Anexos - Cartório de Registro de Imóveis e Títulos e Documentos - Rio Verde-GO - TD-PJ

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

SMARTEK PROVEDOR DE INTERNET LTDA, inscrita no CNPJ n.º 56.414.434/0001-92, com sede à Rua Augusta Bastos, Sala B, nº 922, Setor Central, CEP: 75.901-030, município de Rio Verde/GO, autorizada para explorar Serviço de Comunicação Multimídia, conforme ATO nº 12171, de 25 de agosto de 2024, doravante denominada de PRESTADORA e, de outro lado, o **CONSUMIDOR** devidamente identificado e qualificado no **"ANEXO I - TERMO DE ADESÃO E CONDIÇÕES DA OFERTA"** do **CONSUMIDOR**, tem entre si ajustado o que se segue:

Considerando que o SCM – Serviço de Comunicações Multimídia 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 MULTIMÍDA** e que o **CONSUMIDOR** 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 **CONSUMIDORES** pessoas naturais ou jurídicas, que firmarem o **"ANEXO I - TERMO DE ADESÃO E CONDIÇÕES DA OFERTA"** optando por uma das **OFERTAS** disponibilizadas por meio digital no site da **PRESTADORA,** a qual seguirá a **ETIQUETA PADRÃO** disponível em todas as **OFERTAS**, documento que identifica um conjunto de regras e comportamentos pré-definidos e disponibilizados comercialmente;

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 **CONSUMIDORES**;

1.3. A **PRESTADORA** poderá oferecer benefícios ao **CONSUMIDOR**, tais como descontos, condições promocionais ou vantagens adicionais, mediante previsão expressa no ANEXO I deste contrato. Em contrapartida, o **CONSUMIDOR** compromete-se a permanecer vinculado à **PRESTADORA** pelo prazo de permanência mínima estabelecido. O **CONSUMIDOR** poderá, a qualquer tempo, rescindir o vínculo de permanência mínima, ficando sujeito, quando aplicável, ao pagamento de multa rescisória justa e razoável, sendo proporcional ao tempo restante para o término do Prazo de Permanência e ao valor do benefício efetivamente usufruído pelo **CONSUMIDOR** não poderá exceder o valor do benefício concedido.

1.4. Não será devida multa rescisória caso a rescisão ocorra em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal pela **PRESTADORA**, cabendo a esta o ônus da prova da improcedência do alegado pelo **CONSUMIDOR**.

1.5. Integram o presente Contrato, como se dele fizesse parte, o **"ANEXO I - TERMO DE ADESÃO E CONDIÇÕES DA OFERTA"**;

2. DAS DEFINIÇÕES E CONCEITOS

2.1 Para os fins deste contrato serão adotadas as seguintes definições:

Títulos e Anexos - Cartório de Registro de Imóveis
Rio Verde-GO
TD-PJ

2.1.1 **ATENDIMENTO POR MEIO DIGITAL**: Forma de atendimento ao consumidor prestado por aplicativo, sítio eletrônico ou quaisquer outros meios digitais;

2.1.2. **ATENDIMENTO PRESENCIAL**: É a forma de atendimento ao consumidor realizado pessoalmente em estabelecimento da prestadora, seja ele próprio ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s), que venda serviços e explore exclusivamente a marca da **PRESTADORA**;

2.1.3. **ATENDIMENTO REMOTO**: São as formas de atendimento realizadas por meio Telefônico, o por Meio Digital ou qualquer outro meio de contato remoto com o **CONSUMIDOR**, independentemente do originador da interação;

2.1.4. **ATENDIMENTO TELEFÔNICO**: É a forma de atendimento por telefone ao **CONSUMIDOR** realizado pelo setor da **PRESTADORA**, próprio ou disponibilizado mediante contrato(s) com terceiro(s);

2.1.5. **ACESSO INDIVIDUAL**: O módulo ou estação terminal de telecomunicações, seja um aparelho de telefone fixo, ou um uma unidade móvel, ou um set top box, ou mesmo uma unidade óptica, todas utilizadas para a entrega de serviços de telecomunicações pela **PRESTADORA**;

2.1.6. **PRESTADORA**: é pessoa jurídica, de direito público ou privado, que, mediante concessão, permissão, autorização ou prévia notificação à Agência, explora o serviço de telecomunicações de interesse coletivo;

2.1.7. **PRAZO DE PERMANÊNCIA**: é a condição da **OFERTA** que define o período de tempo predeterminado durante o qual o **CONSUMIDOR** se compromete a permanecer vinculado à **OFERTA**, em contrapartida a um benefício concedido pela **PRESTADORA**;

2.1.8. **OFERTA**: É um conceito ou condições que define as características de preço, acesso e fruição do(s) serviço(s) de telecomunicações, prestado(s) de forma individual ou conjunta no mercado de varejo. A oferta é a quantidade de produtos e serviços que a prestadora está disposta e apta a oferecer, ou colocar à venda, em determinado período, em função do preço deste(s) produto(s) ou serviço(s);

2.1.9. **PRAZO DE COMERCIALIZAÇÃO**: É o intervalo de tempo em que a **PRESTADORA** disponibiliza uma oferta para contratação pelo **CONSUMIDOR**;

2.1.10. **CONSUMIDOR**: Pessoa natural ou jurídica, responsável pela contratação da **OFERTA** de serviços de telecomunicações de interesse coletivo objeto deste Contrato junto à **PRESTADORA**, identificada e qualificada no "Anexo I - Termo de Adesão";

2.1.11. **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 LARGA" com o mesmo significado;

Imóveis e Anexos - Cartório de Registro de Rio Verde-GO TD-PJ

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

2.1.12. **CONEXÃO À INTERNET**: Habilitação de um terminal ou ACESSO INDIVIDUAL para envio e recebimento de pacotes de dados pela Internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP;

2.1.13. **INFORMAÇÃO MULTIMÍDIA**: Sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, imagens, textos e outras informações de qualquer natureza;

2.1.14. **OFERTA**: Condições que definem as características de preço, acesso e fruição do(s) serviço(s) de telecomunicações, prestado(s) de forma individual ou conjunta no mercado de varejo;

2.1.15. **ETIQUETA PADRÃO**: É um conceito o qual identifica um conjunto de regras e comportamento por parte da **PRESTADORA**, contendo o resumo das principais condições da "**OFERTA**";

2.1.16. **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.

2.1.17. **SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA**): É a atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.

2.1.18. **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 DA OFERTA".**

2.1.19. **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;

2.1.20. **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;

2.1.21. **INFORMAÇÃO MULTIMÍDIA:** sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, imagens, textos e outras informações de qualquer natureza;

2.1.22. **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;

2.1.23. **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

Anexos - Cartório de Registro de Imóveis e Anexos - Rio Verde-GO TD-PJ

eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza.

2.1.24. **SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA):** É a atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações, conforme art. 61 da Lei 9.472/97 (LGT).

3. OBJETO

3.1 O objeto do presente instrumento consiste na prestação de **SERVIÇO DE COMUNICAÇÕES MULTIMÍDIA – SCM** pela **PRESTADORA**, e serviços que não se confundem com telecomunicações, tais como Streaming de áudio, de vídeo e outros serviços digitais prestados por parceiros da **PRESTADORA** e desde já denominados como Serviço de Valor Adicionado (SVA), conforme **OFERTA** de serviços disponível por meio digital e devidamente aderido pelo **CONSUMIDOR**.

3.2 A adesão ao presente Contrato pelo **CONSUMIDOR** poderá ser realizada alternativamente pelos seguintes meios:

3.2.1 Por meio de atendimento presencial através de assinatura do **"ANEXO I - TERMO DE ADESÃO E CONDIÇÕES DA OFERTA"** impresso;

3.2.2 Por meio de digital através de aceite eletrônico/online do **"ANEXO I - TERMO DE ADESÃO E CONDIÇÕES DA OFERTA"**;

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. Cobrar pela prestação do serviço de telecomunicações;

4.4. Suspender a prestação do serviço, por inadimplência por parte do usuário, por fraude, ou ainda, por razões operacionais, observada a regulamentação;

4.5. A **PRESTADORA** manterá um centro de atendimento para seus **CONSUMIDORES**, pelo período mínimo de 8 (oito) horas, ininterruptamente, nos dias úteis, **através do número 64 21413425**, além do seu sítio na internet www.smartek.net.br, para solicitar serviços, tirar dúvidas e demais contatos necessários ao bom funcionamento dos serviços contratados;

4.6. 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;

4.7. A Prestadora deverá prover automaticamente o ressarcimento ao Consumidor prejudicado por indisponibilidade do serviço, seja por interrupção ou por reparo. O ressarcimento disposto no caput deverá ocorrer de forma proporcional ao valor da Oferta contratada e ao período de indisponibilidade do serviço; e, até o segundo mês subsequente ao evento, respeitado o ciclo de faturamento. No caso

Anexos - Cartório de Registro de Imóveis
Rio Verde-GO
TD PJ

de solicitação de reparo, o cálculo do valor a ser ressarcido ao Consumidor deverá considerar o tempo decorrido entre a solicitação do reparo e o restabelecimento do serviço.

4.8. Tornar disponíveis ao **CONSUMIDOR**, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e a **OFERTA** contratada;

4.9. Prestar esclarecimentos ao **CONSUMIDOR**, de pronto e livre de ônus, em face de suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

4.10. Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o **CONSUMIDOR**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

4.11. A **PRESTADORA** deve manter gravação dos registros de logs dos **CONSUMIDORES** pelo prazo mínimo de 1 (um) ano, contados a partir da data da ocorrência;

4.12. A **PRESTADORA** deve zelar pelo sigilo das comunicações e pela confidencialidade dos dados dos **CONSUMIDORES** de seus serviços, inclusive registros de conexão, nos termos da legislação e regulamentação. As prestadoras devem utilizar os recursos tecnológicos necessários e disponíveis para assegurar a inviolabilidade do sigilo das comunicações

4.13. A **PRESTADORA** deve reter a menor quantidade possível de dados de usuários, mantendo-os sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, excluindo-os tão logo atingida a finalidade de seu tratamento; ou, quando encerrado o prazo de guarda determinado por obrigação legal ou regulatória.

4.14. A **PRESTADORA** deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus **CONSUMIDORES** pelo prazo mínimo de 1 (um) ano;

4.15. A **PRESTADORA** deve manter o histórico das demandas à disposição do **CONSUMIDOR** por um período mínimo de 3 (três) anos após sua conclusão;

4.16. Na hipótese de constatação, pela **PRESTADORA**, de defeito no equipamento em comodato com o **CONSUMIDOR** 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;

4.17. Na hipótese de constatação, pela **PRESTADORA**, de defeito no equipamento em comodato com o **CONSUMIDOR** 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;

4.18. Tal taxa virá devidamente discriminada na Ordem de Serviço de atendimento, a qual será preenchida pelo técnico da **PRESTADORA** e assinada pelo **CONSUMIDOR** 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;

4.18.1. O serviço prestado terá em contrapartida pagamento de taxa de instalação, adesão e configuração, e mensalidades pelo **CONSUMIDOR**.

4.18.2. Observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das prestadoras, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede ou se a discriminação for necessária para o alcance de objetivos sociais relevantes suportados por políticas públicas que a justifiquem;

Anexos - Cartório de Registro de Imóveis e Rio Verde-GO TD-PJ

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

5. DOS DIREITOS E DEVERES DOS ASSINANTES

CONSTITUEM DIREITOS DOS ASSINANTES:

5.1. Acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;

5.2. À liberdade de escolha da **PRESTADORA** e da(s) Oferta(s);

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

5.4. Ao acesso a informações claras, objetivas, suficientes, redigidas com linguagem simples e apresentadas de maneira a assegurar um processo decisório adequado a seus próprios interesses;

5.5. Ao 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, benefícios concedidos, bem como a data e o índice aplicável, em caso de reajuste;

5.6. Ao conhecimento sobre medidas para o uso eficiente e adequado do serviço, especialmente em relação à gestão do uso dos dados contratados;

5.7. À inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações, e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;

5.8. À não suspensão do serviço sem sua solicitação, salvo na hipótese de descumprimento de deveres de pagamento, sempre após notificação prévia pela **PRESTADORA**;

5.9. À privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;

5.10. Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **PRESTADORA**, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

5.11. A ter restabelecida a prestação dos serviços, a partir da quitação do débito ou do acordo celebrado com a **PRESTADORA**;

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

5.13. À rescisão do contrato de prestação de serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com Prazo de Permanência;

5.14. Ao recebimento dos documentos da(s) Oferta(s) contratada(s) sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

5.15. À 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);

5.16. Ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário ou com o objetivo de vender serviços ou produtos da **PRESTADORA**, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

5.17. A optar pelo não recebimento de chamadas publicitárias ou com o objetivo de vender serviços ou produtos da **PRESTADORA**;

Anexos - Cartório de Rio Verde-GO TD-PJ

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

5.18. A não ser cobrado por qualquer valor alheio à **OFERTA** contratada sem sua autorização prévia e expressa;

5.19. A receber orientação quanto à correta destinação dos equipamentos necessários à utilização dos serviços de telecomunicações ao fim de sua vida útil e quanto aos riscos ambientais que representam;

5.20. O **CONSUMIDOR** adimplente pode requerer à **PRESTADORA** a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de doze meses, pelo prazo mínimo de trinta dias e o máximo de cento e vinte dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço, ficando suspensa a fluência do Prazo de Permanência;

5.21. O **CONSUMIDOR** tem direito de solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço prestado, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito;

5.22. A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de cláusulas deste contrato;

5.23. Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

5.24. Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **PRESTADORA**;

5.25. À resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela **PRESTADORA**;

5.26. À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

5.27. 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;

5.28. A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;

5.29. À continuidade do serviço pelo prazo contratual;

5.30. Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados. à 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 dias.

5.31. À 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);

5.32. À rescisão do contrato de prestação de serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com Prazo de Permanência.

CONSTITUEM DEVERES DOS ASSINANTES:

5.33. Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações zelando pela integridade dos equipamentos da **PRESTADORA** sob sua posse;

5.34. Preservar os bens da **PRESTADORA** e aqueles voltados à utilização do público em geral;

5.35. Efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação de serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua fruição;

Anexos - Cartório de Registro de Imóveis
Rio Verde-GO
TD-PJ

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

5.36. Providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **PRESTADORA**, quando for o caso;

5.37. Somente conectar à rede da **PRESTADORA** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel;

5.38. 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;

5.39. Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas.

5.40. É VEDADO ao **CONSUMIDOR** ceder, transferir ou disponibilizar a prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), contratado com a **PRESTADORA** a terceiros, quer seja por cabo, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena de rescisão do presente contrato, bem como, a obrigação do **CONSUMIDOR** de ressarcir à **PRESTADORA** os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes;

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

5.42. A **PRESTADORA**, no momento em que tiver notícia da exposição vexatória e prejudicial de seu nome e imagem, se reservará o direito de enviar Carta de Notificação para o **CONSUMIDOR**, a qual exigirá a retratação do **CONSUMIDOR** no mesmo meio de comunicação em que promoveu a exposição vexatória no prazo de 5 (cinco) dias a contar do recebimento da Carta de Notificação.

6. DA PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

6.1. A **PRESTADORA** na qualidade de receptora de quaisquer dados deverá garantir:

i. O efetivo cumprimento de todas as leis de privacidade de dados, sejam elas nacionais ou internacionais;

ii. Que realizará o tratamento de todos os dados pessoais sensíveis e não sensíveis que eventualmente tiver acesso, garantindo a anonimização destes;

iii. À não divulgar, vender, realizar trocas de dados pessoais sensíveis e não sensíveis a que tenha tido acesso, exceto se expressamente autorizado pelo **CONSUMIDOR** e permitido por lei;

iv. A retenção dos dados pessoais que envolverem o presente instrumento, por período condizente, firmado junto ao **CONSUMIDOR**, ou conforme necessário e permitido pela legislação aplicável;

v. Ao fim do contrato, seguir com as orientações legais para exclusão imediata de documentos e dados que estiverem sob sua custódia, não devendo manter cópias destes, exceto se exigido e assegurado pela legislação vigente ou pelo próprio **CONSUMIDOR**;

vi. Auxiliar e contribuir com o **CONSUMIDOR** para que as disposições previstas nas leis que envolverem direta ou indiretamente a proteção de dados, sejam efetivamente cumpridas.

Registro de Imóveis e Anexos - Cartório do 1º Ofício
Rio Verde-GO
TD-PJ

vii. A segurança no compartilhamento dos dados de seus assinantes, ao cumprimento de obrigações legais, para o exercício regular de direito, como execução de contratos, processos judiciais e administrativos.

7. PREÇOS, PAGAMENTO DOS SERVIÇOS E REAJUSTES

7.1 Como contraprestação pelos serviços objeto deste contrato, o **CONSUMIDOR** deverá pagar a **PRESTADORA** a quantia correspondente à **OFERTA** contratada, na data de vencimento;

7.2. A forma de pagamento do serviço será optada pelo **CONSUMIDOR** e especificada na **OFERTA** contratada.

7.3. A **OFERTA** disponível poderá ser por tempo determinado ou prazo indeterminado;

7.4. Os reajustes dos valores das tarifas ou preços cobrados pelos serviços de telecomunicações não poderão ser realizados em prazos inferiores a 12 (doze) meses

7.5. O reajuste a que se refere a cláusula 5.4, dar-se-á sobre o valor integral contratado pelo **CONSUMIDOR** e pela variação do índice IST – Índice de Serviços de Telecomunicações;

7.6. Em caso de atraso nos pagamentos devidos pelo **CONSUMIDOR**, será cobrada multa de 2% e juros de mora de 1% ao mês, a partir do dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação, bem como todos os custos para a cobrança dos valores devidos;

7.7. A **PRESTADORA** poderá suspender integralmente o provimento do serviço após o decurso de 15 (quinze) dias da data em que notificar o **CONSUMIDOR** quanto à existência de débito vencido, do término dos créditos ou de seu prazo de validade.

7.8. É vedada a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente à utilização do serviço durante o período de suspensão;

7.9. Transcorridos 60 (sessenta) dias da suspensão do serviço, a **PRESTADORA** poderá rescindir o contrato de prestação de serviço mediante prévia notificação do **CONSUMIDOR**.

7.10 Rescindido o contrato de prestação de serviço na Forma de Pagamento Pós-Paga, a **PRESTADORA** deverá enviar comprovante de rescisão ao **CONSUMIDOR** no prazo máximo de 7 (sete) dias, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito. O registro do débito em sistemas de proteção ao crédito deve ser precedido de notificação, nos termos da legislação aplicável.

7.11. A rescisão não prejudicará a exigibilidade dos encargos decorrentes do contrato de prestação de serviço e do Prazo de Permanência, quando for o caso.

7.12 Caso o **CONSUMIDOR**, antes da rescisão do contrato, efetue o pagamento do débito na Forma de Pagamento Pós-Paga ou insira novos créditos na Forma de Pagamento Pré-Paga, a **PRESTADORA** deverá restabelecer a prestação do serviço em até 1 (um) dia, contado da ciência do pagamento do débito ou da inserção de créditos.

8. TAXA DE INSTALAÇÃO

8.1 Como forma de implantação do serviço, a **PRESTADORA** cobrará uma taxa de instalação;

8.2 Tanto a taxa como a forma de pagamento, constarão expressamente na **OFERTA,** sob a denominação de "**TAXA DE INSTALAÇÃO**".

Anexos - Cartório de Registro de Imóveis e Rio Verde-GO TD-PJ

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

8.3 Caso o **CONSUMIDOR** opte pelo pagamento integral da taxa de instalação à vista no ato da contratação, poderá a critério da **PRESTADORA**, receber um desconto indicado na **OFERTA**.

9. VIGÊNCIA E RESCISÃO

9.1 O presente contrato vigorará por prazo indeterminado;

9.2 O **CONSUMIDOR** poderá apresentar pedido de rescisão do contrato a qualquer tempo e por todos os canais de atendimento disponíveis para a OFERTA contratada, independentemente do adimplemento contratual;

9.3 Os pedidos de rescisão processados com intervenção de atendente deverão ter efeitos imediatos, ainda que seu processamento técnico necessite de prazo.

9.4 A **PRESTADORA** não poderá efetuar cobrança referente a serviços prestados após o pedido de rescisão, assumindo o ônus de eventuais encargos;

9.5 O comprovante do pedido de rescisão deverá ser disponibilizado ao **CONSUMIDOR** por correspondência ou por meio eletrônico à sua escolha

9.6 Fica assegurada à **PRESTADORA** o direito de interromper os serviços em caso de descumprimento, por parte do **CONSUMIDOR**, dos termos ora estabelecidos, mediante notificação prévia;

9.7 Faculta-se ao **CONSUMIDOR** 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**;

9.8 Faculta-se ainda ao **CONSUMIDOR** o cancelamento do Serviço de pleno direito, independentemente de qualquer justificativa, quando a contratação for realizada fora do estabelecimento comercial, e se dentro do prazo de 7 (sete) dias;

9.9 Em qualquer um dos casos de encerramento da prestação de serviços, a **PRESTADORA** deverá retirar os equipamentos de sua propriedade, anteriormente entregues em regime de comodato e/ou locação, que estejam instalados no endereço do **CONSUMIDOR** no prazo máximo de 60 dias, contados a partir da data do efetivo cancelamento dos serviços;

9.10 Caso o **CONSUMIDOR** obstrua de qualquer forma, ativa ou passiva, a retirada dos aparelhos, deverá ressarcir a **PRESTADORA** nos valores necessários para reposição dos equipamentos;

9.11 No caso de equipamentos em comodato e/ou locação, o **CONSUMIDOR** 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 (a que der causa) ao ressarcimento, podendo, portanto, a prestadora emitir boleto de cobrança relativa ao valor de um equipamento semelhante;

9.12 O **CONSUMIDOR** ao contratar o SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, fica ciente de que a NÃO devolução ou a restituição dos equipamentos entregues em comodato e/ou locação, em perfeitas condições, assim como foram entregues a ele no ato da instalação, com funcionamento e estética originais, a **PRESTADORA** emitirá nota de cobrança no valor do equipamento, atualizado, sendo sua inadimplência passível de protesto e restrição nos órgãos de proteção ao crédito.

Anexos - Cartório de Registro de Imóveis e Anexos
Rio Verde-GO
TD-PJ

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

9.13 A **PRESTADORA** só poderá rescindir o contrato por sua iniciativa quando comprovar a ocorrência de descumprimento de obrigações contratuais ou regulamentares pelo **CONSUMIDOR**.

9.14 O **CONSUMIDOR** poderá apresentar pedido de rescisão do contrato a qualquer tempo e por todos os canais de atendimento disponíveis para a Oferta contratada, independentemente do adimplemento contratual. Quando do pedido de rescisão, a **PRESTADORA** informará ao **CONSUMIDOR** sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão, débitos remanescentes e multas incidentes por descumprimento de Prazo de Permanência.

10. DA TOLERÂNCIA CONTRATUAL

10.1 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;

11 CESSÃO E TRANSFERÊNCIA

11.1 A **PRESTADORA** poderá, desde que comunique ao **CONSUMIDOR** com antecedência de 30 (trinta) dias, ceder ou transferir a terceiros, total ou parcialmente, o presente Contrato e/ou quaisquer direitos e/ou obrigações dele decorrentes, com a prévia concordância da outra parte;

11.2 O **CONSUMIDOR** poderá ceder o presente contrato, desde que o cessionário seja aprovado em análise prévia pela **PRESTADORA** e que esta seja comunicada com 30 (trinta) dias de antecedência;

11.3 A aprovação sofrerá critérios técnicos exclusivos da **PRESTADORA**, os quais não havendo viabilidade, a transferência ou cessão não poderão ser efetuadas.

12 DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1 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 **CONSUMIDOR** tenha contratado OFERTA que contenha prazo de permanência mínima, o fato de não haver viabilidade técnica para troca de endereço, não representará motivo para o cancelamento da multa contratual estabelecida na OFERTA contratada com cláusulas de Permanência mínima;

12.2 Havendo alteração no endereço físico ou eletrônico, para recebimento da cobrança, sem que haja prévia comunicação, de forma escrita ou outro meio formal, do **CONSUMIDOR** à **PRESTADORA**, serão consideradas devidamente enviadas e entregues todas as faturas encaminhadas para o endereço informado pelo **CONSUMIDOR** no ato do cadastramento.

12.3 Caso o **CONSUMIDOR** queira fazer Upgrade ou *Downgrade* do seu plano de serviço, na vigência do contrato de permanência mínima, terá que arcar com o ônus da rescisão equivalente ao período.

12.4 Serviço de valor adicionado (SVA) não constitui serviço de telecomunicações, classificando-se seu provedor como usuário do serviço de telecomunicações que lhe dá suporte, com os direitos e deveres inerentes a essa condição.

12.5 É assegurado aos interessados o uso das redes de serviços de telecomunicações para prestação de serviços de valor adicionado (SVA), cabendo ao órgão regulador, para assegurar esse direito, regular

os condicionamentos, assim como o relacionamento entre aqueles e as prestadoras de serviço de telecomunicações.

12.6 O presente contrato se aplica as pessoas jurídicas e físicas, respeitadas algumas particularidades preestabelecidas em algumas disposições, devidamente destacadas no corpo do texto;

12.7 As informações contidas no "ANEXO I" vinculam diretamente o **CONSUMIDOR** aos termos do presente termo;

12.8 Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da Cidade de Rio Verde, estado de Goias, e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico www.smartek.net.br;

12.9 A **PRESTADORA** 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 www.smartek.net.br;

12.10 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 **CONSUMIDOR**;

12.11 No caso de dúvidas com relação ao Serviço de Comunicação Multimídia o **CONSUMIDOR** poderá se dirigir à Anatel cuja sede fica localizada na SAUS Quadra 06, Blocos C. E. F. H. Brasília DF. CEP: 70070-040 e ou ainda, acessar o endereço eletrônico da Agência Nacional de Telecomunicações em www.anatel.gov.br. A Anatel disponibiliza Central de Atendimento gratuito no telefone 1331 e 1332 para deficientes.

12.12 **PRESTADORA** e **CONSUMIDOR** afirmam e declaram que este instrumento pode ser assinado eletronicamente, com fundamento no Artigo 10, parágrafo 2º da MP 2200-2/2001, e do Artigo 6º do Decreto 10.278/2020, sendo as assinaturas consideradas válidas, vinculantes e executáveis, desde que firmadas pelos representantes legais das Partes.

12.13 Consigna-se no presente instrumento que a assinatura com Certificado Digital/eletrônica tem a mesma validade jurídica de um registro e autenticação feita em cartório, seja mediante utilização de certificados e-CPF, e-CNPJ e/ou NF-e.

12.14 As Partes renunciam à possibilidade de exigir a troca, envio ou entrega das vias originais (não-eletrônicas) assinadas do instrumento, bem como renunciam ao direito de recusar ou contestar a validade das assinaturas eletrônicas, na medida máxima permitida pela legislação aplicável.

12.15 Fica eleito o foro da Comarca do **CONSUMIDOR** para esclarecer as questões que se originarem deste contrato.

Tabelionato

PRESTADORA

Anexos - Cartório de Registro de Imóveis e Anexos - Rio Verde-GO TD-PJ

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

"ANEXO I - TERMO DE ADESÃO E CONDIÇÕES DA OFERTA"

Pelo presente instrumento de um lado a **SMARTEK PROVEDOR DE INTERNET LTDA,** inscrita no CNPJ n.º 56.414.434/0001-92, com sede à Rua Augusta Bastos, Sala B, nº 922, Setor Central, CEP: 75.901-030, município de Rio Verde/GO, autorizada para explorar Serviço de Comunicação Multimídia, conforme ATO nº 12171, de 25 de agosto de 2024, doravante denominada **PRESTADORA,** qualificada no Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia devidamente registrado no Cartório Xavier, Av. Universitária, Qd. 07, Lts. 01/02, n.º 780 – Jardim Presidente, Rio Verde/GO CEP: 75908-435, CNPJ: 02.847.077/0001-27, disponível no endereço eletrônico www.smartek.net.br, e de outro lado, o ASSINANTE conforme qualificado abaixo:

NOME/RAZÃO SOCIAL:			
NOME FANTASIA:			
NOME SOCIAL:			
CNPJ/CPF:	**I.M..:**	**I.E.:**	
DOC. ID.:	**ORG. EXP.:**	**UF:**	
ENDEREÇO:			
Nº:	**COMPLEMENTO:**		
CEP:	**BAIRRO:**	**CIDADE:**	**UF:**
TELEFONES:			
E-MAIL:			
RESPONSÁVEL LEGAL:			
CPF:	**DOC. ID.:**	**ORG. EXP.:**	**UF:**

O **CONSUMIDOR** declara neste ato deter plena capacidade para celebrar o presente, haver recebido, lido, compreendido e concordado com os termos e condições do **"Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia"**, sendo total expressão de sua vontade.

A **PRESTADORA** prestará o serviço de acordo com a **OFERTA** escolhida de forma espontânea pelo **CONSUMIDOR**, conforme detalhado na descrição da **OFERTA**.

É concedido à **PRESTADORA**, após a assinatura do presente "**TERMO DE ADESÃO E CONDIÇÕES DA OFERTA**", a verificação de viabilidade técnica de instalação no endereço do **CONSUMIDOR** e não sendo possível a instalação, o presente termo será cancelado sem cobrança de multa ou qualquer indenização entre as partes.

O **CONSUMIDOR** concorda em receber o documento de cobrança pelos endereços de e-mail, WhatsApp e SMS cadastros junto à **PRESTADORA**.

O **CONSUMIDOR** declara estar ciente de que é sua responsabilidade a conexão de equipamentos (smartphones, notebooks, smart TVs, tablets, entre outros) à rede da **PRESTADORA**, e que os mesmos devem possuir tecnologia compatível com serviço contratado, visando a melhor prestação do serviço.

A disponibilização de acesso à obras cinematográficas e de transmissões de canais para o **CONSUMIDOR** via streaming em *broadcasting* ou *multicasting*, utiliza-se da plataforma de conteúdos

Anexos - Cartório de Registro de Imóveis
Rio Verde-GO
TD-PJ

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

audiovisuais de propriedade de terceiros e parceiros da **PRESTADORA** e por eles disponibilizada, não existindo qualquer tipo de relação ou responsabilidade da **PRESTADORA** quanto ao acesso e seus conteúdos.

O **CONSUMIDOR** deverá certificar-se que possui os dispositivos, plataformas, hardware e software compatíveis nos quais o serviço é operado, e que, ao realizar o acesso ao conteúdo de audiovisual escolhido, está de acordo com os Termos e Condições do serviço da plataforma de streaming.

O serviço de canais contratado como adicionais não possui fidelidade, podendo ser cancelado a qualquer momento a pedido do **CONSUMIDOR**, ciente de que a cobrança da assinatura será o valor da mensalidade do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA** independente de dias de utilização.

O valor dos serviços adicionais aos **SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMIDIA** serão cobrados na fatura emitida pela **PRESTADORA** juntamente com o plano, e, o não pagamento, acarretará a aplicação das mesmas penalidades impostas para os demais produtos/serviços contratados.

O **CONSUMIDOR** se torna responsável pelo equipamento da **PRESTADORA** e a ele cedido em forma de **COMODATO**, devendo ser o mesmo devolvido no término do contrato ou cancelamento do mesmo em perfeito funcionamento.

O **CONSUMIDOR** reconhece e declara ter sido a ele facultada a opção de celebrar contrato com a **PRESTADORA**, optando pela assinatura de contrato por meio físico no estabelecimento comercial da **PRESTADORA**, ou por meio digital através dos canais oficiais disponibilizados pela **PRESTADORA**.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:

OFERTA NÚMERO: XXXX		
SERVIÇO/PLANO:	**DATA BASE:**	**VIGÊNCIA:**
VELOCIDADE DOWNLOAD:	**VELOCIDADE UPLOAD:**	
ENDEREÇO INSTALAÇÃO:		
Nº:	**COMPLEMENTO:**	
CEP:	**BAIRRO:**	**CIDADE:** / **UF:**
QTDE. IP's:	**EQUIP.: COMODATO** ☒ **PRÓPRIO** ☐ **LOCAÇÃO** ☐	**PRAZO INST.:**
FORMA PAGAMENTO: **PÓS-PAGO** ☒ **PRÉ-PAGO** ☐	**Modelo/Serial/Comodato:**	**VALOR DO EQUIPAMENTO:**

SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA) | SERVIÇOS DIGITAIS | OUTROS PACOTES

PRODUTO	SIM	NÃO	VALOR R$

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

Anexos - Cartório de Imóveis e Registro de Rio Verde-GO TD-PJ

OUTROS SERVIÇOS	VALOR R$
DESCONTO PONTUALIDADE	(-)
MENSALIDADE EQUIPAMENTO EM LOCAÇÃO	
TAXA DE ADESÃO	
TAXA DE ALTERAÇÃO DE ENDEREÇO	
TAXA DE QUILOMETRAGEM	
TAXA DE INSTALAÇÃO	
TAXA DE INSTALAÇÃO POR PONTO EXTRA	
TAXA DE MANUTENÇÃO E/OU CONFIGURAÇÃO	
TAXA DE VISITA IMPRODUTIVA	
VALOR MENSAL TOTAL DA OFERTA	

O **CONSUMIDOR** reconhece e declara ter sido a ele facultada a opção de celebrar contrato com a **PRESTADORA** sem a percepção de qualquer benefício, estando, nesse caso, isento a permanência mínima.

	COM PERMANÊNCIA		SEM PERMANÊNCIA

O **CONSUMIDOR** poderá aderir a OFERTA da **PRESTADORA** que contemplem a concessão de benefício(s) em troca do cumprimento de prazo de permanência mínima.

Caso o assinante queira fazer *Downgrade* do seu plano de serviço, na vigência da OFERTA que contenha prazo de permanência mínima ou fidelidade, terá que arcar com o ônus da rescisão equivalente ao período.

O **prazo de permanência mínima será de 12 meses,** contados a partir da data de ativação do serviço.

O benefício concedido pela **PRESTADORA** consiste em: (A taxa de adesão tem um desconto de 70% do valor vigente na data ou até isento, também sendo os equipamentos como ONU/ONT e Roteador (quando necessário) em formato de comodato/empréstimo.

Em caso de rescisão antecipada do contrato por iniciativa do **CONSUMIDOR** antes do término do prazo de permanência mínima, será devida multa rescisória proporcional ao tempo restante para o término do prazo, limitada ao valor do benefício concedido.

A multa será calculada pela seguinte fórmula:

Multa = (valor do benefício ÷ Prazo de Permanência) x Meses Restantes.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

Anexos - Cartório de Notas e Imóveis
Rio Verde-GO
TD-PJ

Cancelamento antes do término do Contrato	*O Valor da Multa é R$:*
1º Mês	R$ XX
2º Mês	R$ XX
3º Mês	R$ XX
4º Mês	R$ XX
5º Mês	R$ XX
6º Mês	R$ XX
7º Mês	R$ XX
8º Mês	R$ XX
9º Mês	R$ XX
10º Mês	R$ XX
11º Mês	R$ XX
12º Mês	R$ XX

O presente **TERMO DE ADESÃO** poderá ser modificado no todo ou em parte, por meio de **Termo aditivo.**

E, por estar de acordo, o **ASSINANTE** adere ao presente documento assinando em 2 (duas) vias de igual teor por sua livre vontade.

Local _____, _____ de _____ de _____.

_____

ASSINANTE

**Obs.: Anexar 1(uma) cópia do documento de Identidade do ASSINANTE, conferir a foto e a assinatura com a do documento de identidade. Caso seja cliente coorporativo o mesmo deverá apresentar cópia autenticada do contrato social e todas as suas alterações, indicando os poderes de quem administra e assina devidamente pela empresa, bem como cópia da carteira de identidade do mesmo.*