até o prazo de 90 (noventa dias), durante o qual o ASSINANTE poderá requerer a cópia do conteúdo das gravações.

**11.3.1.** A disponibilização das cópias das gravações telefônicas ocorrerá no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da solicitação do ASSINANTE, e a disponibilização da cópia de cada gravação poderá ser fracionada em mais de um arquivo eletrônico.

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

**11.3.3.** O ASSINANTE poderá obter no endereço na internet [www.novolink.net.br](http://www.novolink.net.br) todas as informações relativas a CONTRATADA, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento. E mais, diante do referido endereço eletrônico, O ASSINANTE poderá obter todas as informações referentes aos Planos de Serviços ofertados pela CONTRATADA.

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

**11.4.1.** No atendimento do ASSINANTE, a CONTRATADA se compromete a observar os seguintes prazos, de acordo com o tipo de solicitação efetuada pelo ASSINANTE, a saber: Em se tratando da instalação dos serviços, a CONTRATADA se compromete a observar o prazo de instalação previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

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

**11.4.3.** Em se tratando de solicitação de histórico de demandas, que devem ser armazenados pela OPERADORA SCM categorizada como PPP, pelo prazo mínimo de 01 (ano) anos após o encaminhamento final da demanda, estas devem ser apresentadas ao ASSINANTE no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, contados a partir da respectiva solicitação.

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

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

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

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

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

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

NOVOLINK	Área: Regulatório	Data emissão: /2021
		Página 6 de 7 - Contrato nº: 01

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

### 12. TAXA DE INSTALAÇÃO

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

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

### 13. VIGÊNCIA E RESCISÃO

13.1. O presente instrumento vigorará pelo prazo discriminado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outra forma de adesão ao presente instrumento, sendo renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas (ressalvados os benefícios, que são válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual), salvo em caso de manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término contratual.

13.2. As partes contratantes possuem o direito de terminar o contrato unilateralmente, a qualquer momento e sem justificativa. No entanto, a fim de preservar a segurança e a veracidade das informações fornecidas, somente serão aceitas manifestações de cancelamento por escrito, mídias eletrônicas, ou e-mail, de qualquer uma das partes. Tal comunicado deverá ser endereçado à outra Parte por carta ou por meio eletrônico com aviso prévio de 30 (trinta) dias, hipótese em que deverão ser respeitadas as condições desse contrato, devendo o ASSINANTE quitar os valores devidos até a data do efetivo cancelamento do serviço.

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

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

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

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

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

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

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

### 14. DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

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

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

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

14.2.1. Os benefícios porventura concedidos pelas CONTRATADA ao CLIENTE serão válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.

14.3. O Contrato de Permanência explicitará a fórmula e os critérios que serão utilizados na apuração do valor da multa a ser paga pelo CLIENTE à CONTRATADA, em caso de rescisão antecipada.

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

### 15. DOS EQUIPAMENTOS, CABEAMENTO, TERMINAIS DE DISTRIBUIÇÃO

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

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

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

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

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

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

15.2. Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica O ASSINANTE obrigado a restituir à CONTRATADA os equipamentos, cabeamentos, conectores e terminais de distribuição cedidos a título de comodato ou locação, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até 30 dias corridos. Verificado que qualquer equipamento se encontra avariado ou imprestável para uso, ou em caso de furto, roubo, perda, extravio, danos a qualquer dos equipamentos ou retido pelo ASSINANTE, deverá o ASSINANTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento.

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

### 16. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

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

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

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

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

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

16.2.4. O CONTRATADO não deverá aferir lucro por meio do compartilhamento não autorizado pelo CONTRATANTE dos Dados Pessoais advindo da presente relação contratual para quaisquer propósitos.

16.2.5. O CONTRATADO não deverá utilizar os Dados Pessoais de quaisquer maneiras que prejudiquem o CONTRATANTE ou que beneficiem terceiros em detrimento do CONTRATANTE.

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

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

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

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

### 17. NOVAÇÃO

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

### 18. DISPOSIÇÕES GERAIS

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

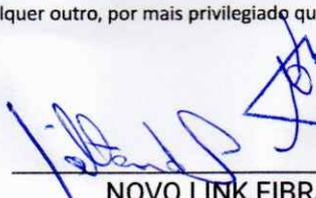
18.2. O presente contrato se aplica às pessoas jurídicas e físicas, respeitadas algumas particularidades preestabelecidas em algumas disposições, devidamente destacadas no corpo do texto.

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

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

18.5. No caso de dúvidas com relação ao Serviço de Comunicação Multimídia o ASSINANTE poderá acessar o endereço eletrônico da Agência Nacional de Telecomunicações em [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br). A Anatel disponibiliza Central de Atendimento gratuito no telefone 1331.

18.6. Para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes interpretação ou cumprimento deste contrato, ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da Comarca de Tanque Novo/BA., excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

  
NOVO LINK FIBRA

**LABELONATO DE NOTAS COM FUNÇÃO DE PROTESTO DA COMARCA DE TANQUE NOVO/BA**  
Av. Prefeito Juvenio Carneiro Neto, s/nº, Sala 01, Centro, Tanque Novo/BA - CEP: 46580-000  
TEL: (77) 98878-1109 / e-mail: labelonatosdenotastanquenovo@gmail.com

Reconheço por SEMELHANÇA 0001 firma(s) de JAILTON DA SILVA (3534)  
Emol: R\$ 2,81 Taxa: R\$ 2,79 Total: R\$5,60  
Em testemunho ( ) da verdade.  
NILDILEISE SILVA CARVALHO DA SILVA - ESCRIVENTE  
Tanque Novo - BA 27/09/2021  
Selc(s): 0744.AB.09E843-9  
Consulta: [www.tjba.jus.br/autenticidade](http://www.tjba.jus.br/autenticidade)



