

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada **CONTRATADA**, conforme identificada a seguir:

DADOS DA CONTRATADA

Nome Empresarial: FIBER BANDA LARGA SERVIÇOS DE CONEXÃO A INTERNET E LIVROS DIGITAIS LTDA		
CNPJ: 55.555.016/0001-52		IE: 137.716.640.110
Endereço: R ILHAS BRITANICAS, 75		Bairro: CHÁCARA MARIA TRINDADE
Cidade: SÃO PAULO	Estado: SÃO PAULO	CEP: 05.275-084

E do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente **CONTRATANTE**, nomeadas e qualificadas através de **TERMO DE CONTRATAÇÃO** ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento.

1 CLÁUSULA PRIMEIRA – CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

1.1 Aplicam-se ao presente **CONTRATO** as seguintes definições:

1.1.1 CENTRO DE ATENDIMENTO: Órgão da **CONTRATADA** responsável por recebimento de reclamações, solicitação de informações e de serviços ou de atendimento ao Assinante;

1.1.2 SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET ou também denominado de **SERVIÇOS DE ACESSO À INTERNET:** Designam serviços objetos deste Contrato, considerados, por Lei e normas regulamentares como típicos “Serviços de Valor Adicionado”, que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

1.1.3 TERMO DE CONTRATAÇÃO: Instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial, por telefone ou online) a este contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão. O **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, assinado ou aderido eletronicamente, obriga o **CONTRATANTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de **ADITIVOS**, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

2 CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

2.1 O presente Contrato tem por objeto a prestação dos Serviços de Conexão à internet (Serviços de Valor Adicionado), a serem disponibilizados nas dependências do **CONTRATANTE**, de acordo com os termos e condições previstas no presente instrumento, seus aditivos contratuais (se houver) e nos demais documentos vinculados a este instrumento.

2.2 Para a disponibilização dos Serviços de Conexão à internet (Serviços de Valor Adicionado) nas dependências do **CONTRATANTE**, ele tem ciência que será necessário contratar ainda à prestação dos

Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) por BANDA LARGA ou por LINK DEDICADO, cabendo a este a responsabilidade pela escolha do CONTRATANTE para este fim.

2.3 A prestação dos Serviços de Conexão à Internet não necessita de autorização para sua consecução, tendo em vista tratar-se de típico “Serviço de Valor Adicionado”, que não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

2.4 Em conjunto ou em separado da prestação de serviço de Conexão à Internet o CONTRATANTE poderá optar também pela contratação de outros serviços de valor adicionados, os quais serão pormenorizados no TERMO DE CONTRATAÇÃO do CONTRATANTE de acordo com sua opção de aquisição.

2.1 A qualificação do contratante, bem como as especificações e características dos serviços prestados serão especificados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, seus aditivos contratuais (se houver) e nos demais documentos vinculados a este instrumento.

2.2 Os serviços objetos do presente contrato serão prestados de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo-se sábados, domingos e feriados, a partir da data de ativação até o término deste contrato, ressalvadas as interrupções provocadas por falhas que independam da vontade da CONTRATADA.

2.3 Quando da assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO, o CONTRATANTE declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, franquias de consumo dos serviços (se for o caso), velocidade máxima de download e upload, garantia de banda e valores referentes aos planos de serviços.

2.4 Aplicam-se ao presente Contrato as seguintes legislações, sem prejuízo das demais vigentes:

2.4.1 Código de Defesa do Consumidor (CDC) – Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990;

3 CLÁUSULA TERCEIRA – DA ADESÃO

3.1 A adesão do serviço poderá ser realizada pelo CONTRATANTE através de vendedores credenciados pela CONTRATADA, por telefone, ou via internet.

3.2 A adesão pelo CONTRATANTE ao presente efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

3.2.1 Por meio de **ASSINATURA** de **TERMO DE CONTRATAÇÃO IMPRESSO**;

3.2.2 Por meio de **ACEITE ELETRÔNICO/ONLINE** de **TERMO DE CONTRATAÇÃO**;

3.2.3 Por meio de assinatura na Ordem de serviço;

3.2.4 Pagamento parcial ou total via boleto bancário, depósito em Conta Corrente da CONTRATADA, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela CONTRATADA.

3.2.5 Fruição do serviço por mais de 7 (sete) dias, contados da data de instalação.

Documento Registrado no LIVRO DE REGISTRO B junto ao 9º. OFICIAL DE REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS E CIVIL DE PESSOA JURÍDICA DA COMARCA DE SÃO PAULO, sob o nº. 1.443.903 de 23/08/2024. Consulte a Autenticidade [Aqui](#).

Contrato de Prestação de Serviços – FIBER BANDA LARGA SERVIÇOS DE CONEXÃO A INTERNET E LIVROS DIGITAIS

Parágrafo Primeiro. Por meio da **ASSINATURA** ou **ACEITE ELETRÔNICO** do **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, o **ASSINANTE** declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todos os direitos, deveres e garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, detalhes referentes a plano de serviço, valores de mensalidade, formas de pagamento, velocidade de download e upload, garantia de banda e franquia de consumo.

Parágrafo Segundo. A CONTRATADA poderá introduzir modificações ou aditivo contratual no presente instrumento, mediante o devido registro em cartório, e compromete-se a divulgar no site <https://www.fiberbandalarga.com.br> e/ou em outros meios de comunicação as novas versões do presente contrato, ficando facultado ao CONTRATANTE o direito de formalizar sua oposição, de forma fundamentada, em até 30 (trinta) dias contados da divulgação. Após esse prazo, passam a vigorar as novas condições contratuais.

Parágrafo Terceiro. A eventual anulação de um dos itens do presente instrumento não invalidará as demais regras deste Contrato.

4 CLÁUSULA QUARTA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET

4.1 Na prestação dos serviços de conexão à internet, a CONTRATADA disponibilizará ao CONTRATANTE um endereço IP (internet Protocol) que poderá ser dinâmico (variável), ou poderá ser fixo (invariável), a exclusivo critério da CONTRATADA.

4.2 Independente da forma de disponibilização do IP (Internet Protocol) ao CONTRATANTE, este endereço sempre será de propriedade da CONTRATADA, sendo que a disponibilização do endereço IP (Internet Protocol) não constitui, de forma alguma, qualquer espécie de cessão ou transferência desta propriedade.

4.3 A CONTRATADA se reserva no direito de alterar, a qualquer momento, o IP dinâmico (variável) ou fixo (invariável) cedido ao CONTRATANTE, independentemente de prévia comunicação ou consentimento do CONTRATANTE.

4.4 Na omissão no TERMO DE CONTRATAÇÃO quanto ao tipo de IP contratado, será considerado que o IP disponibilizado é dinâmico (variável).

4.5 O CONTRATANTE tem conhecimento que o IP disponibilizado pela CONTRATADA poderá ser utilizado, simultaneamente, por outros CONTRATANTES da CONTRATADA, através do emprego da tecnologia NAT (Network Address Translation).

4.6 A prestação de serviços ora contratados é de natureza individual e intransferível, não sendo permitida ao CONTRATANTE a cessão ou venda total ou parcial desses serviços a terceiros, a qualquer título que seja, salvo em caso de prévia e expressa autorização da CONTRATADA.

5 CLÁUSULA QUINTA - DOS DIREITOS DA CONTRATADA

5.1 É permitido à CONTRATADA realizar a oferta ao CONTRATANTE dos serviços ora contratados conjuntamente com outros serviços de parceiros comerciais.

5.2 A CONTRATADA disponibilizará ao CONTRATANTE um centro de atendimento telefônico gratuito, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, em período ininterrupto de 8 (oito) horas, qual seja entre as 09h00 e 17h00, exclusivamente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados.

5.3 Constituem direitos da CONTRATADA, além dos previstos na legislação vigente:

5.3.1 Empregar equipamentos e infraestruturas que não lhe pertençam;

5.3.2 Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

§1º A CONTRATADA, em qualquer caso, continua sendo responsável pela prestação e execução do serviço;

5.3.3 Conceder, a seu critério, benefícios e realizar promoções, desde que o faça de forma não discriminatória e, segundo critérios objetivos.

6 CLÁUSULA SEXTA - DOS DIREITOS E DEVERES DO CONTRATANTE

6.1 São direitos do CONTRATANTE:

6.1.1 Acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, conforme as condições ofertadas e contratadas;

6.1.2 Liberdade de escolha da Prestadora e da(s) Oferta(s);

6.1.3 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;

6.1.4 Acesso a informações claras, objetivas, suficientes, redigidas com linguagem simples e apresentadas de maneira a assegurar um processo decisório adequado a seus próprios interesses;

6.1.5 Prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, canais de atendimento e suporte, formas de pagamento, Prazo de Permanência, Prazo de Vigência e extinção da Oferta, eventuais Serviços de Valor Adicionado, especialmente os preços cobrados, bem como a data e o índice aplicável, em caso de reajuste;

6.1.6 Conhecimento sobre medidas para o uso eficiente e adequado do serviço, especialmente em relação à gestão do uso dos dados contratados;

6.1.7 Inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo, e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;

- 6.1.8 Não suspensão do serviço sem sua solicitação, salvo na hipótese de descumprimento de deveres legais e contratuais;
- 6.1.9 Privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela CONTRATADA;
- 6.1.10 Apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, inviolável, redigido de maneira clara, inteligível, ordenada, em padrão uniforme, respeitados o período de faturamento e a antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento;
- 6.1.11 Resposta eficiente e tempestiva, pela CONTRATADA, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- 6.1.12 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 para recebimento do serviço, salvo diante de questão de ordem técnica, nos termos da regulamentação;
- 6.1.13 Rescisão do contrato de prestação de serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com Prazo de Permanência;
- 6.1.14 Recebimento dos documentos da(s) Oferta(s) contratada(s) sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- 6.1.15 Transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial da(s) Oferta(s);
- 6.1.16 Ao não recebimento de mensagens de cunho publicitário ou com o objetivo de vender serviços, salvo consentimento prévio, livre e expresso;
- 6.1.17 A não ser cobrado por qualquer valor alheio à Oferta contratada sem sua autorização prévia e expressa; e,

6.1 Constituem DEVERES do CONTRATANTE:

- 6.1.1** Informar a CONTRATADA sob qualquer alteração de endereço eletrônico ou físico, estando ciente que em caso de não informação será dado como notificado nos últimos endereços constantes na base cadastral da CONTRATADA;
- 6.1.2** Utilizar adequadamente os serviços;
- 6.1.3** Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- 6.1.4** Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;
- 6.1.5** Indenizar a CONTRATADA por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;
- 6.1.6** Providenciar local adequado e/ou infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da CONTRATADA, quando for o caso.

6.1.7 O CONTRATANTE é responsável e obriga-se a responder e a indenizar a CONTRATADA e/ou terceiros por quaisquer danos, ações judiciais, processos administrativos, custos e despesas que forem decorrentes, durante a vigência deste contrato, do uso indevido, impróprio, abusivo e/ou ilegal dos serviços;

6.1.8 É VEDADO ao CONTRATANTE ceder, transferir ou disponibilizar a prestação de Serviço ora contratada com terceiros, quer seja por cabo, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena de rescisão do presente contrato, bem como, a obrigação do CONTRATANTE de ressarcir à CONTRATADA os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes;

6.1.9 O CONTRATANTE se compromete a não expor vexatória e prejudicialmente o nome e tampouco a imagem da CONTRATADA em meios de comunicação, tais como mídias sociais, jornais impressos, entre outros, ficando, desde já, sujeito à reparação do dano causado, sem prejuízo da responsabilização cível e penal.

6.1.10 A CONTRATADA, quando tiver notícia da exposição vexatória e prejudicial de seu nome e imagem, se reservará o direito de enviar Carta de Notificação ao CONTRATANTE, exigindo retratação no mesmo meio de comunicação em que promoveu a exposição vexatória no prazo de 24 (vinte e quatro) horas a contar do recebimento da Carta de Notificação.

6.1.11 O CONTRATANTE fica ciente desde já que a caixa postal eletrônica vinculada ao endereço eletrônico de sua titularidade (e-mail) será um dos meios de comunicação entre CONTRATANTE e CONTRATADA, bem como a remessa via postal (Correios), para informar toda e qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações que entender de interesse recíproco.

6.1.12 Comunicar imediatamente à CONTRATADA:

- I) A transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,
- II) Qualquer alteração das informações cadastrais.
- III) O não recebimento do documento de cobrança.

7 CLÁUSULA SÉTIMA - DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

7.1 São parâmetros de qualidade para a prestação do Serviço de Conexão a Internet (SVA):

7.1.1 Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

7.1.2 O fornecimento da garantia de banda não se estende a entrega de sinais por meio do Wi - Fi;

7.1.3 A CONTRATADA não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pelo CONTRATANTE quando do acesso à internet, a exemplo daqueles que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros;

7.1.4 Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;

- 7.1.5 Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
- 7.1.6 Divulgação de informação aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;
- 7.1.7 Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;
- 7.1.8 Número de reclamações contra a CONTRATADA;
- 7.1.9 Fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço;

8 CLÁUSULA OITAVA - DO PLANO DE SERVIÇO

- 8.1 A CONTRATADA se reserva o direito de criar, modificar e/ou excluir Planos de Serviço a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, sem prejuízo dos direitos garantidos ao CONTRATANTE pelas normas regulatórias e pela legislação aplicável às relações de consumo. Enquanto perdurar a relação contratual assumida pelo CONTRATANTE, o PLANO DE SERVIÇO aderido permanecerá válido e vigente em relação ao CONTRATANTE respectivo.
- 8.2 Em caso de alteração do PLANO DE SERVIÇO que resultar na redução dos valores pagos à CONTRATADA, fica o CONTRATANTE sujeito à multa prevista em contrato, caso houver, de acordo com a data em que fora solicitada a redução, bem como proporcionalmente à redução verificada.
- 8.3 O PLANO DE SERVIÇO será disponibilizado previamente ao CONTRATANTE, e constará no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

9 CLÁUSULA NONA –DAS CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO

- 9.1 Pelos serviços de conexão à internet, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA os valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, onde se constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.
- 9.2 Poderá a CONTRATADA, independentemente da aquiescência do CONTRATANTE, terceirizar a instalação, suporte e cobrança dos valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.
- 9.3 Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à CONTRATADA, nos termos deste contrato, o CONTRATANTE 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.

9.4 Os valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados, com base na variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

9.5 Adicionalmente, o CONTRATANTE ficará obrigado ao pagamento de taxas, de acordo com os valores constantes no site da CONTRATADA (cabendo ao CONTRATANTE certificar-se previamente junto à CONTRATADA do valor vigente na época), correspondentes aos seguintes serviços:

9.5.1 Mudança de endereço, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da CONTRATADA;

9.5.2 Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do CONTRATANTE;

9.5.3 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 CONTRATANTE, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do CONTRATANTE ou de terceiros;

9.5.4 Retirada de equipamentos, caso o CONTRATANTE tenha anteriormente negado o acesso da CONTRATADA às suas dependências;

9.5.5 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 CONTRATANTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC, mediante prévia notificação.

9.6 O boleto de cobrança será entregue ao CONTRATANTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento. O não recebimento do documento de cobrança pelo CONTRATANTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o CONTRATANTE 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 acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do documento de cobrança.

9.7 As partes declaram que os valores mensais devidos pelo CONTRATANTE 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.

9.8 Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o CONTRATANTE desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

10 CLÁUSULA DÉCIMA – DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1 O CONTRATANTE reconhece que os serviços poderão ser interrompidos ou degradados, de maneira programada ou não, o que não constitui infração ao presente instrumento ou hipótese de rescisão contratual, cabendo ao CONTRATANTE única e exclusivamente descontos nos valores a pagar, conforme previsto neste Contrato.

10.2 Em virtude de interrupção programada ou não, o CONTRATANTE reconhece que somente terá direito a desconto caso a interrupção ultrapasse o período de 04 (Quatro) horas.

10.3 O desconto concedido pela CONTRATADA em virtude da interrupção programada ou não, será efetuado no documento de cobrança subsequente. Sendo que, em ambos os casos, a responsabilidade da CONTRATADA é limitada ao desconto, não sendo devido nenhuma outra compensação, reparação ou indenização adicional.

Parágrafo primeiro: Caso o CONTRATANTE utilize o serviço contratado para fins comerciais ou profissionais, deverá realizar a contratação de internet de redundância para suprir qualquer necessidade durante o intervalo de inoperância e/ou degradação.

Parágrafo segundo: O desconto por interrupção não programada somente será concedido caso o CONTRATANTE entre em contato com a PRESTADORA no momento da interrupção.

10.4 A CONTRATADA não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio CONTRATANTE ou terceiros, por erros de operação do CONTRATANTE, dentre outras hipóteses de limitação de responsabilidade da CONTRATADA.

11 CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

11.1 O não pagamento de valores acordados pelo CONTRATANTE ao aderir ao presente **Contrato** resultarão nas seguintes penalidades:

11.1.1 Transcorridos **15 (quinze) dias** da existência do débito vencido, o **CONTRATANTE** terá o fornecimento do serviço **TOTALMENTE SUSPENSO**.

11.1.2 Transcorridos **60 (sessenta) dias** da **SUSPENSÃO TOTAL** do fornecimento do serviço, fica o CONTRATANTE ciente que o CONTRATO poderá ser RESCINDIDO.

11.1.3 Rescindido o presente **Contrato**, a **CONTRATADA** encaminhará em até **7 (sete) dias**, documento para comprovar a rescisão do contrato, com a informação da possibilidade do registro do débito nos Órgãos de Proteção ao Crédito, sendo este encaminhado por meio do correio eletrônico ou ao último endereço constante no cadastro do **CONTRATANTE**.

11.2 Durante o período no qual o serviço estiver **SUSPENSO TOTALMENTE**, não será cobrado valor de mensalidade do **CONTRATANTE**, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais já vencidos, inclusive, multa de 2 (dois) pontos percentuais, correção monetária e juros de mora de 1 (um) ponto

percentual ao mês proporcional ao dia, cobrados a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação, até a data da efetiva liquidação.

11.3 A atualização monetária será apurada segundo a variação do IST, IGPM/FGV, INPC ou IPCA, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação.

11.4 Havendo necessidade de utilização de meios legais para a cobrança, todas as despesas decorrentes serão suportadas pelo **CONTRATANTE**.

11.5 O reestabelecimento dos serviços fica condicionado ao pagamento dos valores em atraso, acrescido de valores referentes a atualização monetária, multas e juros.

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

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

11.8 Fica o **CONTRATANTE** ciente que caso esteja vinculado a FIDELIDADE CONTRATUAL, tal obrigação ficará suspensa durante o período de suspensão solicitado pelo **CONTRATANTE**, bem como durante o período de **SUSPENSÃO TOTAL DO SERVIÇO POR INADIMPLÊNCIA**. Nesse caso, o período de suspensão não será contabilizado para efeitos de cumprimento do período de fidelidade contratual.

12 CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

12.1 A contestação de débito encaminhada pelo **CONTRATANTE** 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.

12.2 O **CONTRATANTE** poderá requerer documento de cobrança para pagamento dos valores não contestados, o qual será emitido, sem ônus, com prazo adicional de 10 (Dez) dias para pagamento.

12.3 O **CONTRATANTE** terá o prazo máximo de 3 (três) anos da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a **CONTRATADA**.

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

12.5 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 **CONTRATANTE**, ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela **CONTRATADA**;

12.6 Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela CONTRATADA, fica o CONTRATANTE obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

12.7 A CONTRATADA cientificará o CONTRATANTE do resultado da contestação do débito.

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

12.9 Caso o CONTRATANTE já tenha quitado 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.

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

13 CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA PERMANÊNCIA

13.1 A CONTRATADA, a seu critério exclusivo poderá ofertar ao CONTRATANTE determinados benefícios quando da contratação dos serviços, tendo em contrapartida do CONTRATANTE a fidelidade contratual de acordo com o prazo definido entre as partes.

13.2 Caso seja do interesse do CONTRATANTE aceitar valor de determinado benefício ofertado pela CONTRATADA, a critério exclusivo desta, o CONTRATANTE deverá identificar os benefícios concedidos, assim como prazo de fidelidade contratual, bem como as penalidades aplicáveis ao CONTRATANTE em caso de rescisão contratual antecipada.

13.3 O CONTRATANTE declara e reconhece ser facultado a ele optar, antes da contratação pela celebração de contrato sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

13.4 Será especificado ao CONTRATANTE, além dos benefícios, os valores correspondentes à multa por rescisão contratual antecipada, proporcional ao tempo restante para o término do vínculo contratual assumido pelo CONTRATANTE.

14 CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS

14.1 A CONTRATADA ativará os serviços contratados para somente um equipamento do CONTRATANTE, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas pelo CONTRATANTE. Sendo implementada pelo CONTRATANTE uma rede Wi-fi, ou caso o equipamento disponibilizado pela CONTRATADA permita conexões Wi-Fi, esta conexão deverá ser necessariamente

criptografada, sendo vedada, em qualquer hipótese, a cessão, disponibilização ou compartilhamento pelo CONTRATANTE dos serviços objeto deste Contrato, por qualquer meio, a terceiros estranhos à presente relação contratual.

14.2 A garantia da prestação do Serviço se limita a recepção do sinal e garantia de banda no ponto de instalação, não se estendendo a conexão pelo WI-FI;

14.3 Caso restar constatado, por qualquer meio, que o CONTRATANTE está realizando a cessão, disponibilização ou compartilhamento dos serviços em favor de terceiros, mesmo que de forma não onerosa, o CONTRATANTE ficará obrigado ao pagamento de uma mensalidade adicional para cada compartilhamento constatado, desde o período da constatação. Caso não seja possível constatar o número de compartilhamentos efetuados pelo CONTRATANTE, este deverá pagar à CONTRATADA, no mínimo, 01 (uma) mensalidade adicional desde o período da constatação, além daquela já prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Em qualquer hipótese, fica ressalvada à CONTRATADA a rescisão de pleno direito deste Contrato.

14.4 Em caso de solicitação pelo CONTRATANTE de alteração no endereço de instalação, esta alteração fica condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica para a instalação e ativação dos serviços perante o novo local indicado. Havendo disponibilidade e viabilidade técnica, o CONTRATANTE fica responsável pelo pagamento de nova taxa de instalação, a ser consultada previamente com a CONTRATADA.

14.5 Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica, e optando o CONTRATANTE pela rescisão antecipada do contrato, fica o mesmo sujeito à multa prevista em contrato, de acordo com a data do pedido de rescisão contratual.

15 CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA –DO ATENDIMENTO AO CONTRATANTE

15.1 O CONTRATANTE poderá obter no endereço eletrônico <https://www.fiberbandalarga.com.br> todas as informações relativas à CONTRATADA, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento. E mais, diante do referido endereço eletrônico, o CONTRATANTE poderá obter todas as informações referentes aos Planos de Serviços ofertados pela CONTRATADA.

15.2 O CONTRATANTE declara ter ciência e concordar que é sua obrigação consultar periodicamente o site da CONTRATADA para verificar se houve a postagem de Termos Aditivos ao Contrato ao qual está vinculado, tendo o período de 30 (trinta) dias a partir da publicação para manifestar qualquer objeção, sob pena de concordância tácita.

15.3 O CONTRATANTE poderá obter no endereço eletrônico <https://www.fiberbandalarga.com.br> todas as informações relativas à CONTRATADA, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento. E mais, diante do referido endereço eletrônico, o CONTRATANTE poderá obter todas as informações referentes aos Planos de Serviços ofertados pela CONTRATADA.

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

15.5 As interações porventura feitas entre Técnicos da CONTRATADA em campo e o CONTRATANTE não serão gravadas, não estando a CONTRATADA compelida a gravar este tipo de interação.

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

15.7 A CONTRATADA disponibilizará por meio adequado, em quaisquer interações, mecanismos de comunicação perante o CONTRATANTE com deficiência visual, auditiva ou da fala.

15.8 No atendimento ao CONTRATANTE serão atendidos os seguintes prazos:

15.8.1 As reclamações deverão ser resolvidas no prazo máximo de 7 (sete) dias corridos, contados a partir de seu recebimento;

15.8.2 Os pedidos de informação e solicitações que não puderem ser atendidos de imediato deverão ser atendidos em, no máximo, 10 (dez) dias corridos, contados a partir de seu recebimento.

15.8.3 A instalação, reparo e mudança de endereço deverão ser atendidos em, no máximo, 10 (dez) dias corridos, contados a partir de seu recebimento.

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

15.8.5 Os pedidos de rescisão processados com intervenção de atendente terão efeitos imediatos, ainda que seu processamento técnico necessite de prazo.

15.8.6 Os pedidos de rescisão processados sem intervenção de atendente, serão processados automaticamente e terão efeitos após 2 (dois) dias úteis do pleito, sendo devida pelo CONTRATANTE, o pagamento referente aos serviços usufruídos durante o prazo de processamento do pedido de rescisão sem intervenção de atendente.

15.9 Os prazos estipulados nos itens acima poderão sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso o CONTRATANTE não disponibilize local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a instalação dos serviços; (ii) caso o CONTRATANTE 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 CONTRATANTE de serviços complementares; (v) outras hipóteses que não exista culpabilidade da CONTRATADA.

15.10 A CONTRATADA está isenta da disponibilização de setor de atendimento presencial.

15.11 As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pelo CONTRATANTE perante a CONTRATADA através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela CONTRATADA.

16 CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

16.1 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, salvo em caso de manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término contratual.

16.2 Optando o CONTRATANTE pela rescisão, total ou parcial, do presente Contrato, antes de completado o prazo de fidelidade contratual previsto em contrato, fica o CONTRATANTE sujeito automaticamente às penalidades aplicáveis, o que o CONTRATANTE declara reconhecer e concordar.

16.3 O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

16.3.1 Por denúncia, por interesse do CONTRATANTE, independente de justificativa, mediante aviso prévio e formalizado à CONTRATADA caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

16.3.2 Por denúncia, por interesse da CONTRATADA, com fundada justificativa, mediante aviso prévio e formalizado ao CONTRATANTE.

16.3.3 Por distrato, mediante acordo comum entre as partes.

16.3.4 Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, e ainda comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo CONTRATANTE sem prévia anuência da CONTRATADA, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou

ilegal pelo CONTRATANTE com o propósito de prejudicar terceiros ou à própria CONTRATADA, onde nesta hipótese responderá o CONTRATANTE pelas perdas e danos ao lesionado.

17 CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA– DA CONFIDENCIALIDADE E DO TRATAMENTO DADOS

17.1 Toda Informação que venha a ser fornecida por uma Parte, a Reveladora, à outra Parte, a Receptora, será tratada como sigilosa se estiver escrita e assinalada como sendo CONFIDENCIAL.

17.2 Pelo prazo de 3 (três) anos a partir da revelação, a Receptora deverá preservar a obrigação de sigilo.

17.3 Não obstante qualquer disposição diversa neste instrumento, a Receptora não terá qualquer obrigação de preservar o sigilo relativo à informação que:

17.3.1 Era de seu conhecimento antes desta contratação, e a informação foi obtida sem sujeição a qualquer obrigação de sigilo;

17.3.2 For revelada a terceiros pela Reveladora, com isenção de restrições;

17.3.3 Estiver publicamente disponível;

17.3.4 For total e independentemente desenvolvida pela Receptora; ou

17.3.5 Tenha sido exigida por ordem judicial ou administrativa.

17.4 Toda informação será considerada pertencente à Reveladora, e a Receptora devolverá toda informação recebida de forma tangível à Reveladora ou destruirá toda informação por ocasião da rescisão ou vencimento deste instrumento. A Receptora não usará qualquer informação pertencente à Reveladora para qualquer fim, sem o expresse consentimento escrito da Reveladora.

17.5 A CONTRATADA envidará esforços para proteção de seu banco de dados e ambientes operacionais contra acessos internos e externos, e contra explorações de bases de dados.

17.6 O CONTRATANTE desde já autoriza a CONTRATADA a divulgar o seu nome como fazendo parte da relação de CONTRATANTES da CONTRATADA no Brasil. O CONTRATANTE poderá cancelar a autorização prevista neste item, a qualquer tempo, sem justificativa, mediante prévio aviso, por escrito, à CONTRATADA.

17.7 As Partes declaram-se cientes dos direitos, obrigações e penalidades aplicáveis constantes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018) (“LGPD”), assim como no Marco Civil da Internet – Lei 12.965/2014 e obrigam-se a adotar todas as medidas razoáveis para garantir, por si, bem como seu pessoal, colaboradores, empregados e subcontratados que utilizem os Dados Protegidos na extensão autorizada pelas referidas legislações.

17.8 Consideram-se dados protegidos, aqueles expostos no TERMO DE CONTRATAÇÃO, bem como aqueles armazenados em virtude do objeto contratual.

17.9 Em conformidade com o disposto no artigo sétimo da Lei Geral de Proteção de Dados, o CONTRATANTE por meio deste fornece consentimento a CONTRATADA para o tratamento de seus dados, no limite do necessário para o cumprimento do objeto contratual, bem como a transmissão de suas informações a empresas parceiras e fornecedores, sujeitos às mesmas regras de confidencialidade, privacidade e controles de segurança, estabelecidas através de acordos de confidencialidade assinados entre as Partes.

17.10 O CONTRATANTE declara ainda ter ciência que a CONTRATADA possui legítimo interesse para tratamento de seus dados em virtude do objeto contratual. O CONTRATANTE declara ainda, conceder autorização para o referido tratamento.

17.11 As partes entendem que o tratamento de dados se refere tanto a toda e qualquer operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

17.12 A coleta e o tratamento de dados observam o princípio fundamental de privacidade dos clientes, seja pela garantia da confidencialidade desses dados, seja através de técnicas de anonimização e pseudoanonimização.

17.13 A coleta de dados pessoais se dá para fins de execução do contrato de prestação de serviços, sendo que a adoção de medidas protetivas à privacidade e segurança dos dados se dá desde a concepção do serviço (privacy by design).

17.14 As partes garantem a aplicação de controles de segurança e implantação de níveis de acesso diferenciados aos sistemas, a fim de mitigar o risco de vazamento de dados e demais ameaças à segurança das informações.

18 CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

18.1 Para a devida publicidade deste contrato, ele está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade/UF de **São Paulo/SP**, e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico <https://www.fiberbandalarga.com.br>

18.2 A **CONTRATADA** poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será registrado em cartório e disponibilizado no endereço virtual eletrônico <https://www.fiberbandalarga.com.br>

Documento Registrado no LIVRO DE REGISTRO B junto ao 9º. OFICIAL DE REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS E CIVIL DE PESSOA JURÍDICA DA COMARCA DE SÃO PAULO, sob o nº. 1.443.903 de 23/08/2024. Consulte a Autenticidade [Aqui](#).

18.3 Qualquer alteração que porventura ocorrer, será comunicada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (*e-mail*), ou correspondência postal (via Correios), o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo **CONTRATANTE**.

18.4 Este contrato entra em vigor na data da assinatura do **TERMO DE CONTRATAÇÃO** e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do (s) serviço (s). O prazo de prestação do (s) serviço (s) objeto de contratação é determinado de **12(doze)** meses, passando este período prorroga-se automaticamente por iguais períodos.

18.5 As disposições deste Contrato, seus Anexos e **TERMO DE CONTRATAÇÃO** refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

19 CLÁUSULA NONA - DA SUCESSÃO E DO FORO

19.1 O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade/UF de São Paulo/UF competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data. O **CONTRATANTE** irá aderir ao presente documento assinando o **TERMO DE CONTRATAÇÃO** disponível na sede da **CONTRATADA**.

São Paulo/SP, 23 de agosto de 2024

ASSINATURA:

CONTRATADA: FIBER BANDA LARGA SERVIÇOS DE CONEXÃO A INTERNET E LIVROS DIGITAIS LTDA

CNPJ: 55.555.016/0001-52