



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

1. DAS PARTES

1.1 São partes integrantes desse instrumento, que se regira pelas cláusulas e condições a seguir, a empresa **NR CONEXÕES QUE FORTALECEM PROVEDOR DE ACESSO A REDE DE COMUNICAÇÃO LTDA.**, com sede estabelecida na Cidade de Rio Claro, Estado de São Paulo, à Rua 14, nº 4035, Vila Elizabeth, CEP: 13.504-164, inscrita no CNPJ/MF sob nº 10.257.362/0001-16, legalmente representada conforme seu Contrato Social, denominada simplesmente **PRESTADORA**, e do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a contratar os serviços da **PRESTADORA**, denominadas simplesmente **ASSINANTE**, nomeadas e qualificadas através do **TERMO DE ADESÃO (ANEXO I)** ao presente instrumento; têm entre si justo e contratado o presente instrumento particular, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

2. DO OBJETO

2.1 O presente contrato tem como objeto a prestação de serviços de provimento de acesso à internet ao **ASSINANTE**, que fizer a solicitação das formas comerciais disponibilizadas pela **PRESTADORA** e por meio das condições aqui estabelecidas.

3. DA ADESÃO E DA ANUÊNCIA DO ASSINANTE

3.1 A **ADESÃO** aos serviços e planos ofertados pela **PRESTADORA** poderá ser realizado de forma presencial, através de assinatura no **TERMO DE ADESÃO** e Online, no site (www.nrconexoes.com.br) ou por aplicativo de mensagens WhatsApp através do número da central de vendas da **PRESTADORA**, disponibilizado no site (www.nrconexoes.com.br) e na página oficial da **PRESTADORA** em rede social (Facebook), por meio de **ACEITE ELETRÔNICO/online** ao **TERMO DE ADESÃO**.

3.1.2 No caso das adesões feitas por meio Online ou à domicílio, o **ASSINANTE** poderá efetuar o cancelamento dentro do prazo improrrogável de 7 (sete) dias, contados da data da instalação do(s) serviço(s) contratado(s), após referido prazo o uso dos serviços da **PRESTADORA** pelo **ASSINANTE** implicará na anuência e concordância integral com as condições e cláusulas constantes neste contrato, bem como da aceitação do(s) serviço(s).

3.2 No ato da contratação, para fins cadastrais, confirmação das informações e identificação do **ASSINANTE**, será necessário que o mesmo apresente os seguintes documentos originais:

- I. Registro Geral (RG), podendo ser a Carteira Nacional de Habilitação (CNH), e/ou similar desde que legalmente previsto sua fé pública.
- II. Cadastro de Pessoa Física (CPF) podendo ser a Carteira Nacional de Habilitação (CNH), e/ou similar desde que legalmente previsto sua fé pública.
- III. Comprovante Residencial, podendo ser cópia, caso se faça necessário, ficando a exigência a arbitrio da **PRESTADORA**:

3.2.1 No caso das contratações feitas de forma presencial, o **ASSINANTE** desde já autoriza a extração de cópia dos documentos à cima descritos para fins de arquivamento em seu cadastro junto a **PRESTADORA**, respeitado o sigilo referente a tais documentos.

3.2.2 No que tange as contratações por meio *online*, a confirmação das informações e identificação do **ASSINANTE**, será feita nos seguintes parâmetros:

- I. Foto dos documentos delineados no item 3.2, alíneas "I, II e III", devendo ainda no caso da alínea "II - Registro Geral (RG)" ser frente (foto e assinatura) e verso (dados); e



II. foto do **ASSINANTE** segurando o seu documento de identificação previsto no item **3.2 alínea "I"**, de forma que fique visível e nítido, seu rosto e o documento na mesma imagem, devendo ser o documento posicionado sempre do lado que tenha a fotografia.

3.3 Quando da contratação dos serviços, no **TERMO DE ADESÃO** o **ASSINANTE** optará por um dos planos e/ou combos disponibilizados pela **PRESTADORA**, forma de pagamento, data de vencimento das cobranças, bem como pela opção **FIDELIDADE** através de **CONTRATO DE PERMANÊNCIA** com o respectivo benefício ofertado pela **PRESTADORA**.

3.3.1 A opção de **FIDELIDADE** através do **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, com seu respectivo benefício, ficará adstrito a análise cadastral por parte da **PRESTADORA**.

3.4 As informações contidas no **TERMO DE ADESÃO** e no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA** vinculam diretamente o **ASSINANTE** aos termos do presente termo.

4. DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO e PLANOS OFERECIDOS

4.1 A prestação de serviço compreende a disponibilização e manutenção dos meios de transmissão necessários à operação do serviço de **INTERNET BANDA LARGA**, conforme informações e dados constantes no **TERMO DE ADESÃO**.

4.1.1 Não estão inclusos na prestação dos serviços disponibilizados pela **PRESTADORA**:

- a. A instalação, operação e manutenção da rede interna (com ou sem fio) do **ASSINANTE**;
- b. a operação e manutenção dos equipamentos de propriedade do **ASSINANTE**, sendo responsabilidade exclusiva do **ASSINANTE**, tais como placas, microcomputadores, *notebook's*, *tablet's*, celulares e demais aparelhos eletrônicos.

4.2 Fica esclarecido desde já, que as partes têm ciência que é necessário a verificação da **VIABILIDADE TÉCNICA** pela **PRESTADORA** para a execução e fruição do serviço aos **ASSINANTES**.

4.3 PONTO PRINCIPAL: é o primeiro ponto de acesso aos serviços disponível na residência e/ou empresa do **ASSINANTE**;

4.4 PONTO ADICIONAL: é um ponto de acesso ao serviço prestado, dependente do principal, instalado, no mesmo endereço, que pode ser por este contratado no ato da adesão ou a qualquer tempo, mediante o pagamento da respectiva taxa de serviço.

4.5 Os planos disponibilizados pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, são previstos em categorias, sendo parte integrante desse contrato em ANEXO próprio, denominado "PLANOS COMERCIALIZADOS", cada qual com a descrição de suas especificações técnicas.

4.5.1 O ANEXO - PLANOS COMERCIALIZADOS, poderá sofrer atualizações por parte da **PRESTADORA** sempre que se fizer necessário e houver alterações na comercialização de seus planos, podendo modificar, acrescentar novos planos e encerrar a vigência daqueles não mais comercializados, respeitando sempre o negócio jurídico perfeito.

4.5.2 Todas as alterações e encerramento de comercialização de planos serão feitas por termos aditivos, devidamente averbados no Registro desse contrato.

4.6 A **PRESTADORA** possui as seguintes categorias de planos:

- a. **RESIDENCIAL** é o serviço oferecido aos **ASSINANTES** que residem em zonas urbanas, rurais e em edificações.
- b. **GAMER** é o serviço oferecido aos **ASSINANTES** que necessitam de parâmetros diferenciados para jogos *online* e *streaming* ao vivo,





- c. EMPRESARIAL é o serviço oferecidos aos **ASSINANTES** que necessitam de parâmetros de qualidades e atendimentos especiais
- d. DEDICADO é o serviço oferecido aos **ASSINANTES** que necessitam de conectividade *FULL* e atendimentos especiais,
- e. LAN TO LAN é o serviço oferecido aos **ASSINANTES** que necessitam interligar dois pontos de suas entidades com parâmetros de qualidades especiais, esse plano é personalizado conforme a exigência do assinante.

4.7 A PRESTADORA utiliza a tecnologia CGNAT (Carrier Grade NAT - RFC 6598) na categoria **RESIDENCIAL**, sendo fornecido ao **ASSINANTE** um endereço de IP privado da faixa 100.64.0.0/10.

4.7.1 O ASSINANTE não receberá um endereço de IP Público na internet, bem como a prestadora não fornecerá redirecionamento de portas.

4.8 A PRESTADORA fornecerá IP Público Dinâmico nas categorias GAMER e ACCESS, nessas categorias de plano o **ASSINANTE** poderá fazer redirecionamento de portas.

4.9 A PRESTADORA fornecerá IP Público Fixo na categoria EMPRESARIAL.

4.10 A PRESTADORA fornecerá um bloco de IP Público Fixo (/30) na categoria DEDICADO

4.11 A PRESTADORA fornecerá as configurações e tecnologias necessárias para o estabelecimento do Transporte no plano LAN TO LAN para interligar dois pontos personalizados.

4.12 Nos planos nos quais não são inclusos IP Público Fixo, o **ASSINANTE** poderá optar pela contratação do serviço, que somente será fornecido após requerimento expresso e análise técnica de disponibilidade, se tratando de serviço de contratação adicional, sendo assim, seu valor será cobrado mensalmente à parte do valor do PLANO optado no TERMO DE ADESÃO, e será regido por políticas internas de comercialização da **PRESTADORA**, Tabela de Preços e Tarifas (TPT).

4.12.1 O cancelamento do serviço adicional de fornecimento de IP Público Fixo não acarreta a aplicação da multa prevista no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**.

4.13 Será fornecido pela **PRESTADORA** um (usuário/senha) que possibilita a conexão do ponto principal para as categorias: RESIDENCIAL E EMPRESARIAL.

4.14 Será fornecido pela **PRESTADORA** um bloco de IP (/30) que possibilita a conexão do ponto principal para a categoria: **DEDICADO**

4.15 A PRESTADORA poderá utilizar quaisquer meios tecnológicos para manter a qualidade dentro dos níveis dispostos no item "1" de cada plano (Anexo III - Planos Comercializados), tais como DNS Cachê, HTTP Cachê, Protocolos, CDN (Content Delivery Network), CGNAT (Carrier Grade NAT), Firewall, Autenticação do acesso, Log de acesso, etc., são tecnologias utilizadas para a prestação do serviço.

4.16 São vantagens e ofertas adicionais oferecidas pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE** em planos específicos com a denominação "PLUS e COMBO" o acesso aos aplicativos:

- I. Looke – Filmes e Séries
- II. Club Macaco Roxo – Compras com descontos
- III. OLDFLIX – Filmes Antigos
- IV. NR – IPTV

4.16.1 As vantagens e ofertas de acesso aos serviços à cima especificados será sempre a critério da **PRESTADORA**, podendo adicionar, alterar ou excluir determinado serviço, com a devida notificação do **ASSINANTE** sobre as alterações;

4.16.2 as vantagens de acesso aos serviços especificados serão válidas somente para planos com velocidade à cima de 50mb;



4.16.3 Em relação aos planos da categoria **EMPRESARIAL**, diante sua finalidade, não será disponibilizado os serviços e ofertas adicionais constantes nos subitens “I,II, III e IV”

5. DA OPÇÃO FIDELIZAÇÃO - CONTRATO DE PERMANÊNCIA MÍNIMA

5.1 A **PRESTADORA**, poderá oferecer ao **ASSINANTE**, benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário, tais como liberação do pagamento da taxa de ativação, adesão e instalação, desconto nos preços a serem pagos nos primeiros meses de contratação, dentre outros, mediante o compromisso de **PERMANÊNCIA MÍNIMA** do **ASSINANTE** com a **PRESTADORA** pelo período de até 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do **TERMO DE ADESÃO** e do **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**.

5.2 Ofertado o benefício pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, este poderá optar pela **FIDELIDADE** com fruição dos benefícios diretamente no **TERMO DE ADESÃO**, sendo no ato colhida assinatura no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**.

5.3 Na hipótese de rescisão contratual antes de findo o prazo de **PERMANÊNCIA MÍNIMA**, o **ASSINANTE** estará obrigado a pagar o valor do benefício concedido, bem como a multa por rescisão antecipada, conforme descrição constante no **TERMO DE ADESÃO** e no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**.

5.4 A adesão do **ASSINANTE** a oferta ou plano da **PRESTADORA** inferior ao contratado, (promocional ou não), antes de decorridos 12 (doze) meses da contratação, implicará em descumprimento da fidelidade ora avençada, ensejando, também a incidência da multa prevista.

5.5 Não obstante, o **ASSINANTE** não estará sujeito ao pagamento da multa apenas nas hipóteses abaixo elencadas:

5.5.1 Houver superveniente incapacidade técnica da **PRESTADORA** para o cumprimento das condições técnicas e funcionais dos serviços contratados, no mesmo endereço de instalação.

5.5.2 Se o cancelamento for solicitado em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da **PRESTADORA**.

5.6 Conforme delineado, as promoções nunca excederão ao prazo máximo de 12 (doze) meses, podendo vigor por prazo inferior caso haja estipulação em contrário nos respectivos anúncios ou lançamentos.

5.7 A **PRESTADORA** poderá ofertar isenção de taxas de serviços adicionais, através de *Upgrade* de plano pelo **ASSINANTE** e/ou Renovação do **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**.

5.8 O **ASSINANTE** declara estar ciente de que lhe é facultada a contratação avulsa e individual de qualquer serviço ofertado pela **PRESTADORA**, sem a obrigatoriedade de adesão ao **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, contudo sem os benefícios que decorrem deste.

6. DOS EQUIPAMENTOS, DA AQUISIÇÃO OU COMODATO

6.1 São os equipamentos imprescindíveis para fruição dos serviços: Para **Via Rádio**: Antena Receptora 5GHz, Fonte Poe, Conectores RJ 45 e Suporte da antena. Para **Fibra Óptica** categoria **RESIDENCIAL** e **EMPRESARIAL**: ONU (Optical Network Unit), ONT (Optical Network Terminal), Fonte ac 12v, PTO (Ponto de Terminal Óptica) e Conectores de Fibra SC-PC ou SC-UPC). Para **Fibra Óptica** categoria **DEDICADO** e **LAN TO LAN**: ONU (Optical Network Unit), ONT (Optical Network Terminal), Fonte ac 12v, PTO (Ponto de Terminal Óptica) , Conectores de Fibra SC-PC ou SC-UPC e Routerboard (RB), que conectados à rede de cabos possibilitam o acesso à Banda Larga e Lan To Lan, motivo pelo qual estes se tornam essenciais prestação e fruição dos serviços ora contratados.





6.2 O **ASSINANTE** poderá optar por: receber todos os equipamentos supracitados da própria **PRESTADORA** na forma de comodato (*empréstimo a título gratuito* especificado no **TERMO DE ADESÃO** ou optar pela aquisição dos equipamentos previstos no **item 6.1**

6.3 São equipamentos utilizados pela **PRESTADORA**:

I. **Via Rádio:** Antena Receptora 5GHz, Fonte Poe, Conectores RJ 45 e Suporte da antena.

II. **Fibra Óptica** categoria **RESIDENCIAL e EMPRESARIAL**: ONU (Optical Network Unit), ONT (Optical Network Terminal), Fonte ac 12v, PTO (Ponto de Terminal Optica) e Conectores de Fibra SC-PC ou SC-UPC).

III. **Para Fibra Óptica** categoria **DEDICADO E LAN TO LAN**: ONU (Optical Network Unit), ONT (Optical Network Terminal), Fonte ac 12v, PTO (Ponto de Terminal Optica), conectores de Fibra SC-PC ou SC-UPC e Routerboard (RB)

6.4 Os equipamentos à cima especificados serão cedidos ao **ASSINANTE** pela **PRESTADORA** quando a opção for pelo regime de comodato (*empréstimo a título gratuito*), conforme a disponibilidade da **PRESTADORA**, categoria dos planos disponíveis e discriminados no **TERMO DE ADESÃO**.

6.5 No caso de comodato a **PRESTADORA** é a legítima proprietária dos equipamentos objeto do comodato, em casos de eventual rescisão contratual, o **ASSINANTE** deverá devolver a **PRESTADORA** os equipamentos cedidos, no mesmo estado em que o recebeu quando da contratação, **no prazo máximo de 30 (trinta) dias** contados da rescisão (*suspensão total dos serviços*), sob pena de indenizar a **PRESTADORA**. O valor da indenização a ser pago, corresponderá ao valor da Nota Fiscal.

6.6 Na hipótese de ausência do **ASSINANTE** no local e na data agendada para a retirada e devolução do equipamento, impossibilitando tal retirada pela **PRESTADORA**, no mesmo prazo disposto no **item 6.5**, ou de recusa na devolução, fica facultado a **PRESTADORA** emitir documento de cobrança dos referidos equipamentos, conforme Nota Fiscal

6.6.1 Será feito duas tentativas de retirada, dentro do prazo de 30 (trinta) dias após a rescisão, restando as duas tentativas infrutíferas o **ASSINANTE** deverá ressarcir a **PRESTADORA** nos valores necessários para reposição dos equipamentos, conforme Nota Fiscal.

6.6.2 A duplicada emitida apenas terá seu efeito executivo cessado com a retirada do equipamento no prazo estipulado.

6.7 Ainda em se tratando de equipamentos cedidos em regime de comodato, o **ASSINANTE** ficará responsável pelo bem assumido inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade dos equipamentos, na forma dos artigos 579 a 585 e 627 a 646 do Código Civil Brasileiro, respectivamente, devendo restitui-los a **PRESTADORA**, mediante visita desta previamente agendada com o **ASSINANTE**, caso haja rescisão do presente contrato, respondendo ainda nas hipóteses de dano, perda, furto, roubo e/ou extravio do aludido dos equipamentos, que, em qualquer dos casos, gerarão a cobrança do valor do equipamento pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**.

6.8 Os equipamentos danificados serão encaminhados ao setor responsável da **PRESTADORA** para análise técnica, verificando-se que o dano existente no aparelho se deu por causas alheias a ato ou omissão do **ASSINANTE**, como queima de componentes por picos ou quedas da tensão elétrica, o **ASSINANTE** estará isento do ressarcimento financeiro a **PRESTADORA** sendo o aparelho substituído sem custos adicionais.

6.8.2 A substituição do aparelho do **ASSINANTE** será imediata no ato da visita técnica previamente agendada, ficando a responsabilidade de ressarcimento financeiro consubstanciada a análise técnica.

6.8.3 Verificado que o dano ocasionado no aparelho foi de responsabilidade do **ASSINANTE**, por falta de cuidados inerentes ao comodato, os danos serão descritos pelo técnico responsável e arquivado



junto ao cadastro do **ASSINANTE**, sendo tomada as medidas cabíveis pelo setor financeiro da **PRESTADORA** para o devido ressarcimento.

6.9 A instalação, manutenção e desconexão dos equipamentos e do serviço deverão ser realizadas, **EXCLUSIVAMENTE** pela equipe técnica da **PRESTADORA**, ou por terceiros por ela autorizados e devidamente identificados.

6.10 É expressamente vedado ao ASSINANTE: I. remover o equipamento ou alterar qualquer característica do local original da instalação; II. Efetuar qualquer espécie de reparo ou abertura do equipamento; III. Emprestar, ceder sublocar, total ou parcialmente o equipamento; IV. Proceder qualquer alteração ou permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **PRESTADORA** manipule as redes internas e/ou externas de distribuição do sinal da **PRESTADORA**; V. Adulterar qualquer equipamento de maneira que permita a recepção de serviços adicionais não contratados pelo **ASSINANTE** ou terceiros.

6.11 A **PRESTADORA**, orienta para melhor fruição de seus serviços por meio de rede sem fio (wi-fi) a aquisição de Roteador(es) contendo as seguintes configurações: ROTEADOR DUAL BAND AC - INTERFACE GIGABIT (10/100/1000).

7. DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTOS

7.1 Pela prestação dos serviços objeto desse contrato o **ASSINANTE** pagará à **PRESTADORA** de forma mensal o valor correspondente ao Plano de Acesso contratado, na data de vencimento, devidamente especificados no **TERMO DE ADESÃO**.

7.2 A Assinatura Mensal de adesão ao serviço provimento de acesso à **INTERNET BANDA LARGA**, será cobrada como pós-pago em que o **ASSINANTE** usufrui dos serviços contratados antecipadamente.

7.3 O valor mensal dos planos e serviços disponibilizados pela **PRESTADORA** será regido por políticas internas de comercialização da **PRESTADORA**, Tabela de Preços e Tarifas (TPT) e ofertas vigentes no ato da contratação dos serviços pelo **ASSINANTE**, não sendo aceito quaisquer outros valores que não os estabelecidos pela **PRESTADORA** em sua política comercial.

7.4 Sem prejuízo do acima disposto, as partes esclarecem que caso sejam revogadas as restrições existentes na assinatura do presente contrato para revisão de preços antes do decurso de prazo de 12 (doze) meses, e, caso ocorram mudanças nas práticas do país, tais como, contudo sem limitação, aumento dos custos dos insumos, criação, extinção ou majoração de tributos, a **PRESTADORA** poderá também reajustar o preço acordado entre as Partes, visando a manter o equilíbrio econômico-financeiro deste, comunicando o **ASSINANTE** por meio de informativo no documento de cobrança, dando o mesmo por ciente.

7.5 Caso haja quaisquer alterações na carga incidente sobre os serviços de prestação de acesso à internet, tais como, mas não limitando a, instituição de novos tributos, alteração de alíquotas, concessão de isenções, modificação das práticas reiteradamente observadas pelas autoridades fiscais competentes, decisões administrativas e/ou judiciais ou modificação na interpretação da legislação tributária aplicável, implicarão aumento ou diminuição dos preços acordados.

7.5.1 A **PRESTADORA** divulgará as eventuais alterações nos preços em seu site www.nrconexoes.com.br ou por meio de informação no documento de cobrança, dando o mesmo por ciente, recebido e aceito pelo **ASSINANTE** por simples manutenção na utilização dos serviços da **PRESTADORA**, sem demonstração de oposição após o recebimento do informativo.

8. DA COBRANÇA DOS SERVIÇOS

8.1 A cobrança dos serviços, objetos deste contrato, será feita pela **PRESTADORA** em **BOLETO BANCÁRIO** com discriminação de valores.





8.1.1 O não recebimento do boleto seja por extravio, perda ou qualquer outro motivo, não servirá como justificativa para o não pagamento do serviço, devendo o **ASSINANTE** retirar a 2ª via do boleto no site da **PRESTADORA** até a data do vencimento da referida assinatura.

8.2 O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (*pro rata die*) a partir da instalação/habilitação do serviço contratado.

8.3 Os pagamentos poderão ser efetuados através de rede bancária, lotérica ou qualquer outro estabelecimento autorizado pela **PRESTADORA**.

8.4 Os pagamentos efetuados através de cheque ficarão condicionados à regular compensação bancária.

9. DA SANÇÃO POR FALTA DE PAGAMENTO

9.1 O não pagamento do serviço de **INTERNET BANDA LARGA** até a data do vencimento ensejará a aplicação das seguintes penalidades ao **ASSINANTE**:

- I. Juros moratórios 0,033333% por dia de atraso - juros *pro rata die* - que incidirá no dia seguinte ao do vencimento até a data do pagamento da obrigação pelo devedor.
- II. Correção monetária até o efetivo pagamento;
- III. Multa moratória de 2% (dois por cento) ao mês;
- IV. Serviços por atraso de 10% (dez por cento).

9.2 No caso de inadimplemento da mensalidade do **ASSINANTE**, o mesmo terá a suspensão parcial dos serviços após 15 (quinze) dias de inadimplência, permanecendo com a mensalidade em aberto ocorrerá a suspensão total dos serviços após 30 (trinta) dias da suspensão parcial.

9.2.1 O **ASSINANTE** se declara ciente que na hipótese de **FIDELIDADE**, o período de suspensão total não será contabilizado para efeitos de cumprimento da fidelidade

9.2.2 Não havendo o pagamento das mensalidades do **ASSINANTE** no prazo de 30 (trinta) dias após a suspensão total o contrato será rescindido automaticamente sem prejuízo da exigibilidade dos débitos, ficando o restabelecimento do serviço condicionado ao pagamento dos valores devidos, conforme Resolução nº 632/2014 da Anatel.

9.3 Além da suspensão total dos serviços, o **ASSINANTE** poderá ter seu nome incluso nos serviços de Proteção ao Crédito.

9.4 Quando houver o pagamento pelo **ASSINANTE** após a suspensão parcial ou total, o restabelecimento do serviço de internet estará condicionado à compensação bancária das mensalidades que estavam em atraso no sistema operacional da **PRESTADORA**.

9.4.1 Após a confirmação da compensação bancária, ou do pagamento diretamente no estabelecimento comercial da **PRESTADORA**, não tendo ocorrido a rescisão contratual, o restabelecimento dos serviços será efetivado em até 24 horas.

10. DOS DIREITOS E DEVERES LEGAIS DA PRESTADORA

10.1 Os direitos e obrigações da **PRESTADORA** estão previstos na RESOLUÇÃO 614/2013 da ANATEL, nos artigos 44 à 55 do Capítulo III.

10.2 A **PRESTADORA** se obriga a prestar o serviço objeto deste contrato dentro dos mais altos padrões de qualidade técnica, com a **garantia de velocidade estabelecida pela Anatel**, no endereço indicado pelo **ASSINANTE** e desde que haja viabilidades técnicas para **INSTALAÇÃO** do serviço.

10.3 Os parâmetros de qualidade garantidos, que se encontram constante na descrição de cada plano no **ANEXO III - PLANOS COMERCIALIZADOS** estão sujeitos à configuração mínima do computador do **ASSINANTE**. Caso este não atenda aos requisitos mínimos de configuração estabelecidos disponíveis no site www.nrconexoes.com.br, a **PRESTADORA** não será responsável por garantir os índices de qualidade



constante no **ANEXO III - PLANOS COMERCIALIZADOS** deste contrato e aqueles previsto no Plano contrato determinado no **TERMO DE ADESÃO**. A medição de velocidade será efetuada sempre dentro da rede da **PRESTADORA**, sendo medida no período de 30 (*trinta*) segundos de comunicação. Em razão do tráfego de dados pela internet ser variável, com picos de movimento, é necessário, para a melhor verificação de velocidade, que a comunicação fique estável, o que normalmente se dará no período acima indicado. As velocidades informadas nos planos são as máximas possíveis de acordo com a versão do produto, e não representam diretamente a velocidade típica do serviço, que varia de acordo com vários fatores alheios ao controle da **PRESTADORA**, tais como: congestionamento da internet, rede interna do assinante (*residência, escritório e etc.*), configuração do computador, equipamento interno do assinante e capacidade da web sites que o **ASSINANTE** acessa, etc.

10.4 A **PRESTADORA** não condicionará a oferta do Serviço de Acesso a Internet objeto deste contrato a aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio de suas coligadas, controladas ou controlados.

10.5 A **PRESTADORA**, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável têm a dever de:

10.5.1 Não recusar o atendimento ao **ASSINANTE** cujas dependências estejam localizadas na área de prestação de serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que o **ASSINANTE** se encontrar em local ainda não atendido pela rede de equipamentos da **PRESTADORA**;

10.5.2 Tornar disponíveis ao **ASSINANTE**, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições e fruição de serviço e suas eventuais alterações;

10.5.3 Tornar disponíveis ao **ASSINANTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusar a conectar equipamentos sem justificativas técnicas comprovada;

10.5.4 Prestar esclarecimentos ao **ASSINANTE**, de ponto e livre de ônus, em face de suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

10.5.5 Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulação e no contrato celebrado com o **ASSINANTE**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

10.5.6 Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

10.5.7 Prestar a Anatel, Sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes e à área de cobertura e aos valores aferidos pela **PRESTADORA** em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da Anatel o acesso às suas instalações ou à documentação quando solicitado;

10.5.8 Manter atualizados, juntos a Anatel, os dados cadastrais e endereço, identificação dos diretores e responsáveis, e ainda, a composição acionária quando for o caso;

10.5.9 Manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço.

10.6 A **PRESTADORA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente ao Serviço de Acesso à Internet e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do **ASSINANTE**, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito.

10.6.1 A **PRESTADORA** tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicação para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes para determinar a suspensão do sigilo.

10.7 A **PRESTADORA** se obriga na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao Serviço de Acesso à Internet ora contratado, a considerar ofertas de fornecedores independentes, e basear suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de



critérios objetivos e preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas pela **Resolução nº 272** na Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

10.8 Em face de reclamações e dúvidas do **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** se obriga a fornecer imediato esclarecimento e saneamento do problema com a maior brevidade possível.

10.9 Em caso de interrupção do serviço motivada pela **PRESTADORA**, a mesma se obriga a descontar da mensalidade o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos, mediante a solicitação formal (*abertura de protocolo*) do **ASSINANTE** em até 30 (*trinta*) dias da interrupção ou degradação.

10.9.1 Quando solicitado e verificado que o **ASSINANTE** faz jus ao desconto, esse valor virá abatido na mensalidade do mês subsequente à solicitação.

10.9.2 A **PRESTADORA** não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito, força maior, intrusão nas instalações, configuração da placa de rede do(s) equipamento(s) de propriedade do **ASSINANTE** não compatível com as instruções determinadas pela **PRESTADORA** ou qualquer problema de hardware ou software no equipamento de propriedade do **ASSINANTE**.

10.9.3 A **PRESTADORA** poderá interromper a prestação de serviço sob exigência da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), não se responsabilizando assim, pelos danos ou ônus causados aos **ASSINANTES** ou terceiros.

10.10 A **PRESTADORA** responsabiliza-se apenas pela prestação do serviço de acesso à internet, não se obrigando, em hipótese alguma, por eventuais danos e/ou prejuízos que o **ASSINANTE** vier a sofrer, seja a que título for, originados, principalmente, do mau funcionamento de seu Kit de Internet, ou, ainda, por qualquer alteração de configuração não ocasionada pela **PRESTADORA**.

10.11 Ainda constituem direitos da **PRESTADORA**, além dos acima previstos, o que estão contidos na *Lei nº 9.472, de 1997*, para prestação do serviço.

10.12 A **PRESTADORA** não se responsabiliza pelo uso indevido das informações, dos materiais disponibilizados e/ou dos equipamentos por sites, para quaisquer que sejam os fins, por qualquer **ASSINANTE**, sendo de inteira responsabilidade deste as eventuais lesões a direito próprio ou de terceiros, tais como, mais não limitado a, *(i)* qualquer conteúdo recebido ou transmitido através do acesso à Internet disponibilizado pela **PRESTADORA**; *(ii)* transações comerciais "on-line" efetuadas pelo **ASSINANTE** na utilização do serviço da **PRESTADORA**; *(iii)* qualquer eventual invasão de privacidade nas informações dos seus microcomputadores conectados à Internet por meio da prestação do serviço; *(iv)* por danos causados por erro de conteúdo ou falhas de equipamentos do **ASSINANTE**.

10.13 Em nenhuma circunstância, a **PRESTADORA** será responsável por quaisquer danos diretos ou indiretos, lucros cessantes, perdas, danos ou despesas relacionadas, direta ou indiretamente com a conexão do **ASSINANTE** com sites de terceiros, ou com relação a qualquer falha de desempenho, erro, interrupção ou defeito, vírus ou falha da linha ou do sistema, como também quanto ao desempenho da rede de terceiros.

10.14 A **PRESTADORA** não tem obrigação de controlar, e não controlar, o conteúdo e natureza das informações transmitidas, difundidas ou postos à disposição de terceiros pelo **ASSINANTE** através dos serviços compreendidos no objeto do presente contrato. Não obstante, a **PRESTADORA** se reserva o direito de impedir, a qualquer momento e sem aviso prévio, por iniciativa própria ou a pedido de terceiro, a transmissão ou difusão dos conteúdos postos a disposição do presente contrato e da legislação em vigor.





10.15 A PRESTADORA não é responsável pela instalação, manutenção, configuração ou reparação do(s) computador(es), roteador(es), accesspoint(s) ou outros equipamentos de propriedade do assinante, cabendo ao mesmo a responsabilidade do funcionamento de seus bens.

10.16 Dentro do domicílio do **ASSINANTE** a **PRESTADORA** é responsável somente pela a conexão; o perfeito funcionamento do(s) computador(es) e outros equipamentos do assinante são de inteira responsabilidade do mesmo. Sempre que necessário a **PRESTADORA** enviará um técnico para certificação do perfeito funcionamento da conexão.

10.16.1. O serviço sem fio não tem garantia de qualidade, pois obstáculos como árvores, construções, paredes e diferentes marcas de equipamentos (*potência, antena e sensibilidade*) poderão influenciar na distância de cobertura e na qualidade do serviço. A qualidade do serviço será garantida somente via sistema cabeado (ethernet) onde houver viabilidade técnica para a instalação do cabo. Não havendo viabilidade técnica para o acesso sem fio ou cabo o serviço não será prestado e o contrato será encerrado.

10.17 Em caso de interrupção no fornecimento do serviço, o mesmo será restabelecido após a abertura de chamado técnico na central de atendimento da **PRESTADORA** em até 48 (*quarenta e oito*) horas úteis a partir da solicitação de reparo.

10.18. Caso seja necessário manutenção e/ou melhorias na rede por parte da **PRESTADORA**, as interrupções acima de 08 (*oito*) horas serão comunicadas ao **ASSINANTE** com antecedência;

11. DOS DIREITOS DO ASSINANTE

11.1 O **ASSINANTE** será inteiramente responsável pela manutenção de seus equipamentos e de sua rede interna.

11.2 O **ASSINANTE** é inteiramente responsável pelo uso do serviço de **INTERNET BANDA LARGA** no endereço por ele designado no **TERMO DE ADESÃO**.

11.3. Os meios de transmissão e os equipamentos colocados à disposição do **ASSINANTE** devem ser utilizados exclusivamente para os fins a que se destinam, no endereço solicitado pelo mesmo, vedada a utilização para fins diversos, bem como cedê-los a terceiros a qualquer título.

11.3.1 Verificada a qualquer tempo a ocorrência de fraude ou falsidade em prova documental ou declaração do **ASSINANTE**, ficará o mesmo sujeito a rescisão contratual, sem prejuízo da cobrança dos débitos por acaso existentes.

11.4 O **ASSINANTE** dos serviços abrangidos por este Regulamento tem **DIREITOS**, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável e nos regulamentos específicos de cada serviço:

- I. ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;
- II. à liberdade de escolha da prestadora e do plano de serviço;
- III. ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- IV. à informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;
- V. à inviolabilidade e ao sigredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- VI. à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese por descumprimento de deveres constantes, sempre após notificação prévia pela prestadora;
- VII. à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora;



- VIII. à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista;
- IX. à resposta eficiente e tempestiva, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- X. ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- XI. à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- XII. a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a **PRESTADORA**;
- XIII. a não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
- XIV. a obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;
- XV. à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência mínimo;
- XVI. de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- XVII. à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;
- XVIII. ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;
- XIX. a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e,
- XX. a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

12. DAS OBRIGAÇÕES E DEVERES DO ASSINANTE

12.1 Constituem **DEVERES** dos assinantes:

- I. utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
- II. respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- III. comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos pela **PRESTADORA** de serviço de telecomunicações;
- IV. cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;
- V. somente conectar à rede da **PRESTADORA** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;
- VI. indenizar a **PRESTADORA** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e,
- VII. comunicar imediatamente à sua **PRESTADORA**:
 - o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
 - a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,
 - qualquer alteração das informações cadastrais;
 - o não recebimento do documento de cobrança.



12.2 Sem prejuízo dos deveres à cima elencados, constituem também **DEVERES** do **ASSINANTE** em relação a **PRESTADORA**:

I. Permitir acesso da **PRESTADORA**, ou de terceiros que esta indicar, sempre que necessário, no local de instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamento necessário para prestação do serviço. Constatando a ausência do **ASSINANTE**, este desde já autoriza os funcionários da **PRESTADORA** que adentrem sua residência para instalação, manutenção ou substituição de equipamento na presença de outra pessoa maior de 18 (dezoito) anos, mediante apresentação de documento.

II. Providenciar local adequado e/ou infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da **PRESTADORA**, quando for o caso.

III. Comunicar à **PRESTADORA** sobre ocorrência de falhas no funcionamento do serviço ou equipamento, mediante abertura de ordem de serviço para atendimento no prazo previsto a neste contrato.

IV. Fornecer planta hidráulica e elétrica do local onde será realizada a instalação, ou, na falta deste, indicar o local onde podem ser feitas as instalações, isentando a **PRESTADORA** por eventuais danos causados em razão de perfuração em lugares indevidos, decorrentes da ausência da planta ou da não indicação do local.

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

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

VII. Não utilizar o acesso disponibilizado pela **PRESTADORA** para fins ilícitos ou para qualquer outro diferente daquele originalmente destinado, tais como, mas sem limitação ao: envio de vírus, SPAM e demais atividades não autorizadas

VIII. Isentam a **PRESTADORA** de qualquer responsabilidade pela reparação de qualquer dano ocorrido em seus equipamentos em razão de incorreta utilização dos serviços, incluídos, mas não se limitando a: incorreta instalação dos softwares necessários à utilização dos serviços, infecções por vírus e malwares e corrupção de dados.

IX. O **ASSINANTE** não deverá revelar a senha fornecida pela **PRESTADORA** para a prestação dos serviços a quaisquer terceiros. Na hipótese de extravio de sua senha pessoal e intransferível, o **ASSINANTE** deverá informar imediatamente a **PRESTADORA**, sob pena de responder pelos danos causados em função do extravio, sem que qualquer responsabilidade possa ser imputada à **PRESTADORA** pelo uso indevido da senha.

X. Responsabilizar-se integralmente pela segurança de seus dados, preservando-se contra a perda de dados, invasão de sistema e outros eventuais danos causados aos equipamentos de sua propriedade, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização, por parte da **PRESTADORA**, nas ocorrências das referidas hipóteses.

XI. Preservar os bens da **PRESTADORA** que se encontram na residência ou empresa do **ASSINANTE**.

12.2.1 O **ASSINANTE** se compromete a não expor vexatória e prejudicialmente o nome e tampouco a imagem da **PRESTADORA** em meios de comunicação, tais como mídias sociais,





jornais impressos, etc., ficando, desde já, sujeito à reparação do dano causado, sem prejuízo da responsabilização cível e penal.

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

12.2.2 A conduta do ASSINANTE com os atendentes da PRESTADORA ou de suas empresas terceirizadas não deverá ser ameaçadora, obscena, difamatória, pejorativa ou injuriosa, nem discriminatória em relação à raça, cor, credo ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do contrato, sem prejuízo de todas as demais medidas cabíveis.

13. DA POLITICA DE PRIVACIDADE, PROTEÇÃO E TRATAMENTO DE DADOS DO ASSINANTE

13.1 A PRESTADORA é dispensada do consentimento do ASSINANTE para tratamento de seus dados pessoais nos termos do artigo 7º, inciso II e V, da Lei n.º 13.709/2014 - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD) para fins de prestação de seus serviços.

13.2 Entende-se por tratamento de dados: toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;

13.3 São agentes de tratamento de dados na prestação do(s) serviço(s) objeto desse contrato:

- I. a PRESTADORA que será a CONTROLADORA, responsável pelas decisões referentes ao tratamento dos dados;
- II. os OPERADORES, responsáveis por realizar o tratamento sob ordens da CONTROLADORA, podendo ser diretamente a CONTROLADORA e/ou seus colaboradores ou terceirizadas;
- III. ENCARREGADO, responsável pela comunicação entre a PRESTADORA e o ASSINANTE, para fins exclusivos de informações sobre dados pessoais, bem como responsável por se comunicar e prestar informações necessárias a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

13.4 Dados Pessoais - a PRESTADORA fica autorizada a tomar decisões referentes ao tratamento e a realizar o tratamento dos seguintes dados pessoais do ASSINANTE:

- I. Nome completo;
- II. Data de nascimento;
- III. Número e imagem da Carteira de Identidade (RG)
- IV. Número e imagem do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF)
- V. Número e imagem da Carteira Nacional de Habilitação (CNH)
- VI. Fotografia 3x4
- VII. Estado civil,
- VIII. Nome do cônjuge
- IX. Nome dos pais
- X. Nível de instrução ou escolaridade
- XI. Endereço completo
- XII. Comprovante de endereço completo
- XIII. Números de telefone, WhatsApp e endereços de e-mail.
- XIV. Banco, agência e número de contas bancárias;





- XV. Bandeira, número, validade e código de cartões de crédito/débito
- XVI. Nome de usuário e senha específicos para uso dos serviços da PRESTADORA
- XVII. Comunicação, verbal e escrita, mantida entre o ASSINANTE e a PRESTADORA.
- XVIII. Controle de acesso
- XIX. IP da conexão;
- XX. MAC Address do dispositivo;
- XXI. Datas, horários e duração das conexões.

13.4.1 As informações são coletadas no momento do cadastro, da contratação dos serviços da **PRESTADORA** através do **TERMO DE ADESÃO** ao **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**, ou de modo *online*, seja por parceiro de vendas, seja diretamente na central de Atendimento, ou ao acessar o site da **PRESTADORA** (www.nrconexoes.com.br).

13.4.2 Os dados pessoais ou anonimizados do **ASSINANTE** inerentes a fruição dos serviços da **PRESTADORA**, serão coletados de forma periódica;

13.4.3. A adesão ao presente Contrato importa na ciência e na concordância do **ASSINANTE** de que o uso de seus dados pessoais à cima elencados, pela **PRESTADORA** é condição necessária para o fornecimento dos serviços estabelecidos via Contrato de Adesão, nos termos do § 3º, do artigo 9º da Lei 13.709/2018. O mesmo se aplica para o endereço de IP do **ASSINANTE**, especialmente por se tratar de gestão de dado pessoal decorrente de cumprimento de obrigação legal e regulatória.

13.5 Finalidades do Tratamento dos Dados - O tratamento dos dados pessoais listados no item **13.3** tem as seguintes finalidades:

- I. Cumprimento de obrigação legal e regulatória imposta a **PRESTADORA** pela ANATEL através da Resolução 614/2013, 632/2014 e pela lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet);
- II. Possibilitar que a **PRESTADORA** identifique e entre em contato com o **ASSINANTE** para fins de relacionamento comercial.
- III. Possibilitar que a **PRESTADORA** elabore contratos comerciais e emita cobranças contra o **ASSINANTE**.
- IV. Possibilitar que a **PRESTADORA** envie ou forneça ao **ASSINANTE** seus produtos e serviços, de forma remunerada.
- V. Possibilitar que a **PRESTADORA** estruture, teste, promova e faça propaganda de produtos e serviços, personalizados ou não ao perfil do **ASSINANTE**.
- VI. Garantia da prevenção à fraude e à segurança do **ASSINANTE**
- VII. Atender aos interesses legítimos da **PRESTADORA** ou de terceiros;

13.6 A **PRESTADORA** fica autorizada a compartilhar os dados pessoais do **ASSINANTE** com outros agentes de tratamento de dados para as finalidades listadas neste termo, observados os princípios e as garantias estabelecidas pela Lei nº 13.709/2018 (LGPD), sendo dentre alguns, mas não somente:

- I. Com os seus parceiros quando necessário e/ou apropriado à prestação de serviços relacionados;
- II. Com as empresas e indivíduos contratados para a execução de determinadas atividades e serviços em nome da **PRESTADORA**;
- III. Com empresas do grupo;
- IV. Com fornecedores e parceiros para consecução dos serviços contratados com a **PRESTADORA** (como tecnologia da informação, contabilidade, entre outros);
- V. Para propósitos administrativos como: pesquisa, planejamento, desenvolvimento de serviços, segurança e gerenciamento de risco.
- VI. Quando necessário em decorrência de obrigação legal, determinação de autoridade competente, ou decisão judicial.





13.6.1 Nas hipóteses de compartilhamento de Dados Pessoais com terceiros, todos os mencionados nos itens I a VI deverão utilizar os Dados Pessoais partilhados de maneira consistente, de acordo com os propósitos para os quais foram coletados e com base nos princípios da Lei n.º 13.709/2018 (LGPD), estando sujeitos às mesmas regras de confidencialidade, privacidade e controles de segurança, estabelecidas através de acordos de confidencialidade assinados com a **PRESTADORA**.

13.7 A **PRESTADORA** está comprometida com a transparência no uso das informações dos **ASSINANTES**, sempre em busca de adequação da sua oferta de serviços contratados e da experiência diferenciada do **ASSINANTE**.

13.8 A **PRESTADORA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados cadastrais e informações do **ASSINANTE**, sobretudo no que se refere aos registros de conexão armazenados, empregando para tanto todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar o direito do **ASSINANTE**.

13.8.1 Em conformidade ao Artigo 48 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), a **PRESTADORA** comunicará ao **ASSINANTE** e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao **ASSINANTE**.

13.9 A **PRESTADORA** apenas tornará disponíveis os dados cadastrais e os registros de conexão, incorrendo em suspensão de sigilo de telecomunicações, quando solicitado formalmente pela autoridade judiciária ou outra legalmente investida desses poderes, e quando taxativamente determinada a apresentação de informações relativas ao **ASSINANTE**.

13.10 A **PRESTADORA** poderá manter e tratar os dados pessoais do **ASSINANTE** durante todo o período em que os mesmos forem pertinentes ao alcance das finalidades listadas no item **13.4**

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

13.10.2 Dados pessoais anonimizados, sem possibilidade de associação ao indivíduo, poderão ser mantidos por período indefinido.

14. DO PRAZO DE VIGÊNCIA

14.1 O prazo de vigência deste Contrato é indeterminado, desde que não haja manifestação contrária de qualquer das partes, com antecedência mínima de **30 (trinta) dias**, somente serão aceitas manifestações de cancelamento por escrito, de qualquer uma das partes. Tal correspondência deverá ser endereçada a outra Parte por fac-símile, carta ou outro meio de entrega física.

15. DA RESCISÃO

15.1. O presente contrato poderá ser rescindido a qualquer momento com efeitos imediatos pelo:

- I. Descumprimento ou cumprimento irregular das cláusulas e condições deste contrato;
- II. Impossibilidade técnica de dar continuidade à prestação do serviço de acesso à internet;
- III. Retirada do serviço de prestação de acesso à internet do portfólio de produtos e serviços oferecidos **PRESTADORA**;
- IV. A rescisão por iniciativa da **PRESTADORA** ocorrerá por descumprimento pelo Assinante das obrigações contratuais ou regulamentares.
 - I. Determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação do serviço;
 - II. Dissolução, insolvência, concordata ou falência decretada ou requerida pelas partes.



15.2 Em qualquer um dos casos de encerramento da prestação de serviços de acesso à internet, a **PRESTADORA** poderá retirar os equipamentos de sua propriedade, anteriormente entregues em regime de comodato, que estejam instalados no endereço do **ASSINANTE dentro do prazo máximo de 30 (trinta) dias**, contados a partir da data do efetivo cancelamento dos serviços.

15.2.1 Caso o **ASSINANTE** obstrua de qualquer forma, ativa ou passivamente, por 02 (duas) tentativas a retirada dos equipamentos, deverá ressarcir a **PRESTADORA** nos valores necessários para reposição dos equipamentos.

15.4.1 Somente será cessada a cobrança da Nota Promissória com a retirada do equipamento da **PRESTADORA** da casa do **ASSINANTE** dentro do prazo determinado.

15.3 Poderá esse contrato ser cancelado ou alterado livremente pela **PRESTADORA**, a qualquer tempo e ao seu exclusivo critério, para adaptá-lo as mudanças da prestação de serviços de acesso à internet, sem prejuízo, porém, do respeito aos atos jurídicos que tiverem se aperfeiçoando anteriormente ao cancelamento ou alteração. As alterações serão levadas ao conhecimento dos **ASSINANTES**, através de carta enviada pela **PRESTADORA** ou por meio eletrônico como e-mail ou publicação no site da **PRESTADORA**.

15.4 Fica desde já certo e ajustado que ocorrendo o cancelamento do Contrato por culpa ou solicitação do **ASSINANTE**, o mesmo pagará o valor proporcional da mensalidade até a data do cancelamento.

16. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1 O **ASSINANTE** encontra-se, plenamente, ciente de que:

I. A Habilitação e ativação do serviço de INTERNET BANDA LARGA implicará na adesão e aceitação automática do inteiro teor deste Contrato, o qual permanecerá disponível no site da **PRESTADORA** e no 1º Registro de Imóveis, Títulos e Documentos e Civil de Pessoas Jurídicas da Comarca de Rio Claro, Estado de São Paulo.

II. A **PRESTADORA** poderá migrar o serviço de INTERNET BANDA LARGA, em caso de obsolescência, para outra tecnologia, garantindo e resguardando o crescimento das telecomunicações e a qualidade do serviço ora disponibilizado, comunicando previamente ao **ASSINANTE**, sobre todas as condições.

III. No caso de instalação com data agendada pelo **ASSINANTE** juntamente ao setor de competente da **PRESTADORA**, será gerado a Nota Fiscal e Boleto de Mensalidade, os quais não poderão ser alterados, mesmo que não ocorra a instalação na data agendada. Havendo alguma diferença entre a data do agendamento e a instalação esse valor virá descontado na mensalidade do mês subsequente à da efetiva instalação.

16.2 Na hipótese de o **ASSINANTE** solicitar a **PRESTADORA** qualquer conserto ou reparo no serviço de INTERNET BANDA LARGA desde que as falhas não sejam atribuídas a **PRESTADORA**, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita de assistência técnica improdutiva, cabendo ao **ASSINANTE** certificar-se previamente do valor praticado à época, junto a **PRESTADORA**.

16.3 O efetivo acesso ao serviço de **PRESTADORA** depende da utilização pelo **ASSINANTE** de equipamentos que obedeçam aos padrões e características técnicas mínimas necessárias para a perfeita fruição do serviço e/ou estabelecidas na regulamentação pertinente, bem como de infraestrutura e local adequados.

16.3.1 A **PRESTADORA** disponibilizara em seu site (www.nrconexoes.com.br) as configurações mínimas acima mencionadas para a perfeita fruição da ativação plena do serviço.

16.4 É de responsabilidade do **ASSINANTE** a instalação, manutenção e proteção elétrica de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade.



16.5 Os serviços objeto do presente instrumento são para utilização do **ASSINANTE**, sendo vedado ao mesmo comercializar, ceder, alugar, sub-locar, compartilhar, disponibilizar ou transferir a terceiros, seja a que título for, quaisquer serviços ou produtos relacionados ao serviço de INTERNET BANDA LARGA.

16.6 Este Contrato obriga as partes, seus herdeiros e sucessores, aplicando-se, no que couber, a legislação de Defesa do Consumidor.

16.6.1 A tolerância ou o não exercício de quaisquer direitos assegurados neste Contrato não importará em ato de renúncia ou novação, podendo as partes exercitá-los a qualquer tempo.

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

16.7.1 O **ASSINANTE** fica ciente que as comunicações, notificações, avisos e demais informações que se faça pertinentes e necessários a ele por parte da **PRESTADORA** poderão ser feitas também por meio do documento de faturamento mensal (boleto), em área própria, considerando-se ciência e concordância do **ASSINANTE** através da continuidade na utilização dos serviços da **PRESTADORA**, sem oposição, após o recebimento e pagamento de referida fatura.

16.8 O **ASSINANTE** tem o prazo de 3 (três) anos para, mediante requerimento, contestar junto à **PRESTADORA** valores contra ele lançados, contado o prazo para a contestação a partir da data da cobrança considerada indevida, conforme preceitua o art. 81 da Resolução n. 632/2014 da ANATEL.

16.8.1 Haverá a suspensão da cobrança do valor contestado, ficando a nova cobrança condicionada à previa justificativa junto ao **ASSINANTE** acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela **PRESTADORA**.

16.8.2 A **PRESTADORA** terá o prazo de 30 (trinta) dias para responder a contestação do **ASSINANTE** acerca dos débitos/cobranças lançados nas suas faturas mensais.

16.8.3 Em caso de ausência de resposta pela **PRESTADORA** ao requerimento de contestação de débito no prazo de 30 (trinta) dias a contar da contestação, o **ASSINANTE** terá direito a devolução automática do valor questionado.

17. DA PUBLICIDADE DO CONTRATO

17.1 O presente contrato encontra-se devidamente registrado junto ao 1º OFICIAL DE REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE RIO CLARO/SP, sob o n.º de registro: XXXX, tornando público para todos os efeitos legais; disponível ainda para consulta, em igual teor no site da **PRESTADORA** (www.nrconexoes.com.br).

17.2 É parte integrante do presente contrato:

- a. Termo de Adesão (Anexo I)
- b. Contrato de Permanência (Anexo II)
- c. Planos Comercializados (Anexo III)

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

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

- I. Código de Defesa do Consumidor (CDC) – Lei nº 8.078 de 11 de Setembro de 1990;
- II. Lei Geral de Telecomunicações (LGT) – Lei nº 9.472 de 16 de Julho de 1997;
- III. Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) – Resolução nº 614 de 28 de Maio de 2013;



IV. Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) – Resolução nº 632 de 07 de Março de 2014;

18. OS NÚMEROS, ENDEREÇOS E SITES SÃO:

FILIAIS DA PRESTADORA:

RIO CLARO/SP

Rua 14, n.º 4035, Vila Elizabeth
Telefone: (19) 3535-9840

AJAPI

Rua 01, n.º 535
0800 200 1273

SANTA GERTRUDES/SP

Rua 01, n.º 638, Centro
Telefone: (19) 9 9840-9881

LEME/SP

Rua João Arrais Serodio, n.º 167, Barra Funda
(19)3535-9840

LIMEIRA DO OESTE/MG

Avenida Bahia, n.º 40, Jardim Bela Vista
Telefone: (34) 3453-1635

ITURAMA/MG

Rua Frutal, n.º 449, Centro
Telefone: (34)3411-0982

Endereço eletrônico da **PRESTADORA**:

www.nrconexoes.com.br; contato@nrconexoes.com.br;

CENTRAL DE ATENDIMENTO NR CONEXÕES QUE FORTALECEM:

(19) 3535-9840 e 0800-200-1273

ANATEL

End.: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H - CEP 70.070-940 Brasília – DF
Pabx: (0xx61) 2312-2000

Atendimento ao Usuário:

Assessoria de Relações com o Usuário – ARU

SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília – DF, CEP 70.070-940.

Central de Atendimento: 1331 e 1332 para pessoas com necessidades especiais de audição e fala.

Site: www.anatel.gov.br

19. DO FORO

19.1 As Partes elegem o foro da **Comarca de Rio Claro/SP**, como o único competente para dirimir eventuais questões resultantes da interpretação ou execução do presente Contrato, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Rio Claro/SP, 04 de novembro de 2020.



NR CONEXÕES QUE FORTALECEM PROVEDOR DE ACESSO A REDE DE COMUNICAÇÃO LTDA.

ASSINANTE