

**INFORMAÇÕES ADICIONAIS:**

Conte com o aplicativo **RMS SAC** para acessar todas as informações da sua conta, inclusive cadastrar o seu cartão de crédito para débito automático.

Usuário e Senha repassados ao Contratante no momento da adesão.

**OBSERVAÇÕES:**

1	<b>Dados do Contratante</b>			
Nome	(conforme termo de adesão ou proposta comercial)		CPF/CNPJ	(conforme termo de adesão ou proposta comercial)
Endereço	(conforme termo de adesão ou proposta comercial)			
End. de email	(conforme termo de adesão ou proposta comercial)			
Cidade	(conforme termo de adesão ou proposta comercial)	Telefone	(conforme termo de adesão ou proposta comercial)	
Data nascimento	(conforme termo de adesão ou proposta comercial)	RG	(conforme termo de adesão ou proposta comercial)	

2	<b>Dados da Contratada</b>			
Contratada	RM DOS SANTOS INFORMÁTICA LTDA		CNPJ	07.321.600/0001-09
Telefone	08008001122	IE	144/0090766	

<b>Plano Contratado</b>					
Plano: (conforme termo de adesão ou proposta comercial)				Valor \$	(conforme termo de adesão ou proposta comercial)
Vencimento: (conforme termo de adesão ou proposta comercial)		Pagamento:	(conforme termo de adesão ou proposta comercial)	Prazo:	(conforme termo de adesão ou proposta comercial)

Pelo presente instrumento, as partes identificadas no Termo de Adesão ou proposta comercial como **Contratante** e **Contratada** têm, entre si, justo e acordado o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET, SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO E SERVIÇOS DIGITAIS**. Este contrato reger-se-á pelas condições aqui estabelecidas, sendo válido e eficaz após sua assinatura por ambas as partes e o cumprimento das condições de existência jurídica e formalidade legal.

## Cláusula Primeira – Objeto do Contrato

**1.1.** Este contrato tem por objeto a prestação, pela **Contratada** ao **Contratante**, dos **Serviços de Conexão à internet (Serviços de Valor Adicionado)**, a serem disponibilizados nas dependências do CLIENTE, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato e no TERMO DE ADESÃO, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento. Para a disponibilização dos Serviços de Conexão à internet (Serviços de Valor Adicionado) nas dependências do CLIENTE, a OPERADORA SCM obriga-se à prestação dos **Serviços de Comunicação Multimídia (SCM)**, também objeto deste Contrato, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato e no TERMO DE ADESÃO, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento.

**1.2.** Este contrato também tem por objeto a prestação, pela **Contratada** ao **Contratante**, dos **serviços adicionais** integrantes do plano contratado ou oferta disponibilizada, que podem variar entre acessos a serviços digitais, *streaming*, aplicativos, livros digitais, *e-books*, entre outros.

**1.3.** O acesso será entregue por meio de tecnologia óptica (FTTH) ou outra disponível no endereço de instalação, conforme verificação de viabilidade técnica.

**1.4.** A conexão será atribuída, por padrão, mediante CGNAT, com endereço IP privado e compartilhado, podendo limitar determinadas aplicações (como serviços de câmera remota, servidores internos, VPNs e portas específicas). O CLIENTE poderá contratar IP público dedicado, mediante cobrança adicional, quando disponível.

**1.5.** A contratação será formalizada no TERMO DE ADESÃO pelo **Contratante** mediante:

I – assinatura física;

II – aceite eletrônico por meio de plataforma digital;

III – gravação de voz;

IV – assinatura digital;

V – confirmação expressa em ambiente virtual disponibilizado pela **Contratada**; ou

VI – confirmação via aplicativo de mensagens, inclusive *WhatsApp* e *Instagram*, ou e-mail;

**1.6.** Ao aderir, o CLIENTE declara ter recebido acesso integral ao presente Contrato, ciente dos direitos, deveres e condições técnicas aplicáveis.

## Cláusula Segunda – Dos Equipamentos e Infraestruturas

**2.1.** Todos os equipamentos instalados nas dependências da **Contratante**, conforme descrito no **Anexo I do Termo de Adesão** e/ou nas respectivas Ordens de Serviço, são de exclusiva propriedade da **Contratada**, sendo cedidos à **Contratante** em regime de comodato, nos termos do artigo 579 e seguintes do Código Civil Brasileiro. O comodato permanecerá vigente pelo mesmo prazo do presente contrato, extinguindo-se automaticamente com o término deste, por se tratar de relação acessória ao contrato principal.

**2.2.** A **Contratante** reconhece expressamente o direito de propriedade da **Contratada** sobre os equipamentos instalados em suas dependências, comprometendo-se a informar a terceiros sobre essa condição em caso de penhora, arresto, arrecadação judicial ou qualquer outra medida que possa recair sobre o local onde os equipamentos estejam instalados.

**2.3.** Durante a vigência do presente contrato, os equipamentos relacionados no **Anexo I do Termo de Adesão** e/ou nas Ordens de Serviço terão garantia permanente, cabendo à **Contratada** a responsabilidade pela manutenção preventiva e corretiva do sistema, bem como pela substituição dos equipamentos, caso necessário. No entanto, caso ocorra danificação dos equipamentos por ação da **Contratante** ou de terceiros, será de responsabilidade da **Contratante** arcar com os custos de reparação ou substituição, conforme os valores estipulados no **Anexo A** e/ou nas Ordens de Serviço.

**2.4.** Considerando que os equipamentos são de propriedade exclusiva da **Contratada**, a **Contratante** obriga-se a não permitir o acesso de terceiros aos referidos dispositivos, bem como a não remover lacres, realizar manutenções ou efetuar qualquer tipo de remoção, independentemente da justificativa. Qualquer intervenção nos equipamentos deverá ser realizada exclusivamente por funcionários ou técnicos credenciados da **Contratada**. O descumprimento dessa obrigação sujeitará a **Contratante** à obrigação de indenizar a **Contratada** por eventuais danos causados aos equipamentos.

**2.5.** A **Contratada** compromete-se a orientar a **Contratante** quanto à instalação inicial dos equipamentos, bem como às condições técnicas ideais para seu adequado funcionamento. No entanto, após o período de garantia, a responsabilidade pela manutenção ou substituição dos equipamentos passará a ser integralmente da **Contratante**.

**2.6.** Ao término do contrato, independentemente do motivo da rescisão, a **Contratante** obriga-se a devolver à **Contratada** todos os equipamentos cedidos em comodato, em perfeito estado de funcionamento, ressalvado o desgaste natural decorrente do uso

regular.

**2.6.1.** Caso a **Contratante** não devolva os equipamentos no prazo máximo de 07 (sete) dias úteis após a rescisão contratual, ficará sujeita à cobrança de multa no valor correspondente ao preço de mercado dos equipamentos, conforme valores especificados no **Anexo I do Termo de Adesão** e/ou nas Ordens de Serviço, sem prejuízo das demais medidas cabíveis.

**2.6.2.** Caso o **Contratante** não efetue o pagamento da multa ou não devolva os equipamentos no prazo estipulado, a **Contratada** poderá inscrever o **Contratante** nos cadastros de órgãos de proteção ao crédito (como Serasa, SPC, entre outros).

**2.6.3.** Esta medida será adotada pela **Contratada** após o prazo de 05 (cinco) dias da notificação de inadimplemento, sem prejuízo de outras medidas legais cabíveis.

**2.7.** A **Contratante** responderá integralmente por qualquer dano, extravio, furto, roubo ou destruição dos equipamentos cedidos, independentemente da causa, exceto nos casos comprovados de falha técnica ou defeito de fabricação, que serão de responsabilidade da **Contratada**.

**2.7.1.** A utilização dos equipamentos deve restringir-se exclusivamente às finalidades previstas no presente contrato, sendo vedado o uso para práticas ilícitas, imorais ou contrárias às normas regulatórias vigentes. A infração a essa cláusula poderá ensejar a rescisão imediata do contrato, além da adoção das medidas legais cabíveis.

**2.8.** A **Contratada**, por meio de seus funcionários ou técnicos credenciados, poderá realizar visitas técnicas para verificar a integridade, correta utilização e funcionamento dos equipamentos, mediante prévia comunicação à **Contratante**.

**2.8.1.** A **Contratante** compromete-se a garantir o acesso dos técnicos credenciados da **Contratada** às suas dependências, sempre que necessário, para fins de instalação, manutenção, substituição ou retirada dos equipamentos, sob pena de suspensão dos serviços até que o acesso seja viabilizado.

### Cláusula Terceira – Das Obrigações e Direitos das Partes

**3.1.** A **Contratada** prestará o serviço contratado de forma integral, com disponibilidade vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvadas as interrupções necessárias para manutenção preventiva, corretiva ou por motivos de força maior.

**3.2.** O atendimento e suporte ao **Contratante**, serão prestados conforme os horários estabelecidos abaixo:

- **Central telefônica, autoatendimento WhatsApp e site:** 24 (vinte e quatro) horas por dia, sete dias por semana
- **Central com WhatsApp humanizado:** Segunda a Sexta: 8h30min às 12h e das 13h30min às 18h, e aos sábados das 8h às 12h.

**3.3.** Os chamados poderão ser registrados por meio do telefone **0800 800 1122** ou por outros canais de suporte disponibilizados pela **Contratada** (WhatsApp, e-mail, site).

**3.4.** O **Contratante** será integralmente responsável pela proteção da rede interna, incluindo a implementação de medidas que garantam a segurança de seus equipamentos contra acessos não autorizados, ataques cibernéticos ou invasões. A **Contratada** não será responsável por eventuais danos ou perdas decorrentes de falhas na segurança interna do **Contratante**.

**3.5.** As adaptações necessárias na infraestrutura interna da **Contratante** para o pleno funcionamento do serviço deverão ser previamente aprovadas pela **Contratada** e realizadas em conformidade com as especificações técnicas estabelecidas. Em nenhuma hipótese tais alterações poderão comprometer a integridade dos equipamentos cedidos em comodato.

**3.5.** As adaptações necessárias na infraestrutura interna do **Contratante** para o pleno funcionamento do serviço deverão ser previamente aprovadas pela **Contratada** e realizadas em conformidade com as especificações técnicas estabelecidas.

**3.6.** A **Contratada** informará à **Contratante** quaisquer condições ou limitações técnicas que possam impactar a prestação do serviço, incluindo **alterações na infraestrutura, nos equipamentos fornecidos ou na tecnologia utilizada**, visando sempre a melhoria e continuidade do serviço.

**3.7.** A **Contratante** compromete-se a **utilizar os equipamentos cedidos em comodato exclusivamente para a finalidade contratada**, não podendo alterá-los, reconfigurá-los, movê-los para outro local ou permitir seu uso por terceiros sem a expressa autorização da **Contratada**. Qualquer manuseio indevido poderá resultar na obrigação de ressarcimento por eventuais danos causados.

**3.8.** Caso seja necessária a substituição de equipamentos em comodato por motivo de defeito técnico, a **Contratada** providenciará a troca sem custos adicionais à **Contratante**, salvo nos casos de mau uso, dano culposo ou doloso, hipótese em que os custos de reparação ou substituição serão integralmente arcados pela **Contratante**.

### Cláusula Quarta – Das Condições da Rede Interna

**4.1.** A instalação e funcionamento adequados do serviço de internet contratado dependem da existência de uma rede interna no endereço do **Contratante** que atenda às condições técnicas mínimas necessárias, incluindo, mas não se limitando a:

- Qualidade e conservação das fiações internas;
- Presença de pontos de energia próximos aos equipamentos a serem instalados;
- Infraestrutura compatível com os equipamentos fornecidos pela **Contratada**, como roteadores, ONUs e modems.

**4.2.** A **Contratada** realizará uma avaliação inicial no momento da instalação para verificar a adequação da rede interna. Caso sejam identificados problemas ou incompatibilidades, o **Contratante** será informado sobre as intervenções necessárias para regularização, as quais poderão ser realizadas pela **Contratada**, desde que haja ajuste de valores para execução do serviço.

**4.3.** O **Contratante** será responsável por manter a rede interna em condições adequadas para o funcionamento do serviço, incluindo a substituição de componentes danificados ou obsoletos, como cabos, conectores e outros itens que possam comprometer a performance do serviço contratado.

**4.3.1.** A **Contratada** não será responsável por eventuais falhas nos serviços decorrentes de falhas na rede interna da **Contratante**.

**4.4.** Caso o **Contratante** não realize as adequações necessárias para a instalação do serviço, a **Contratada** poderá, a seu critério, suspender a execução do serviço.

#### **Cláusula Quinta – Das Interrupções e/ou Suspensões do Serviço**

**5.1.** O serviço poderá ser suspenso ou interrompido, total ou parcialmente, sem que isso implique em responsabilidade da **Contratada**, nas seguintes hipóteses:

- Força maior ou caso fortuito, compreendendo eventos inevitáveis, imprevisíveis e fora do controle da **Contratada**, como intempéries, desastres naturais (incluindo, mas não se limitando a vendavais, furacões, tempestades severas, alagamentos, tornados, granizo, raios e outros fenômenos climáticos extremos), apagões elétricos, falhas em infraestrutura de terceiros ou ataques cibernéticos;
- Realização de manutenções programadas, indispensáveis para assegurar o funcionamento da infraestrutura e a qualidade do serviço, as quais serão informadas nos canais virtuais da **Contratada**;
- Interferências externas ou falhas na infraestrutura de terceiros que impactem o fornecimento do serviço, como danos causados a fornecedores de energia elétrica ou telecomunicações.

**5.2.** Em caso de interrupções superiores a 48 (quarenta e oito) horas, decorrentes de situações que não se enquadrem em força maior, caso fortuito, interferências externas ou falhas em infraestrutura de terceiros, a **Contratada** compromete-se a conceder desconto proporcional ao período de indisponibilidade no valor da mensalidade.

**5.2.1.** Não serão consideradas interrupções causadas por eventos de força maior ou caso fortuito, como tempestades, vendavais, quedas de energia devido a fenômenos climáticos ou outras causas externas que estejam fora do controle da **Contratada**.

**5.3.** O **Contratante** poderá solicitar a suspensão temporária do serviço por um período mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, uma vez a cada período de 12 (doze) meses, conforme Resolução 614/2023 da Anatel.

**5.4.** A solicitação para início da suspensão deve ser feita com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas por meio dos canais de atendimento disponibilizados pela **Contratada**.

**5.5.** Durante o período de suspensão, o **Contratante** estará isento do pagamento da mensalidade, exceto de taxas administrativas ou de manutenção da rede, previamente informadas no momento da solicitação.

**5.6.** Ao término do período estipulado para a suspensão, o serviço será automaticamente restabelecido, e a cobrança da mensalidade será retomada com base nos termos previamente acordados no presente contrato, incluindo as mesmas datas de vencimento aplicadas antes da suspensão.

**5.7.** O restabelecimento do serviço ocorrerá automaticamente ao término do prazo estipulado para suspensão.

**5.8.** Caso o **Contratante** solicite a reativação do serviço antes do término do prazo de suspensão, o restabelecimento será realizado em até 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da solicitação, salvo situações de impossibilidade técnica momentânea, as quais serão devidamente informadas ao **Contratante** pela **Contratada**.

**5.9.** A **Contratada** compromete-se a registrar a solicitação de suspensão e a fornecer comprovante ao **Contratante**, contendo a data de início e término da suspensão, bem como as condições para reativação do serviço.

#### **Cláusula Sexta – Da Qualidade do Serviço**

**6.1.** O serviço de fibra óptica RMS Fibra Óptica é fornecido conforme o plano contratado pelo Contratante, com características específicas de tecnologia, velocidade de acesso e qualidade de serviço, conforme as condições detalhadas neste contrato e descritas no site oficial da RMS Telecom: <http://www.rmstelecom.net/>.

**6.2.** As **velocidades contratadas** no serviço de **fibra óptica** são **nominais máximas de acesso** e estão sujeitas a variações a variações decorrentes da própria tecnologia utilizada e das redes que compõe a Internet e, inclusive, podem ocorrer em razão de fatores diversos que podem afetar a velocidade de acesso e que incluem, mas não se limitam a:

- **Congestionamento de acesso**, decorrente da quantidade de usuários simultâneos conectados ao provedor de serviço, especialmente durante horários de pico;
- **Qualidade e extensão da fiação interna** do imóvel do **Contratante**, que deve possibilitar o fornecimento do serviço nos termos da contratação, cabendo a sua manutenção ao **Contratante**;
- **Capacidade de processamento** dos dispositivos do **Contratante**, como **computadores, roteadores e modems**, que deve ser compatível com as exigências mínimas do serviço;
- **Interferências e atenuações** da rede de internet, incluindo fatores que fogem ao controle da **Contratada**, que podem afetar a qualidade do sinal, principalmente quando os dados passarem por redes de terceiros;
- **Características das páginas de destino** e o tipo de conteúdo acessado, que podem impactar o tempo de resposta e a velocidade da navegação;
- **Problemas nos dispositivos utilizados** pelo **Contratante**, como falhas no modem, roteador ou computador, que podem comprometer a qualidade da conexão.

**6.3.** As redes que compõem a *internet* são formadas por múltiplas redes independentes, administradas por diferentes operadoras, com políticas próprias para o tráfego de dados. O tráfego de pacotes de dados entre estas redes pode sofrer atrasos ou ser descartado, de acordo com as condições da infraestrutura das operadoras intermediárias, afetando diretamente a velocidade de acesso do **Contratante**.

**6.3.1.** Em virtude dos fatores técnicos descritos neste contato, a **Contratada** não se responsabiliza pelas diferenças de velocidades ocorridas inclusive quando estas forem causadas pelos fatores elencados neste contrato e, ainda, por outros fatores alheios à vontade da **Contratada**.

**6.4** A **Contratada** assegurará o cumprimento dos padrões mínimos de velocidade definidos pela Resolução nº 574/2011, garantindo:

- Velocidade mínima instantânea de 40% da velocidade contratada em qualquer momento do dia;
- Velocidade média mensal de, no mínimo, 80% da velocidade contratada.

**6.5.** O **Contratante** poderá comprovar o descumprimento das condições contratadas para o serviço de banda larga fixa (SCM), incluindo parâmetros de velocidade ou estabilidade, realizando testes oficiais conforme o disposto no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL) e na Resolução nº 717/2019 da ANATEL.

**6.6.** Para fins de comprovação, o **Contratante** deverá realizar no mínimo 10 (dez) testes de velocidade e desempenho, em dias e horários distintos, de forma a garantir a confiabilidade dos resultados.

**6.7.** A mensuração da velocidade deve ser realizada com base em ferramentas homologadas pela Anatel, seguindo as orientações disponíveis no site oficial [www.brasilbandalarga.com.br](http://www.brasilbandalarga.com.br), garantindo que os testes sejam feitos em condições ideais. O Contratante poderá, adicionalmente, utilizar ferramentas reconhecidas no mercado para fins de diagnóstico, como o Speedtest (<https://www.speedtest.net>), desde que o teste seja realizado em condições ideais, com apenas um dispositivo conectado, preferencialmente via cabo de rede e sem outros consumos de banda. Ao realizar o teste, deverá ser observado o seguinte pelo **Contratante**:

- Utilizar um dispositivo cabeado, pois é mais assertivo;
- Usar um navegador web atualizado;
- Permitir o uso de cookies e a linguagem de programação Javascript;
- Pausar todas as atividades virtuais durante o teste;
- Verificar se o modem ou cabo de rede estão em bom estado;
- Deixar apenas o dispositivo que vai realizar o teste conectado à Internet;
- Não navegar na Internet durante o teste;
- Repetir o teste ao menos duas vezes.

**6.8.** Para a configuração do acesso, o **endereço IP (Internet Protocol)** atribuído ao Contratante será **dinâmico**. Caso haja



interesse na contratação de IP fixo, será apresentada proposta comercial específica, com valores diferentes.

**6.9.** Caso o serviço de **fibra óptica** seja utilizado em múltiplos dispositivos ou pontos de conexão simultaneamente, a **velocidade contratada será compartilhada**, podendo ocorrer variações de desempenho devido à limitação de capacidade de banda.

**6.10.** O **Contratante** se compromete a utilizar o serviço **exclusivamente para fins pessoais**, sendo vedada a utilização do serviço de **fibra óptica** para disponibilizar servidores de dados ou conexões que exijam tráfego constante de entrada e saída, tais como **servidores Web, FTP, SMTP, POP3, servidores de rede ponto a ponto**, ou qualquer outro serviço que não seja aprovado pela **Contratada**, sob pena de imediata rescisão contrato e desativação da conexão.

**6.11.** Caso o **Contratante** deseje utilizar o serviço para os fins descritos na cláusula anterior, ele poderá **adquirir** serviços adicionais diretamente com a **Contratada**, mediante a contratação de um plano específico para tal fim, sujeito à disponibilidade e às condições comerciais.

#### **Cláusula Sétima – Da Viabilidade Técnica de Instalação**

**7.1.** A instalação do serviço de fibra óptica pela **Contratada** será realizada após a análise da viabilidade técnica no endereço indicado, com a verificação da disponibilidade da infraestrutura e distância da Caixa de Atendimento até a residência do cliente.

**7.2.** Caso a instalação não seja viável, o valor pago será reembolsado integralmente (caso tenha sido pago ou não faça parte da Oferta aderida pelo **Contratante**).

**7.3.** A viabilidade técnica constatada pela **Contratada** é exclusivamente para o endereço indicado no momento em que assinado o termo de adesão a este contrato, não sendo garantida pela **Contratada** eventual mudança de endereço.

**7.4.** Em caso de mudança de endereço e havendo viabilidade técnica, a **Contratada** poderá cobrar taxas para instalação novo local, conforme a infraestrutura disponível, sendo o valor informado previamente ao **Contratante**.

**7.5.** Caso a análise de viabilidade técnica identifique a necessidade de **ajustes ou adaptações** na infraestrutura do imóvel do **Contratante** (como a instalação de cabos adicionais, reforço na rede elétrica ou outros requisitos), a **Contratada** informará o **Contratante** sobre os custos adicionais, que serão previamente acordados antes de qualquer procedimento. A instalação só será iniciada após a concordância do Contratante com os custos adicionais.

#### **Cláusula Oitava – Da Área de Abrangência**

**8.1.** O serviço será disponibilizado apenas dentro da **área de cobertura técnica da Contratada**, cuja extensão será informada ao **Contratante** no momento da contratação, ficando ciente o **Contratante** que há diferenças de disponibilidade e cobertura para os serviços de fibra óptica e de internet via rádio.

**8.2.** O **endereço de instalação indicado pelo Contratante no momento da adesão aos serviços** será avaliado tecnicamente pela **Contratada** para verificar sua viabilidade, conforme descrito na **Cláusula Sétima – Da Viabilidade Técnica de Instalação**.

**8.3.** Caso o serviço não haja serviço disponível na área solicitada, o **Contratante** poderá optar por:

- Cancelar a solicitação sem quaisquer ônus;
- Aguardar a expansão da rede, quando aplicável e previamente acordado com a **Contratada**.

**8.4.** Caso seja solicitada a mudança de endereço pelo Contratante, não será aplicável o item 8.3., o qual somente se aplica ao endereço informado no momento inicial da adesão aos serviços fornecidos pela **Contratada**.

#### **Cláusula Nona – Das Solicitações de Alteração e Cancelamento**

**9.1.** O cancelamento de serviços será realizado exclusivamente junto ao estabelecimento comercial da **RMS Telecom** ou por meio da Central de Atendimento ao Cliente, mediante termo de cancelamento.

**9.2.** Alterações nas características e/ou configurações de equipamentos ou do(s) serviço(s) e/ou endereço do serviço estão condicionadas à prévia avaliação técnica da **Contratada** e poderão ser cobradas de acordo com as condições vigentes.

**9.3.** Nos casos de mudança de endereço, o novo local deverá estar dentro da área de cobertura da rede da **Contratada**. A **Contratada** realizará a verificação da viabilidade técnica e, caso o novo local esteja dentro da área de cobertura e seja viável, será disponibilizada uma proposta comercial para o atendimento da solicitação.

**9.4.** Após a aprovação da proposta comercial pela **Contratante**, seja por meio da *internet* ou Ordem de Serviço, a **Contratada** compromete-se a realizar a mudança de endereço e/ou alteração do serviço no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, salvo em situações de força maior ou eventos imprevistos.

**9.5.** O valor do serviço de remanejamento será cobrado na mensalidade subsequente ao da conclusão do serviço de alteração

ou mudança de endereço. Este valor será especificado na proposta comercial.

**9.6.** Durante o processo de remanejamento, poderá ser identificada pela **Contratada** a inviabilidade técnica de atendimento no novo endereço. Caso seja identificada a inviabilidade da instalação ou continuidade do serviço, a **Contratante** ficará isenta do pagamento referente ao serviço de remanejamento, **sem prejuízo das demais penalidades aplicáveis, no caso de rescisão contratual, inclusive multa pela quebra do período de fidelidade.**

**9.7.** O período de faturamento do(s) serviço(s) cancelado(s) será encerrado na data do recebimento da solicitação de cancelamento pela **Contratada**, permanecendo vigentes as obrigações de pagamento relativas ao período em que o(s) serviço(s) foi(ram) prestado(s).

**9.8.** Na hipótese do **cancelamento do serviço com benefício de desconto para a ativação de promoção ou condições especiais**, caso o cancelamento ocorra em período inferior a 12 (doze) meses a contar da data de ativação, o **Contratante** estará sujeito ao pagamento da multa equivalente ao valor do benefício concedido, conforme estipulado no contrato de permanência e/ou termo de adesão ao presente contrato, a título de ressarcimento dos investimentos realizados pela **Contratada**.

**9.8.1.** O **Contratante pessoa jurídica** poderá optar pela fidelização de 24 (vinte e quatro) meses a contar da data de ativação dos serviços contratados, conforme estipulado no Termo de Adesão ao Contrato de Prestação de Serviços. Em caso de rescisão ou cancelamento antecipado do serviço antes do término do período de fidelização, o **Contratante** ficará sujeito ao pagamento de multa rescisória pelo período equivalente à fidelização restante.

#### **Cláusula Décima – Da Solicitação de Alteração dos Códigos de Acesso pelo Contratante**

**10.1.** O **Contratante** poderá solicitar, a qualquer momento, a alteração do(s) código(s) de acesso utilizados para acessar o portal da **Contratada**, por meio dos canais de atendimento disponibilizados pela **Contratada**, tais como:

- Atendimento telefônico;
- Portal do cliente existente no site oficial.

**10.2.** A alteração do(s) código(s) será realizada em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após a solicitação, sem custos adicionais, salvo em situações específicas que exijam intervenção técnica e tenham sido previamente comunicadas ao **Contratante**.

**10.3.** A **Contratada** poderá solicitar a alteração do(s) código(s) de acesso ou proceder à alteração de forma unilateral, sem prévio aviso, em situações de risco à segurança da rede ou ao serviço prestado, tais como, identificação de acesso não autorizado, tentativas de violação ou uso indevido das credenciais e/ou suspensão do serviço por inadimplência ou rescisão contratual.

**10.4.** Nesses casos, a **Contratada** deverá comunicar imediatamente o **Contratante** sobre a alteração, fornecendo orientações claras para a redefinição ou recuperação dos códigos de acesso.

**10.5.** Em caso de perda, esquecimento ou comprometimento do sigilo dos códigos de acesso, o **Contratante** deverá entrar em contato com a **Contratada** para solicitar a redefinição, mediante validação de identidade por meio de documentos ou informações previamente cadastradas.

**10.6.** Após a solicitação de redefinição, a **Contratada** restabelecerá o acesso em até 24 (vinte e quatro) horas úteis, salvo em situações de força maior ou caso fortuito, que serão devidamente informadas ao **Contratante**.

**10.7.** O **Contratante** é responsável pelo uso indevido do(s) código(s) de acesso por terceiros, sendo sua responsabilidade adotar medidas de segurança para evitar acessos não autorizados.

**10.8.** A **Contratada** não se responsabiliza por perdas ou danos decorrentes de negligência do **Contratante** quanto à proteção e sigilo dos códigos de acesso.

**10.9.** O uso fraudulento ou a tentativa de violação do sistema poderá resultar na suspensão imediata do serviço e na rescisão contratual, sem prejuízo das medidas judiciais cabíveis.

#### **Cláusula Décima Primeira – Do Direito à Migração ou Continuidade da Oferta**

**11.1.** Ao término do prazo de vigência da oferta contratada, que é uma faculdade assegurada à **Contratada**, o **Contratante** terá o direito de optar por:

- Renovar a oferta contratada;
- Migrar para outra oferta disponível; ou
- Encerrar o contrato.

**11.2.** Caso o Consumidor não manifeste sua intenção de renovação, encerramento ou migração para outra oferta até o término

do prazo de vigência, a **Contratada** poderá migrá-lo automaticamente para uma nova oferta compatível, desde que:

- A nova oferta possua condições técnicas e financeiras equivalentes ou melhores do que as anteriormente contratadas;
- O preço não seja superior ao da oferta original, salvo reajustes aplicáveis conforme a Cláusula Décima Segunda;
- A nova oferta esteja devidamente registrada junto à ANATEL e disponível no site da **Contratada** para consulta pública.

**11.3.** A migração automática será comunicada ao **Contratante**, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, por meio de canais formais, como e-mail, correspondência física, aplicativo oficial ou outras formas eletrônicas.

**11.4.** Após a migração automática, o **Contratante** poderá, a qualquer momento, solicitar a troca para outra oferta disponível ou o cancelamento do serviço, sem a aplicação de multas ou encargos adicionais, desde que cumpridos os requisitos contratuais e regulamentares, inclusive superado o período de permanência.

**11.5.** Caso a oferta contratada tenha sido realizada em caráter promocional e atrelada a condições específicas de vigência, a **Contratada** poderá migrar o **Contratante** para uma oferta equivalente ao término do prazo promocional, respeitando as mesmas condições de preço e qualidade, sempre mediante comunicação prévia ao **Contratante**.

**11.6.** Em caso de inércia do Contratante, a Contratada poderá encerrar o contrato caso o plano disponível tenha sido encerrado e não possua plano equivalente para migração.

## **Cláusula Décima Segunda – Dos Preços, Reajustes e do Inadimplemento**

**12.1.** O valor dos serviços prestados será reajustado **anualmente**, respeitando o prazo mínimo de 12 (doze) meses, conforme o art. 39 da Resolução nº 765, de 6 de novembro de 2023, da Anatel. O índice de reajuste será o IPCA - Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo ou outro que venha a substituí-lo.

**12.2.** O reajuste será aplicado sobre o valor nominal do plano contratado, sem considerar descontos promocionais temporários, e será previamente comunicado ao **Contratante** com **30 (trinta) dias de antecedência**.

**12.3.** O **não pagamento** da mensalidade até a data de vencimento acarretará as seguintes penalidades:

- **Multa moratória de 2% (dois por cento)** sobre o valor devido;
- **Juros legais de 1% (um por cento)** ao mês, calculados de forma proporcional aos dias de atraso.

**12.4.** O **Contratante** será notificado quanto à existência do débito tão logo identificado o atraso.

**12.5.** Após 15 (quinze) dias a contar da notificação sobre o débito vencido, a **Contratada** irá realizar a **suspensão parcial do serviço, reduzindo a velocidade para 500 kbps**.

**12.5.1.** A notificação de suspensão informará: os motivos da suspensão; as regras e prazos de suspensão e rescisão do contrato; o valor do débito e o mês de referência; a possibilidade de registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, caso o contrato seja rescindido; o prazo para restabelecimento do serviço após a quitação dos débitos.

**12.6.** Caso o débito não seja quitado em até **30 (trinta) dias após o início da suspensão parcial do serviço**, haverá a **suspensão total** do serviço.

**12.7.** Transcorrido o prazo de **30 (trinta) dias após o início da suspensão total do serviço**, a **Contratada** poderá rescindir o contrato.

**12.8.** Em caso de rescisão do contrato, a **Contratada** enviará ao **Contratante**, no prazo máximo de **7 (sete) dias úteis**, um **comprovante de rescisão contratual**, incluindo informações sobre o encerramento do contrato e possibilidade de registro do débito em sistemas de proteção ao crédito.

**12.8.1.** Se houver rescisão do contrato, os equipamentos que pertencerem à Contratada serão recolhidos no endereço da instalação do **Contratante**, sob pena de cobrança do valor dos mesmos, inclusive inclusão nos órgãos de proteção ao crédito.

**12.9.** O serviço será restabelecido em até 24 (vinte e quatro) horas após a quitação integral do(s) débito(s), salvo em casos de impossibilidade técnica devidamente informada ao **Contratante**.

**12.9.1** Caso o serviço tenha sido restabelecido em razão de acordo firmado com o **Contratante**, o inadimplemento acarretará notificação e a suspensão total dos serviços após 05 (cinco) dias de atraso.

## **Cláusula Décima Terceira – Da Contestação**

**13.1.** O **Contratante** tem o direito de contestar valores cobrados na fatura ou qualquer débito relacionado aos serviços contratados, caso identifique erros, divergências ou cobranças indevidas.

**13.2.** O prazo para apresentação da contestação será de até 90 (noventa) dias a contar da data de vencimento da fatura ou da



data em que o débito contestado foi identificado.

**13.3.** A contestação deverá ser formalizada por meio dos canais de atendimento da **Contratada**, que incluem:

- Atendimento telefônico (ou por meio de *WhatsApp*) – **0800 800 1122**;
- Atendimento presencial, junto à R. Pedro Cincinato Borges, 130 - Torres, RS, 95560-000;

**13.4.** A **Contratante** deverá fornecer, no momento da contestação, informações básicas para análise, como:

- Dados de identificação do contrato (nome completo, CPF/CNPJ);
- Descrição detalhada do débito contestado;
- Cópia de documentos, quando necessário, que possam comprovar a alegação.

**13.5.** A **Contratada** compromete-se a analisar e responder à contestação no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos.

**13.6.** Durante o período de análise da contestação, o débito contestado ficará suspenso para cobrança e não será motivo para a suspensão do serviço ou registro do **Contratante** em sistemas de proteção ao crédito.

**13.7.** Caso a contestação seja considerada procedente, a **Contratada** efetuará o estorno ou compensação dos valores cobrados indevidamente, conforme a preferência do **Contratante**, e informará os detalhes da correção em até 7 (sete) dias úteis após a conclusão da análise.

**13.8.** Caso a contestação seja considerada improcedente, a **Contratada** notificará o **Contratante**, apresentando justificativa detalhada e fornecendo prazo adicional para que o pagamento do débito seja regularizado sem a aplicação de multas ou encargos adicionais.

**13.9.** Caso o **Contratante** não concorde com o resultado da análise, poderá recorrer aos órgãos de proteção ao consumidor, como Procon, utilizando os protocolos gerados pela **Contratada** como referência para novas análises ou mediação.

**13.10.** O **Contratante** poderá acompanhar o andamento da contestação mediante contato pelos canais de atendimento da **Contratada**.

#### **Cláusula Décima Quarta – Das Hipóteses de Rescisão Contratual**

**14.1.** O **Contratante** poderá rescindir este contrato a qualquer momento mediante solicitação formal por meio dos canais de atendimento da **Contratada**.

**14.2.** Se houver adesão por parte do **Contratante** ao Contrato de Permanência, a rescisão durante o período de fidelidade estará sujeita ao pagamento de uma multa rescisória proporcional, salvo no caso de inviabilidade técnica comprovada para manutenção do serviço no local de instalação, conforme endereço informado inicialmente pelo **Contratante**.

**14.3.** O cálculo da multa será baseado no benefício concedido, como descontos promocionais ou isenção de taxas, proporcional ao período restante de cumprimento da fidelidade.

**14.4.** Em caso de rescisão, o **Contratante** deverá realizar o pagamento proporcional pelos serviços já prestados até a data efetiva da rescisão.

**14.5.** O contrato poderá ser rescindido pela **Contratada** em caso de inadimplência do **Contratante**, observando os seguintes prazos:

- Suspensão parcial do serviço: Após 15 (quinze) dias de atraso no pagamento, mediante notificação formal;
- Suspensão total do serviço: Após 30 (trinta) dias da suspensão parcial, com nova notificação;
- Rescisão contratual: Após 30 (trinta) dias da suspensão total, caso o débito não seja quitado.

**14.6.** Após a rescisão por inadimplência, a **Contratada** enviará um comprovante de encerramento ao **Contratante** em até 7 (sete) dias úteis, detalhando os valores pendentes e a possibilidade de registro em sistemas de proteção ao crédito, caso o débito não seja quitado.

**14.7.** O contrato poderá ser rescindido por justa causa nas seguintes hipóteses:

- Violação das condições contratuais por qualquer das partes;
- Uso indevido do serviço, incluindo práticas ilegais ou que comprometam a integridade da rede da **Contratada**;
- Descumprimento das condições técnicas ou operacionais acordadas, prejudicando a prestação do serviço.

**14.9.** Em caso de rescisão por justa causa, a parte infratora será notificada formalmente e, quando aplicável, terá prazo razoável para regularização antes de a rescisão ser efetivada.

### Cláusula Décima Quinta – Dos Prazos para Instalação e Reparo

**15.1.** O prazo para instalação e ativação do serviço de internet será de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da confirmação do pedido e da viabilidade técnica no endereço informado pelo **Contratante**.

**15.2.** A instalação estará sujeita à disponibilidade técnica e de **infraestrutura** no local informado pelo Contratante. Caso seja constatada inviabilidade técnica, a **Contratada** informará ao Contratante e oferecerá as seguintes opções:

- Cancelamento do pedido, sem qualquer custo ao **Contratante**; ou
- Alteração do pedido para um endereço ou plano compatível, mediante análise técnica e aprovação prévia do **Contratante**.

**15.3.** A **Contratada** compromete-se a realizar os reparos necessários no serviço contratado, a partir do recebimento da solicitação, dentro do prazo de:

- 72 (setenta e duas) horas úteis para reparos simples, como ajustes técnicos ou troca de equipamentos no local;
- 10 (dez) dias úteis para reparos que exijam intervenções mais complexas, como substituição de cabos externos ou ajustes na infraestrutura de rede.

**15.3.1** Nos casos acima, será observada a dependência de fatores externos, como a impossibilidade de acesso a locais afetados por eventos climáticos adversos, quedas de energia ou falhas em infraestrutura de terceiros. A **Contratada** informará ao **Contratante** sobre o impacto potencial nesses prazos.

**15.4.** Em casos de falhas que dependam de terceiros, como interrupções causadas por problemas em redes compartilhadas ou eventos de força maior, a **Contratada** informará ao **Contratante** o motivo do atraso e o prazo estimado para a conclusão do reparo.

**15.5.** Em caso de descumprimento dos prazos estabelecidos para instalação ou reparo, e não sendo constatadas hipóteses de força maior ou caso fortuito, o **Contratante** poderá:

- Solicitar desconto proporcional no valor da mensalidade, correspondente ao período em que o serviço esteve indisponível;
- Requerer o cancelamento do contrato sem ônus, caso o problema persista por mais de 30 (trinta) dias após o prazo inicialmente informado para o reparo.

**15.6.** O desconto proporcional será calculado com base no valor diário do plano contratado, considerando a quantidade de dias em que o serviço ficou indisponível.

**15.7.** O **Contratante** será informado previamente sobre a data e o horário programado para a instalação ou reparo, com intervalo mínimo de 2 (duas) horas para o agendamento.

**15.8.** Caso o **Contratante** não esteja presente no local para receber o técnico na data e horário agendados, um novo agendamento será realizado, podendo haver cobrança de taxa administrativa pelo deslocamento adicional.

### Cláusula Décima Sexta – Da Devolução de Valores

**16.1.** Caso o **Contratante** pague qualquer valor indevidamente à **Contratada**, o **Contratante** terá direito à devolução do valor pago, acrescido de correção monetária pelo índice IGP-M/FGV, calculados *pro rata die*, desde a data do pagamento indevido até a data da efetiva devolução.

**16.2.** A devolução dos valores pagos indevidamente poderá ocorrer por uma das seguintes formas, à escolha do **Contratante**:

- (a) Compensação, com desconto no documento de cobrança emitido pela **Contratada** no mês seguinte à data da identificação do pagamento indevido;
- (b) Créditos para utilização de quaisquer serviços oferecidos pela **Contratada**, com validade mínima de 90 (noventa) dias, sendo a devolução realizada em até 10 (dez) dias contados da identificação do pagamento indevido;
- (c) Pagamento via sistema bancário, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da data da identificação do pagamento indevido.

**16.3.** Caso o **Contratante** efetue o pagamento em duplicidade de um determinado documento de cobrança, o valor pago a maior será devolvido ao **Contratante** por meio de abatimento no documento de cobrança emitido pela **Contratada** no mês subsequente à identificação do pagamento em duplicidade.

**16.4.** Alternativamente, o **Contratante** poderá solicitar a devolução do valor pago em duplicidade via sistema bancário, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da data da solicitação de devolução.

### Cláusula Décima Sétima – Do Sistema de Atendimento

17.1. O Sistema de Atendimento ao **Contratante** estará disponível por meio dos seguintes canais:

- Atendimento telefônico (ou por meio de *WhatsApp*) – **0800 800 1122**;
- Atendimento presencial, junto à R. Pedro Cincinato Borges, 130 - Torres, RS, 95560-000;

17.2. O **Contratante** poderá registrar uma solicitação, dúvida ou reclamação a qualquer momento, por meio dos canais descritos acima. O procedimento para cada tipo de solicitação será o seguinte:

- Solicitação: O **Contratante** deve informar a solicitação de maneira clara, indicando dados de identificação e descrição do serviço ou necessidade. A **Contratada** deverá fornecer uma confirmação de recebimento imediatamente após o registro, e a solicitação será atendida no prazo 5 dias úteis, dependendo da natureza do pedido.
- Reclamação: Caso o **Contratante** deseje registrar uma reclamação formal, deve detalhar o motivo da insatisfação, identificando o serviço, o problema e as tentativas anteriores de solução. A **Contratada** deverá fornecer ao **Contratante** um protocolo de atendimento, que servirá para acompanhamento da reclamação.

17.3. A **Contratada** compromete-se a fornecer a primeira resposta ao **Contratante** em até 05 (cinco) dias úteis a contar do registro da solicitação ou reclamação.

17.4. O **Contratante** será informado sobre o prazo estimado para a solução completa da reclamação, de acordo com a complexidade do caso, em até 10 (dez) dias úteis a partir de seu recebimento. Para reclamações técnicas, a **Contratada** poderá solicitar a visita técnica ao local de instalação, conforme necessário, sem custos para o **Contratante**.

17.5. Caso o **Contratante** não esteja satisfeito com a solução proposta ou com o atendimento recebido pela **Contratada**, poderá:

- Escalonar a reclamação para o nível superior de atendimento dentro da empresa, mediante solicitação explícita, em que será realizada nova análise do caso;
- Registrar a reclamação junto à ANATEL, por meio da Central de Atendimento (número 1331) ou pelo site [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), caso o problema não seja resolvido de forma satisfatória dentro de 30 (trinta) dias após a reclamação inicial.

17.6. A **Contratada** compromete-se a manter a transparência em todas as fases do atendimento ao **Contratante**, incluindo o envio de notificações periódicas sobre o andamento das solicitações e reclamações.

17.7. Após a resolução da solicitação ou reclamação, o **Contratante** será convidado a fornecer feedback sobre a qualidade do atendimento e a solução apresentada, com o objetivo de melhorar continuamente os serviços oferecidos. O feedback poderá ser fornecido por meio de pesquisa eletrônica ou outros meios disponibilizados pela **Contratada**.

17.8. A **Contratada** realizará o monitoramento contínuo da qualidade do atendimento prestado, por meio da ANATEL e outras ferramentas internas, para assegurar que todos os prazos e condições estabelecidos sejam cumpridos.

17.9. O **Contratante** poderá consultar o histórico de atendimento e acompanhar o andamento de solicitações ou reclamações por meio dos canais de atendimento mencionados na Cláusula 17.1.

### Cláusula Décima Oitava – Do Tratamento de Dados

18.1. As Partes reconhecem que a prestação dos serviços envolverá o Tratamento de Dados Pessoais relativos a pessoas naturais pela **Contratada** em nome do **Contratante**, incluindo dados pessoais que sejam diretamente obtidos pela **Contratada** em nome do **Contratante**, ou fornecidos direta ou indiretamente pelo **Contratante** à **Contratada** durante a prestação dos serviços. A **Contratada** cumprirá todos os requisitos previstos na legislação aplicável, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 – LGPD) e suas alterações posteriores.

### Cláusula Décima Nona – Das disposições Finais

19.1. A tolerância por qualquer das Partes quanto ao descumprimento de qualquer disposição deste Contrato, bem como com a prática de atos não previstos neste Contrato, será considerada mera liberalidade, não implicando em renúncia a quaisquer direitos ou em novação de quaisquer obrigações. O exercício de um direito ou a não aplicação imediata de uma penalidade não impede que a Parte interessada exerça esse direito ou aplique a penalidade no futuro.

19.2. A invalidade parcial de qualquer cláusula deste Contrato não prejudicará a validade das demais disposições que forem separáveis. A invalidade da obrigação principal implicará a invalidade das obrigações acessórias, enquanto a invalidade das obrigações acessórias não afetará a validade da obrigação principal.

19.3. Em caso de conflito entre as disposições deste Contrato e as disposições dos Planos de Serviços, as disposições do Plano de Serviço prevalecerão, sendo as condições do Plano de Serviço consideradas como específicas e prevalentes para a execução

dos serviços contratados.

**19.4.** O **Contratante** poderá entrar em contato com a ANATEL, inclusive para obter cópia da regulamentação aplicável a este Contrato, por meio das seguintes informações:

- Endereço eletrônico da ANATEL: [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)
- Biblioteca eletrônica da ANATEL: [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br) (opção “Biblioteca”)
- Endereço físico da ANATEL: SAUS Quadra 06, Blocos C, E, F e H - CEP 70.070-940 - Brasília – DF
- Central de Atendimento da ANATEL: 1331
- Central de Atendimento para pessoas com deficiência auditiva ou de fala: 1332

**19.5.** O **Contratante** se compromete a não repassar, comercializar, disponibilizar ou transferir os Serviços objeto deste Contrato a terceiros, seja a título oneroso ou gratuito, seja a pessoas físicas ou jurídicas. É expressamente vedado o repasse do Serviço contratado, inclusive para pessoas jurídicas em nome de pessoas físicas, ou vice-versa, independentemente da vinculação entre elas, ou ainda dar destinação ao Serviço diferente daquela inicialmente contratada.

**19.6.** Caso a **Contratada** identifique indícios de que o serviço está sendo utilizado de maneira incompatível com, poderá realizar uma vistoria *in loco* para verificar a conformidade do uso, sem custos para o **Contratante**, mediante comunicação prévia de 3 (três) dias úteis da data agendada para a vistoria.

**19.7.** Caso o **Contratante** não esteja disponível para a vistoria no prazo agendado, a **Contratada** poderá realizar a vistoria em outro momento, desde que com a devida comunicação prévia.

**19.8.** Se a vistoria confirmar o uso do serviço de maneira inadequada, a **Contratada** notificará o **Contratante** sobre a violação, detalhando as consequências do uso impróprio, como a rescisão contratual.

#### Cláusula Vigésima – Da Vigência

**20.1.** O presente contrato terá vigência inicial pelo prazo descrito no Termo de Adesão e será renovado automaticamente por prazo **indeterminado**, caso não haja manifestação contrária de qualquer uma das partes.

**20.2.** Após o término do prazo inicial de vigência, qualquer uma das partes poderá rescindir o presente contrato a qualquer momento, mediante comunicação prévia e por escrito, com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, respeitando as condições contratuais vigentes, sem prejuízo das obrigações remanescentes de ambas as partes.

**20.3.** Durante o período de aviso prévio para rescisão, permanecerão vigentes todas as obrigações e direitos estabelecidos neste contrato, incluindo o pagamento proporcional pelos serviços prestados.

**20.4.** Caso o contrato seja rescindido por inadimplemento, abandono ou descumprimento das obrigações previstas neste instrumento, será aplicada a rescisão por justa causa, podendo a parte prejudicada buscar a devida compensação por perdas e danos.

#### Cláusula Vigésima Primeira – Do Foro

**21.1.** As partes elegem, de comum acordo, o **Foro da Comarca de Torres/RS** — o qual, efetivamente, possui pertinência quanto ao objeto do contrato —, para dirimir quaisquer dúvidas, conflitos ou litígios decorrentes da execução, interpretação ou cumprimento deste contrato, renunciando expressamente a qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja.

**21.2.** Antes de iniciar qualquer ação judicial, as partes comprometem-se a buscar a resolução amigável de eventuais disputas, por meio de negociação direta ou, se aplicável, por intermediação de órgãos de proteção ao consumidor ou de mediação extrajudicial.

Torres/RS, data da adesão ao presente contrato pelos meios previstos na cláusula 1.5.

<b>CONTRATANTE</b> (ADESÃO CONFORME CLÁUSULA 1.5)	<b>RMS TELECOM</b> CNPJ nº 07.321.600/0001-09 <b>CONTRATADA</b>
--	---

## ANEXO I – ITENS VINCULADOS AO PLANO CONTRATADO

(Equipamentos, SVAs Padrão e SVAs Adicionais – Standard, Advanced e Premium)

EQUIPAMENTOS EM COMODATO DE PROPRIEDADE DA CONTRATADA:

01	ONU GPON ( ) PARKS ( ) TP-LINK ( ) HUAWEI ( ) ZTE	R\$ 359,00
02	CONECTORES SC-UPC	R\$ 90,00
03	ROTEADOR WI-FI 6 ( ) PARKS ( ) TP-LINK ( ) HUAWEI ( ) ZTE	R\$ 290,00
<b>TOTAL</b>		<b>R\$ 679,00</b>

Serviços de Valor Adicionado (SVA) / serviços digitais incluídos no plano.

- ☒ Serviço de Conexão à Internet
- ☒ UBOOK – acesso a livros e audiobooks
- ☒ KIDDLE PASS – conteúdo infantil educacional

Eu, #contratante\_nome# , declaro, para todos os fins de direito, que os equipamentos mencionados acima são de **propriedade exclusiva da RM DOS SANTOS INFORMATICA (RMS)** e que os recebi em **comodato** para utilização durante a vigência do contrato de fornecimento de serviço de internet **fibra óptica**.

Declaro ainda que estou ciente das condições do contrato, e que a **responsabilidade pela guarda, conservação e devolução** dos equipamentos é minha, sendo de minha responsabilidade mantê-los em bom estado de uso. Estou ciente de que, ao final do contrato ou em caso de rescisão, deverei devolver os equipamentos à RMS **em perfeito estado**, conforme as condições estabelecidas.

Estou igualmente ciente de que, em caso de danos ou não devolução dos equipamentos, poderei ser responsabilizado pela perda ou dano, sendo obrigado a arcar com os custos de reposição ou reparação conforme o valor exposto acima, inclusive poderei ter meu nome negativado nos serviços de proteção ao crédito em caso de não pagamento.

CONTRATADA: RMS TELECOM - RS CNPJ: 07.321.600/0001-09	CONTRATANTE: #contratante_nome# CPF/CNPJ: #contratante_doc#

#contratado\_cidade#, #dt\_atual#  
Consultor Responsável RMS - #consultor#  
**[assinatura por adesão, conforme cláusula 1.5.]**