

## CONTRATO DE ADESÃO AO SISTEMA PREDIAL DE ACESSO À INTERNET

A Empresa Fornecedora do Serviço de provimento à internet, classificada pela **ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações** como Prestadora de Pequeno Porte – PPP, a seguir denominada **Contratada, PREDLINK REDE DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA – PREDIALNET**, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Rua da Conceição, n.º 188, salas 3108 e 3201, Torre do Niterói Shopping, Centro, Niterói/RJ, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 05.980.171/0001-48, com endereço eletrônico (e-mail) para atendimento: [suporte@predialnet.com.br](mailto:suporte@predialnet.com.br), e, de outro lado o **Contratante (Usuário)**, identificados e qualificados no **Plano de Serviços**, parte integrante deste instrumento contratual, resolvem celebrar o presente **Contrato de Adesão ao Sistema Predial de Acesso à Internet**, mediante as cláusulas e condições adiante estabelecidas:

Para efeito deste contrato aplicam-se as seguintes definições: **Contratada** – empresa fornecedora do serviço de provimento de conexão a Internet e serviço de comunicação multimídia (SCM); **Contratante** – pessoa natural ou Jurídica, proprietária ou responsável pelo computador conectado a Internet por meio do sistema da **Contratada**; **Prestadora de Pequeno Porte (PPP)** – aquela que detém participação de mercado nacional inferior a 5% (cinco por cento) em cada mercado de varejo em que atua; **Sistema Predial de Acesso à Internet** – serviço de provimento de acesso à Internet sem limite diário de tempo e sem utilização de linha telefônica; **Internet** – Rede Mundial de Computadores; **SCM – Serviço de Comunicação Multimídia** – Serviço fixo de telecomunicações, de interesse coletivo, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, aos assinantes dentro de uma área de prestação de serviços; **Prestadora** – pessoa jurídica que, mediante autorização, presta o SCM, sendo fornecedora dos serviços de linhas e conexões especializadas; **ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações**, com sede na SAUS QUADRA 06 BLOCO C, E, F E H - SETOR DE AUTARQUIAS SUL – CEP:70.070-940 - BRASÍLIA - DF mantém um site em [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br) e uma Central de Atendimento Telefônico, n.º 1331, para receber críticas, reclamações e sugestões sobre seus serviços à sociedade brasileira e a respeito dos prestadores de serviços de telecomunicações do Brasil; **Plano de Serviços** – parte integrante do presente contrato, em forma de ficha, onde estão identificadas e qualificadas as partes signatárias e avençadas obrigações recíprocas, descrevendo as condições de prestação dos serviços quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e/ou suplementares a ele inerentes, bem como preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação; **Taxa de Adesão** – valor cobrado de uma só vez ao **Contratante**, no início da prestação dos serviços, que lhe permite o acesso à fruição aos mesmos; **Taxa de Serviço** – Valor cobrado de uma só vez para serviços adicionais contratados, após a instalação inicial necessária à fruição da prestação de serviços, tais como: cabeamento adicional, alteração da localização do Ponto de Serviço (Computador e/ou um Roteador e/ou um Modem), configuração de roteador de propriedade do cliente, visita técnica infrutífera, etc.; **Valor Promocional** – valor cobrado **com desconto** pelos serviços de provimento de acesso à internet e comunicação multimídia, de acordo com o negociado entre as partes e formalizado no respectivo Plano de Serviços; **Valor Normal** – valor cobrado **sem desconto** pelos serviços de provimento de acesso à internet e comunicação multimídia, de acordo com a opção do plano de velocidade formalizado no Plano de Serviços; **Ponto de Serviço** – refere-se a um **Computador** e/ou um **Roteador** e/ou um **Modem** (Endpoint).

### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O presente contrato tem como objeto a prestação de serviço de provimento de conexão à **Internet** e comunicação multimídia **pela Contratada**, sem limite diário de tempo, a um **Ponto de Serviço** do **Contratante (Usuário)**, que permite a este usuário de acesso à internet, emitir ou receber sinais multimídia através da internet, por meio de equipamentos e cabeamento próprio, devidamente homologado pela **ANATEL**, sem utilização de linha telefônica.

### CLÁUSULA SEGUNDA – DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM

2.1. Conforme registrado no Plano de Serviços, reconhecem e aceitam, que a prestação do serviço de acesso à internet ora contratado, contempla a contratação da empresa **PREDLINK REDE DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA - PREDIALNET**, devidamente identificada e qualificada no respectivo **Plano de Serviços**, parte integrante

deste instrumento contratual, **autorizada pela ANATEL, através do ATO n.º 48.399**, em nome do **Contratante (Usuário)** e para seu uso. A **PREDLINK REDE DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA - PREDIALNET** estará então contratada, mediante autorização do **Contratante (Usuário)**, para prestar o **Serviço de Comunicação Multimídia - SCM**.

2.2. A **PREDLINK REDE DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA - PREDIALNET** é integralmente responsável junto a **ANATEL** pela exploração e funcionamento do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM nos termos da legislação aplicável.

2.3. Todos os direitos e obrigações do **Contratante** e/ou da **Contratada (Serviço de Comunicação Multimídia – SCM)** são aqueles previstos no **Título IV – Dos Direitos e Deveres da Prestadora e dos Assinantes, do Anexo I da Resolução n.º 614 ANATEL de 28/05/2013 (D.O.U. de 31/05/2013), nos termos da Resolução ANATEL n.º 632, de 07 de março de 2014 (D.O.U. de 10/03/2014), Resolução ANATEL n.º 717, de 23 de dezembro de 2019 (D.O.U. 26/12/2019) e Resolução ANATEL n.º 738, de 21 de dezembro de 2020 (D.O.U. de 24/12/2020)** cujo inteiro teor pode ser consultado no site [www.gov.br/anatel/](http://www.gov.br/anatel/), caso assim seja do interesse da parte **Contratante**, bem como na reprodução aposta no presente termo contratual.

### CLÁUSULA TERCEIRA – DAS CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

3.1. O **Contratante** terá suporte telefônico, via **Discagem Direta Gratuita (0800 8787 319)**, ou por e-mail em horário publicado no Site da **Contratada**, de acordo com os termos do parágrafo 2º do artigo 25 da Resolução n.º 632, de 7 de março de 2014, que assim estabelece: **“O acesso telefônico para os Assinantes ao Centro de Atendimento da Prestadora de Pequeno Porte deve estar acessível, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, sem custo para o Assinante, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis”**. Sendo considerada Prestadora de Pequeno Porte aquela que detém até 5% (cinco por cento) de participação do mercado nacional, como é o caso desta PREDIALNET.

3.2. A prestação do serviço da **Contratada** é de natureza individual e contínua, ficando o **Contratante** ciente de que não poderá oferecer, ceder ou disponibilizar o serviço disponibilizado pelo **Sistema Predial de Acesso à Internet**, a qualquer título, bem como, realizar qualquer alteração ou configuração que vise a multiplicação ou desdobramento do acesso de cada ponto de serviço, exceto quando contratado à parte.

3.3. Havendo interesse por parte do **Contratante** para alterar o plano de velocidade inicialmente contratado, esta deverá ser solicitada e documentada expressamente através de e-mail e/ou fax, telefone (central de atendimento), bem como assinatura em termo próprio à **Contratada**.

3.4. Todo o material e equipamentos que compõem a rede do **Sistema Predial de Acesso à Internet** (cabos, plugs, conectores, servidor, rádios, tomadas, antenas, switches, modem, etc.) são de propriedade da **Contratada**.

3.5. Os meios e/ou equipamentos colocados à disposição do **Contratante (Usuário)** devem ser utilizados exclusivamente para os fins de provimento ao acesso à internet, não sendo permitido utilizá-los para fins diversos ou cedê-los a terceiros.

### CLÁUSULA QUARTA – DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO.

4.1. Pela prestação do serviço o **Contratante** pagará à **Contratada** os valores estabelecidos no Plano de Serviços, parte integrante do presente ajuste, referentes à:

- a) **Taxa de Adesão**: valor à vista a ser pago até a data de liberação do acesso à internet.
- b) **Mensalidade Contratual**: Valor Normal ou Promocional, fixo mensal, identificado no Plano de Serviços, passível de atualização a cada 12 (doze) meses e de acordo com o IGP-M (Índice Geral de Preço de Mercado) ou outro que venha a substituí-lo oficialmente.
- c) A alteração do plano de velocidade, conforme cláusula terceira, item 3, não implica na mudança da data da assinatura para efeito de reajuste.
- d) **Taxa de Serviço**: valor à vista a ser pago no curso do Contrato, caso contratado serviço adicional. Os valores deverão ser previamente consultados junto ao nosso Setor de Suporte e Atendimento ao Consumidor.

4.2. O vencimento da mensalidade contratual será no dia definido no Plano de Serviços, **sendo adotada a proporcionalidade dos dias já utilizados para o cálculo do valor da primeira mensalidade, ou seja, poderá ocorrer a cobrança pró-rata registrada na primeira boleta de cobrança bancária relativa ao período de dias já utilizados para a prestação dos serviços ora contratados.**

4.3. No ato da autorização do cabeamento para instalação do serviço de acesso à internet, o **Contratante** se obriga a pagar o valor da **taxa de adesão** ao **Sistema Predial de Acesso à Internet** à vista, através do boleto bancário até a data de seu vencimento ou liberação do acesso.

4.4. A **Contratada** se obriga a devolver o valor da taxa de adesão, pago pelo **Contratante**, caso o serviço não possa ser concretizado, exceto em caso de desistência unilateral e imotivada por parte do **Contratante**.

4.5. O valor definido e identificado no Plano de Serviços é reconhecido pelo **Contratante** e validado com a sua assinatura, autorizando a emissão do boleto de cobrança da mensalidade. Após a emissão do boleto de cobrança, é possível ao **Contratante**, em caso de dúvida, sanar a mesma e/ou contestá-lo através do telefone **0800 8787 319** e/ou **(21) 3515-0555** ou através do endereço eletrônico (e-mail) [financeiro@predialnet.com.br](mailto:financeiro@predialnet.com.br).

4.6. Existindo mais de um serviço o boleto bancário será único, **com os valores exibidos em tal documento de maneira clara e discriminada**, sendo que os valores pagos pelo **Contratante** à **Contratada**, na forma aqui prevista, inclusive referente ao serviço SCM, servirão de comprovante de quitação dos serviços contratados.

4.7. O **valor** definido no Plano de Serviços como **promocional** perderá sua eficácia ao cessar a causa que o motivou ou ao término do prazo determinado no Plano de Serviços, ficando alterado o seu valor automaticamente para o valor normal do serviço, respeitados os reajustes sofridos deste valor durante o período da promoção.

4.8. O recibo de pagamento da mensalidade certifica a aceitação dos valores contratados e suas alterações.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DA COBRANÇA DOS SERVIÇOS E SANÇÃO POR INADIMPLÊNCIA**

5.1. O pagamento será efetuado através da rede bancária.

5.2. **O não recebimento do boleto bancário pelo Contratante não justifica o atraso no pagamento da mensalidade, sendo facultado a esse à solicitação da 2ª via do boleto por e-mail (financeiro@predialnet.com.br) e/ou fax – Tel. 0800 8787 319 e/ou (21) 3515-0555 – à Contratada, bem como a retirada do mesmo no site (www.predialnet.com.br).**

5.3. O não pagamento da mensalidade até a data do vencimento ensejará a aplicação das seguintes sanções:  
a) Multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito, acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês.

b) **Além dos encargos moratórios, após o vencimento, o Contratante estará sujeito à interrupção da prestação do serviço objeto do presente Contrato, sem prejuízo da exigibilidade dos débitos e demais encargos contratuais, na forma prevista em Norma Regulamentar vigente.**

5.4. O atraso superior a trinta (30) dias dos avisos de débitos regulares referentes ao pagamento da mensalidade ensejará à cobrança judicial do débito. O **Contratante** estará sujeito ao pagamento das custas judiciais, assim como, dos honorários advocatícios até o limite de vinte por cento (20%) do débito. Caso o **Contratante** não pague o débito, mesmo após a suspensão temporária e/ou definitiva dos serviços, o contrato poderá ser rescindido, facultada à **Contratada**, após notificação, a inclusão do **Contratante** nos órgãos competentes de proteção ao crédito, ficando autorizada a **Contratada** a promover a imediata retirada de todo e qualquer equipamento ou material, de propriedade **desta**, instalado ou fornecido nos termos deste contrato.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

5.1. Para o fiel cumprimento deste contrato, a **Contratada**, além das demais obrigações previstas neste instrumento e na legislação aplicável, se obriga a:

a) Realizar, com pessoal técnico adequado, a instalação e configuração dos equipamentos de sua responsabilidade necessários ao funcionamento do **Sistema Predial de Acesso à Internet**, respeitada a agenda de instalações e no prazo máximo de até 15 (quinze) dias úteis, conforme Norma Regulamentar vigente;

b) Manter em funcionamento o **Sistema Predial de Acesso à Internet**, permitindo que o **Contratante** usufrua, na forma do presente instrumento, dos serviços contratados, ressalvadas as hipóteses de manutenção ou falha no sistema, que deverão ser corrigidos no prazo máximo de **96 (noventa e seis) horas**;

c) Na ocorrência de interrupções dos serviços por causas atribuíveis à **Contratada**, serão concedidos descontos aplicados ao valor da mensalidade, recebendo o **Contratante (Usuário)** crédito no boleto bancário, calculado de acordo com a seguinte fórmula:  **$Vd = (Vm/1440) \times N$** , sendo: **Vd** = valor do desconto; **Vm** = valor da mensalidade; **N** = quantidade de unidades de períodos de 30 minutos; **1440** = 24 horas x 60 minutos = 1440 minutos por dia;

d.1) Para efeito de desconto, o período mínimo de interrupção a ser considerado é de 30 minutos consecutivos, computado a partir da sua efetiva comunicação pelo **Contratante (Usuário)**;

d.2) Os períodos adicionais de interrupção, ainda que fração de 30 minutos, serão considerados, para fins de desconto, como períodos inteiros de 30 minutos;

e) Atender as reclamações do **Contratante (Usuário)** sobre o serviço prestado;

f) Informar ao **Contratante (Usuário)**, com a maior presteza possível, acerca de necessária interrupção do serviço, para fins de manutenção programada, por período superior a 8 h (oito horas), salvo em caso fortuito ou força maior, conforme previsão legal no Código Civil Brasileiro;

g) Respeitar a inviolabilidade e o segredo da comunicação do **Contratante (Usuário)**, salvo nas hipóteses constitucional e legalmente previstas ou prestação de informações para a **ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações** quando assim determinar as normas reguladoras aplicáveis;

h) Realizar gratuitamente, uma vez no início do contrato, a instalação e configuração inicial do ponto de serviço do **Contratante (Usuário)**;

i) A **Contratada** deve manter a gravação das chamadas efetuadas pelo **Contratante** (assinante) ao centro de atendimento ao cliente pelo prazo mínimo de (90) noventa dias contados a partir da data da realização da chamada, e desde de que solicitada no aludido prazo;

5.2. A **Contratada** fica eximida das responsabilidades previstas no item 1 acima, nos casos de:

a) Impedimentos ou atrasos decorrentes de caso fortuito ou de força maior;

b) Entupimento dos dutos do local de instalação do **Contratante** que impossibilitem a passagem dos cabos necessários;

c) **Não manutenção do número mínimo de sete (07) pontos de acesso contratados no prédio**;

d) Interrupção, não fornecimento ou atraso na instalação, pela **Prestadora**, das linhas especializadas necessárias ao pleno funcionamento do **Sistema Predial de Acesso à Internet**.

## CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

7.1. Para o fiel cumprimento deste contrato, o **Contratante**, além de obedecer o que estabelece o artigo 4 da Resolução n.º 632, de 7 de março de 2014, se obriga:

a) A pagar pontualmente a mensalidade;

b) Permitir a configuração e a instalação em seu computador dos equipamentos necessários ao funcionamento do **Sistema Predial de Acesso à Internet** no ato da ativação do seu ponto de serviço;

c) Autorizar os ajustes e configurações complementares necessários ao funcionamento do **Sistema Predial de Acesso à Internet**, em função das condições técnicas, ambientais e outras, relativas ao local onde o sistema está instalado;

d) Permitir, sempre que necessário, o acesso da **Contratada** ou de pessoas por ela designada, com crachá de identificação, para instalação, manutenção ou reparos do **Sistema Predial de Acesso a Internet**;

e) Realizar, por sua responsabilidade, a manutenção e a configuração do seu computador ou roteador, relativas aos equipamentos e programas (hardware/software) não alcançados pela responsabilidade da **Contratada**, bem como a instalação e manutenção de rede interna, caso esta seja a sua opção, para permitir o funcionamento regular do **Sistema Predial de Acesso à Internet**;

- f) Usar o acesso fornecido pelo **Sistema Predial de Acesso à Internet** disponibilizado nos termos do presente contrato, não realizando ou permitindo a realização de qualquer alteração ou configuração que vise a multiplicação ou desdobramento do acesso de cada ponto de serviço, exceto quando contratado à parte;
- g) Manter atualizados todos os seus dados cadastrais na **Contratada**, informando prontamente sobre toda e qualquer modificação, caso contrário, não se responsabiliza a **Contratada** pela ausência de qualquer comunicação com o **Contratante**;
- h) Assumir inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade do (s) equipamento (s) de propriedade da **Contratada**, obrigando-se, nos termos da lei, em caso de perda, extravio, dano ou destruição total, por qualquer motivo a indenizar a **Contratada**, salvo na hipótese de danos causados pela natureza quando assim comprovado.

## CLÁUSULA OITAVA – DOS PRAZOS E VIGÊNCIA

- 8.1. O prazo de vigência deste Contrato é por tempo indeterminado, a contar da data da liberação do acesso à Internet apontado no **Plano de Serviços**.
- 8.2. **O presente Contrato poderá ser resiliado, a qualquer tempo, sem ônus para as partes, mediante comunicação prévia e expressa por escrito, via e-mail, carta ou formulário próprio na empresa, bem como por telefone (central de atendimento), sem prazo mínimo de antecedência.**

## CLÁUSULA NONA – DA RESCISÃO

- 9.1. Constitui-se o direito da **Contratada** para rescindir unilateralmente e de pleno direito o presente contrato, independente de qualquer notificação, ação ou interpelação judicial, nos casos a seguir:
  - a) Descumprimento de qualquer das cláusulas desse contrato;
  - b) Atraso igual ou maior que sessenta (60) dias no pagamento da mensalidade
  - c) Não manutenção do número mínimo de 07 (sete) pontos de acesso contratados no prédio e/ou condomínio, ficando a **Contratada** com a opção de rescindir ou não o presente contrato;
  - d) Inadimplência maior que setenta por cento (70%) dos **Contratantes** no prédio e/ou condomínio;
  - e) Indisponibilidade ou retirada, por motivos técnicos, das linhas especializadas de propriedade e responsabilidade **da Prestadora**, cabendo, neste caso, a devolução de eventual mensalidade paga e não utilizada pelo **Contratante**;
  - f) Utilização do serviço prestado pela **Contratada** para práticas que desrespeitem à lei, à moral e aos bons costumes, normalmente aceitos no ambiente da Internet, tais como: invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da comunidade, tentar obter acesso ilegal a banco de dados de terceiros sem prévia autorização e enviar mensagens individuais e coletivas de e-mail (spam mails) de qualquer tipo de conteúdo, etc.;
  - g) Caso seja identificada qualquer prática do **Contratante (Usuário)** nociva à rede de serviços da **Contratada**, seja ela voluntária ou involuntária;
  - h) Constatação por parte da **Contratada** da inviabilidade técnica e manutenção da prestação dos serviços, seja por questão de segurança dos equipamentos e pessoal técnico ou por inadequação das instalações do prédio e/ou condomínio.
- 9.2. Na ocorrência de qualquer das hipóteses do item 1 acima, ficará desde logo autorizada a **Contratada** a promover a imediata retirada de todo e qualquer equipamento ou material de sua propriedade, instalado ou fornecido nos termos deste contrato.
- 9.3. Constitui direito do **Contratante** rescindir a qualquer tempo, sem ônus adicional, o presente contrato, ressalvada a hipótese de contrato com prazo mínimo de permanência (fidelização), caso em que deverá respeitar o prazo estabelecido.
- 9.4. Qualquer que seja a forma de rescisão deste contrato, as partes se obrigam a total liquidação das

pendências existentes, sendo que o prazo para a efetivação da rescisão será de até 24 (vinte e quatro) horas. Da mesma forma, a rescisão do presente ajuste não prejudicará a exigência dos débitos decorrentes de sua execução, e, nem como já previsto, a devolução dos equipamentos nas mesmas condições em que foram entregues e/ou instalados para o **Contratante (Usuário)**.

## **CLÁUSULA DÉCIMA – DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE, TRATAMENTO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE**

10.1. A **Contratada**, por si, seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, obriga-se a manter a privacidade e confidencialidade sobre quaisquer dados pessoais do **Contratante** informados no ato de celebração do presente contrato, e demais informações confidenciais coletadas em decorrência dos serviços objeto do presente instrumento, salvo se a utilização e/ou divulgação dos dados pessoais do **Contratante** e das demais informações confidenciais for expressamente autorizada por Lei e/ou pelo presente instrumento.

10.1.1. Para fins do presente Contrato, a expressão "Informações Confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pela **Contratada** em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado.

10.1.2. Para fins do presente contrato, a expressão "Dados Pessoais" significa todos os dados de identificação pessoal informados pelo **Contratante** no ato de celebração do presente contrato, bem como dados coletados em decorrência dos serviços objeto do presente contrato, que tornam possível identificar o **Contratante**, incluindo, mas não se limitando a nome completo, data de nascimento, e-mail, CPF, endereço, endereço IP, dentre outros, nos termos da Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

10.2. O **Contratante** reconhece, para todos os fins de direito, que além dos dados pessoais do **Contratante** informados no ato de celebração do presente contrato, a **Contratada** coletará uma série de informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, a saber:

- (i) endereço IP disponibilizado pela **Contratada** ao **Contratante**;
- (ii) registros de conexão;
- (iii) informações de conexão, incluindo, mas não se limitando a *tags*, *cookies*, *pixels* e memória *cache* dos servidores;
- (iv) comunicações havidas entre o **Contratante** e a **Contratada** através da Central de Atendimento.

10.3. A **Contratada** se compromete a utilizar os dados pessoais do **Contratante** e demais informações coletadas nos termos do item "10.2" acima, para as seguintes finalidades, com as quais o **Contratante** expressamente declara ter pleno conhecimento e concordância ao aderir ao presente contrato, seja através de Plano de Serviços (Termo de Adesão), presencial e/ou eletrônico, ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato:

- (i) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória, incluindo, mas não se limitando a manutenção dos dados cadastrais e os Registros de Conexão do **Contratante** pelo prazo mínimo de 01 (um) ano, nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia (anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013) e da Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet); e a manutenção da gravação das ligações do **Contratante** para o Centro de Atendimento ao **Contratante** disponibilizado pela **Contratada**, pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, nos termos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (anexo à Resolução ANATEL n.º 632/2014);
- (ii) para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos do Poder Público, ANATEL, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC) ou qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal;
- (iii) para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato;
- (iv) para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral;
- (v) para a proteção do crédito (incluindo medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais);

(vi) para garantir o cumprimento do presente contrato, incluindo o combate à fraude ou a prática de quaisquer ilícitos;

(vii) para enviar ao Contratante qualquer comunicação ou notificação prevista no presente contrato.

**10.4. Ao aderir ao presente contrato, seja através do Plano de Serviços (Termo de Adesão), presencial e/ou eletrônico, ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o Contratante expressa e livremente consente com a realização pela Contratada da coleta de informações relacionadas ao endereço IP utilizado pelo Contratante, bem como dos dados relativos a conexão e outras informações, incluindo, mas não se limitando a tags, cookies, pixels e memória cache dos servidores, para fins de produção de relatórios estatísticos acerca dos acessos realizados pelo Contratante a diversos links e sites, ou ainda, para fins de otimizar a velocidade de tráfego das informações nos diversos links e sites acessados pelo Contratante, bem como para outras finalidades voltadas para levantamento, análise, tratamento e melhoria dos serviços prestados ao Contratante.**

10.5. A **Contratada** não compartilhará, nem tampouco fornecerá a terceiros os dados pessoais do **Contratante** e demais informações coletadas pela **Contratada**, salvo nas hipóteses previstas a seguir:

(i) para seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, bem como para parceiros comerciais e terceiros que prestem serviços ou trabalhem em nome da **Contratada**, incluindo previsão contratual de dever de manutenção da confidencialidade das informações por esses parceiros e terceiros;

(ii) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória;

(iii) para a disponibilização em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal disponibilização; (iv) para o exercício e defesa de quaisquer direitos da **Contratada**, a seu exclusivo critério, incluindo no âmbito de processos judiciais, administrativos ou arbitrais;

(v) para o compartilhamento de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos do Poder Público, ANATEL, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC) ou qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal;

(vi) para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato, ou de medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais.

**10.6. Ao aderir ao presente contrato, seja através de Plano de Serviços (Termo de Adesão), presencial e/ou eletrônico, ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o Contratante declara ter pleno conhecimento e concordância quanto a coleta, armazenamento, utilização e/ou compartilhamento dos dados pessoais do Contratante e demais informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, para as finalidades previstas nos itens 10.3, 10.4 e 10.5 acima; sendo tal anuência condição indispensável para a prestação dos serviços objeto do presente instrumento, nos termos previstos no Artigo 9º, §3º, da Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).**

10.7. Fica assegurado ao **Contratante**, a qualquer momento, solicitar perante a **Contratada** informações sobre seus dados pessoais e demais informações coletadas por força dos serviços objeto do presente instrumento, a alteração e correção de seus dados pessoais e a exclusão dos seus dados pessoais dos servidores da **Contratada**, ressalvado as hipóteses em que a **Contratada** for obrigada a manter os dados do **Contratante** por força de previsão contratual, legal ou regulatória.

10.8. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução ANATEL n.º 614/2013, bem como de acordo com a Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), a **Contratada** deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus **Contratantes** pelo prazo mínimo de 01 (um) ano.

10.8.1. A **Contratada** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados cadastrais e informações do **Contratante**, sobretudo no que se refere aos registros de conexão armazenados, empregando para tanto todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar o direito do **Contratante**. A **Contratada** tornará disponíveis os dados cadastrais e os registros de conexão, incorrendo em suspensão de sigilo de telecomunicações, quando requisitado formalmente pela autoridade judiciária ou outra legalmente

investida desses poderes, e quando taxativamente determinada a apresentação de informações relativas ao **Contratante**.

10.9. A **Contratada** declara, por este instrumento, que cumpre toda a legislação aplicável sobre privacidade e proteção de dados, inclusive (sempre e quando aplicáveis) a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil, o Marco Civil da Internet (Lei Federal no.12.965/2014), seu decreto regulamentador (Decreto n.º 8.771/2016), a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal n.º 13.709/2018), e demais normas setoriais ou gerais sobre o tema, inclusive as estrangeiras.

10.10. A adesão ao presente Contrato importa na ciência e na concordância do **Contratante** de que o uso de seus dados pessoais (nome, telefone, e-mail e empresa vinculada) pela **Contratada** é condição necessária para o fornecimento dos serviços estabelecidos via contrato de adesão nos termos do parágrafo 3º, do art. 9º. da Lei n.º 13.709/18. O mesmo se aplica para o endereço IP do Contratante, especialmente por se tratar de gestão de dado pessoal decorrente de cumprimento de obrigação legal e regulatória.

10.11. Sem prejuízo do disposto nos itens acima, a privacidade e confidencialidade deixam de ser obrigatórias, se comprovado documentalmente que as informações relacionadas aos dados pessoais do **Contratante** e demais informações coletadas:

- (i) Estavam no domínio público na data celebração do presente Contrato;
- (ii) Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes;
- (iii) Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação;
- (iv) Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – **ANATEL**, ou de qualquer outra autoridade investida em poderes para tal.

## CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

O **Contratante** encontra-se plenamente ciente e concorda que:

11.1. O serviço de suporte consiste na prestação de suporte, por telefone, via Discagem Direta Gratuita, ou e-mail, na solução de problemas de conexões e e-mails, bem como reclamações e registros de ocorrências diversas acerca da prestação dos serviços ora contratados. Cabe ao Suporte apenas analisar e configurar o acesso do computador e/ou do roteador do **Contratante** à Internet e aos serviços contratados no ato da ativação do seu ponto de serviço, observando sempre que os computadores servidores serão apenas aqueles do **Sistema Predial de Acesso à Internet**. Não cabendo explicações sobre programas não relacionados com o **Sistema Predial de Acesso à Internet**, mesmo que relacionados à Internet, como, por exemplo, Net meeting e outros.

11.1.1. Após a ativação do ponto de serviço, a **Contratada** não tem obrigatoriedade de dar suporte ao roteador, ou ao que vier depois dele, quando este for de propriedade do **Contratante**.

11.2. Ocorrendo à necessidade da reconfiguração do computador do **Contratante**, por fatores alheios à responsabilidade da **Contratada**, e sendo necessária uma visita técnica, esta deverá ser solicitada à mesma, respondendo o **Contratante** pelos custos da visita.

11.3. A **Contratada** fica eximida de responsabilidade de qualquer ordem ou modalidade nos casos a seguir:

- a) Danos de “hardware” ou “software” no computador do **Contratante** causados por “vírus” ou qualquer “programa” baixado pelo usuário da rede ou da **Internet**, mesmo que o **Contratante** tenha o serviço opcional de pré verificação de mensagens de Correio Eletrônico, pois este serviço não oferece total proteção contra contaminação. É de responsabilidade do **Contratante**, tomar as medidas necessárias de proteção pessoal bem como manter software antivírus atualizado instalado em seu computador e utilizar de forma consciente e segura os programas de comunicação via Internet;
- b) Textos, imagens ou informações contidas, transmitidas ou recebidas nos “sites” da rede ou da **Internet**;
- c) Problemas decorrentes das linhas e serviços das **Prestadoras**;
- d) Ação de “Hackers” ou outros usuários alheios ao **Sistema Predial de Acesso à Internet**;
- e) Danos decorrentes de descargas elétricas, meteorológicas inclusive, aos equipamentos do **Contratante**.



11.4. A aceitação pela **Contratada** de pagamento fora do prazo do contrato, sem incidência das sanções contratuais, é faculdade e mera liberalidade desta, não constituindo alteração deste contrato ou novo pacto, não gerando qualquer direito ou precedente para o **Contratante**.

11.5. O pessoal empregado na instalação, cabeamento, configuração e manutenção do **Sistema Predial de Acesso à Internet** é de inteira responsabilidade legal da **Contratada**, não se estendendo ao **Contratante** qualquer responsabilidade de natureza trabalhista.

11.6. A **Contratada** poderá alterar tanto a forma quanto o conteúdo, suspender ou cancelar a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, quaisquer dos serviços, produto, utilidade ou aplicação disponibilizados por si ou por terceiros, mediante aviso prévio ao **Contratante**, com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, facultado a este a rescisão do contrato.

11.7. A **Contratada** fica autorizada pelo **Contratante** a suspender o serviço, temporariamente, quando este comprometer a performance da rede do **Sistema Predial de Acesso a Internet**, através de vírus ou programas geradores de tráfego indesejável ao uso da internet, até que o **Contratante** solucione o problema para voltar a acessar, ficando o **Contratante** liberado do pagamento dos dias suspensos, que serão descontados na fatura da mensalidade do mês posterior.

11.8. O **Contratante** adimplente pode requerer à **Contratada** a suspensão da prestação dos serviços, temporariamente, sem ônus, uma única vez, a cada período de **12 (doze) meses**, pelo prazo mínimo de **30 (trinta) dias** e o máximo de **120 (cento e vinte) dias**. Neste caso, o restabelecimento do serviço será efetuado imediatamente após o prazo de suspensão solicitado e/ou a pedido do **Contratante** em prazo inferior ao solicitado, no mesmo endereço e sem ônus, no prazo máximo de **24 (vinte e quatro) horas**.

11.9. O desfazimento, a qualquer título, do presente contrato autoriza a **Contratada**, independente de aviso ou notificação, a promover a imediata retirada de todo e qualquer equipamento ou material de sua propriedade, instalados ou fornecidos nos termos deste contrato ao **Contratante**.

11.10. A **Contratada** não estará obrigada a configurar ou fornecer qualquer serviço que não esteja estabelecido neste Contrato e no Termo de Adesão.

11.11. É expressamente vedado ao **Contratante (Usuário)** modificar configurações, arquivos ou assumir, sem autorização, a identidade de outro **Usuário** da rede obrigando-se a respeitar todas as disposições da Política de Privacidade corrente na Internet, bem como revender, ceder, emprestar, ou, de qualquer forma, disponibilizar a terceiros seus Dados de Acesso e equipamentos sem prévio consentimento da **Contratada**.

11.12. O **Contratante (Usuário)**, nos termos da legislação civil, responderá pelos atos de seus empregados, e os pais, cujos filhos, civilmente menores, tenham acesso ao serviço, responderão pelos atos por estes praticados, dentre os quais, os danos produzidos a terceiros e práticas de atos vedados pela lei.

11.13. Após o cancelamento do serviço da **Contratada**, o **Contratante** que desejar nova prestação deste serviço deverá firmar novo contrato de adesão, sujeitando-se às condições técnicas à época da solicitação.

11.14. Este contrato será regido, pela regulamentação da **ANATEL** aplicável ao **SCM**, bem como pelas normas civis e do consumidor.

11.15. A **Contratada** disponibiliza em seu site o número do telefone, via discagem direta gratuita (0800 8787 319) e, o endereço eletrônico do suporte (suporte@predialnet.com.br) para soluções de problemas do **Contratante (Usuário)**.

11.16. A contratação dos serviços só será efetivada se o **Contratante** não possuir nenhum débito com a **Contratada**.

11.17. O **Contratante** arcará com os custos oriundos de visita infrutífera do suporte técnico, quando constatada inexistência de falhas na prestação de serviço, nos equipamentos e/ou na infraestrutura, ou ainda, na ausência de pessoa responsável que autorize a entrada de técnicos credenciados da **Contratada** no local em que o serviço é prestado; bem como, pelos reparos ou substituição do(s) equipamento(s) e/ou cabeamento da **Contratante** quando os defeitos ou danos decorram do mau uso, má conservação e/ou problemas na rede elétrica.

11.18. São direitos e obrigações da **Contratada (SCM)**, além dos previstos na Lei n.º 9.472/97 e demais normas legais e regulamentares aplicáveis:

- I – Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;
- II – Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;
- III – Prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;

IV – Apresentar à **ANATEL**, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimada, por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência, todos os dados e informações que lhe sejam solicitados referentes ao serviço, inclusive informações técnico-operacionais e econômico-financeiras, em particular as relativas ao número de assinantes, à área de cobertura e aos valores aferidos pela **Contratada** em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade;

V – Cumprir e fazer cumprir o Regulamento estabelecido no Anexo I da Resolução **ANATEL** n.º 614 de 28.05.2013 c/c Resolução ANATEL n.º 720, de 10 de fevereiro de 2020;

VI – Utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela **ANATEL**;

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

VIII – Enviar ao assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;

IX – Tornar disponíveis ao **Contratante**, com antecedência mínima de trinta dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de Serviço contratados;

X – Tornar disponíveis ao **Contratante** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnico comprovado;

XI – Prestar esclarecimentos ao **Contratante**, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

XII – Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o **Contratante**, pertinentes à prestação do serviço e a operação da rede;

XIII – Observar as leis e normas técnicas relativas a construção e utilização de infraestruturas;

XIV – Manter as condições subjetivas, aferidas pela **ANATEL**, durante todo o período de exploração do serviço, mantendo ainda, a disposição da **ANATEL** e do **Contratante** os registros de reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão por um período mínimo de dois anos após solução desses e, sempre que solicitada pela **ANATEL** ou pelo **Contratante**, tornar disponível o acesso de seu registro, sem ônus para o interessado.

11.19. O **Contratante** (Usuário) tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

I – Ao acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;

II – A liberdade de escolha e contratação da empresa **Prestadora**;

III – Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV – A informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;

V – A inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

VI – Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

VII – A suspensão do serviço prestado ou a rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo se sem ônus, ressalvadas a contratação com prazo de permanência, conforme previsto no art. 57 da Resolução n.º 632, de 7 de março de 2014;

VIII – A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da Lei n.º 9.472/1997;

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

X – Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **Contratada**;

XI – A resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações pela **Contratada**;

XII – Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **Contratada**, junto à **ANATEL** ou aos organismos de defesa do consumidor;

- XIII – A reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- XIV – A substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;
- XV – A não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
- XVI – A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a **Contratada**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
- XVII – A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;
- XVIII – A continuidade do serviço pelo prazo contratual;
- XIX – Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados; e,
- XX – Ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da **Contratada**, em até dez (10) dias.

11.20. Constituem deveres do **Contratante (Usuário)**:

- I – Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;
- II – Preservar os bens da **Contratada** e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- III – Efetuar o pagamento referente a prestação do serviço, observadas as disposições do Regulamento;
- IV - Providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **Contratada**, quando for o caso;
- V – Somente utilizar e conectar à rede da **Contratada** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela **ANATEL**;
- VI – Levar ao conhecimento do Poder Público e da **Contratada** as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação dos serviços;
- VII – Indenizar a **Contratada** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção.

11.21. Fica desde já estabelecido, nos termos da norma regulamentar aplicável, que:

- a) A **Contratada**, em qualquer caso, continuará responsável perante a **ANATEL** e ao **Contratante** pela prestação e execução dos serviços;
- b) As relações entre a Predlink e terceiros serão regidas pelo direito privado não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre terceiros e a **ANATEL**;
- c) Caso a **Contratada** contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra operadora de SCM ou de **Prestadoras** de qualquer outro serviço de telecomunicações de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede, caracterizar-se-á a situação de exploração industrial, e tais recursos serão considerados parte da rede da **Prestadora Contratante**;
- d) A **Contratada** não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações;
- e) A **Contratada** deve cumprir e fazer cumprir o Regulamento do SCM e as demais normas editadas pela **ANATEL**;
- f) Observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis na rede da **Contratada** Predlink, esta não deve recusar o atendimento a pessoas interessadas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação dos serviços, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que o interessado se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;
- g) A **Contratada** deve manter os dados cadastrais e os registros de conexão dos seus clientes pelo prazo mínimo de 01 (um) ano, devendo tornar disponíveis tais dados, na hipótese de suspensão de sigilo de telecomunicações, às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações;
- h) A **Contratada**, no desenvolvimento das atividades de telecomunicações, deve observar os instrumentos normativos estabelecidos pelos órgãos competentes com vista à segurança e proteção ao meio ambiente; e, por fim, os direitos e obrigações previstos na Resolução n.º 614 de 28/05/2013 (D.O.U. de 31/05/2013), da **ANATEL** – Agência Nacional de Telecomunicações, não excluem outros previstos na Lei n.º

8.078/1990 (C.D.C.), no Decreto n.º 6.523 de 31/07/2008, nas demais normas legais e regulamentares aplicáveis, bem como nos contratos de prestação de serviços firmados com os Assinantes do SCM, como no presente caso.

11.22. Quando aplicável, o Sumário e Termos de Condições de Oferta, com todas as previsões nele constantes, integra o presente Contrato para todos os fins de direito, não cabendo as partes contratantes a alegação de desconhecimento do que nele contido face a ampla divulgação dos seus termos.

11.23. O presente instrumento contratual, em seu conteúdo e forma, atende integralmente as Normas Legais e Regulamentares aplicáveis à contratação ora firmada entre as partes, tendo ampla divulgação para os devidos fins de direito.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – FORO**

12. As partes obrigam-se ao fiel cumprimento deste instrumento. O **Contratante (Usuário)** não poderá ceder a terceiros seus direitos, decorrentes deste contrato, sem a prévia anuência por escrito da **Contratada**, ficando eleito o foro do Município de Niterói, Estado do Rio de Janeiro, ou o foro de escolha das partes em razão da aplicação das normas consumeristas, para dirimir qualquer questão oriunda do presente termo contratual, desistindo as partes de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.