

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES E TECNOLOGIA**

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

<b>DADOS DA PRESTADORA</b>			
Nome Empresarial: <b>FIBRATECH PROVEDOR DE INTERNET LTDA (FIBRATECH)</b>			
CNPJ: <b>29.681.974/0001-60</b>			
Inscrição Estadual: <b>146.579.008</b>	Anatel nº FISTEL: <b>50451499204</b>		
Endereço: <b>Rua Rui Barbosa, 401</b>			
Bairro: <b>Centro</b>	Cidade: <b>Xique-Xique</b>	Estado: <b>Bahia</b>	CEP: <b>47403-027</b>
Telefones: <b>0800 444 4464</b>	Site: <a href="https://fibratechprovedor.com.br">https://fibratechprovedor.com.br</a>	E-mail: <a href="mailto:fibratech@fibratechprovedor.com.br">fibratech@fibratechprovedor.com.br</a>	

E de outro lado, pessoa física ou jurídica, doravante denominado(a) **ASSINANTE** conforme identificado(a) em TERMO DE ADESÃO, que venham a se submeter sendo parte integrante deste contrato.

O presente contrato será regido pelas **Cláusulas** a seguir descrevendo termos e condições de prestação dos serviços, sem prejuízos às normas da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) e demais dispositivos legais vigentes e aplicáveis.

**1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS DEFINIÇÕES**

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

**1.2. ANATEL:** Agência Nacional de Telecomunicações.

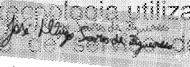
**1.3. ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO:** Área geográfica de âmbito nacional onde o SCM pode ser explorado conforme condições preestabelecidas pela Anatel, todavia considerando-se as respectivas regiões de disponibilidade técnica da empresa;

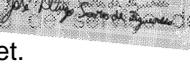
**1.4. ASSINANTE:** Pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a Prestadora para fruição do SCM e serviços correlatos.

**1.5. CENTRAL DE ATENDIMENTO:** Órgão da Prestadora de SCM responsável por recebimento de reclamações, solicitação de informações e de serviços ou de atendimento ao Assinante;

**1.6. PLANO DE SERVIÇO:** documento, publicação ou resumo comercial que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, meio de acesso, quantidades, serviços suplementares a ele inerentes, preços e critérios de sua aplicação.

**1.7. PRESTADORA:** pessoa jurídica que, mediante cadastro, concessão, permissão ou autorização, presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

**1.8. "Compartilhamento do Acesso":** significa a utilização de uma conexão à Internet ao mesmo tempo através de computadores distintos, independentemente da  utilizada.

**1.9. "Suporte Técnico":** constitui a prestação  de suporte técnico por telefone, e-mail ou chat, relativo exclusivamente aos serviços de acesso à Internet.

**1.10. "Velocidade de Conexão":** significa a quantidade de bits (1/8 de byte) a ser verificada entre o ponto de conexão do ASSINANTE (modem, adaptador de rede ou receptor de rádio ou satélite, entre outros) e o primeiro ponto de autenticação da PRESTADORA ou do concentrador de acesso da PRESTADORA, sendo medido no sentido PRESTADORA para ASSINANTE. Para efeito de medições e de acordo com práticas usuais de mercado a velocidade de conexão será verificada mediante conexão cabeada e não por Wi-Fi.

**1.11. "IP":** é o endereço na Internet, podendo ser Público ou Privado (Network Address Translation), "Fixo" ou "Variável" a cada conexão, de acordo com o plano contratado. A disponibilização de IPs fixos e válidos ou blocos de IPs somente é feita mediante acordo com a PRESTADORA e está sujeita a uma consulta prévia de disponibilidade.

**1.12. "Comodato":** para os presentes fins, representa a **cessão** dos equipamentos de propriedade da PRESTADORA ao

ASSINANTE, sem cobrança de aluguéis, durante o período de vigência do presente contrato, regido pelos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, na escolha, pelo ASSINANTE, de plano que ofereça essa opção, como forma de investimento feito pela PRESTADORA em infraestrutura necessária à prestação dos serviços ora contratados

**1.13. "Serviço de Telecomunicações":** é o conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicação, que é a transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza.

**1.14. "Serviços de Valor Adicionado":** correspondem a serviços de provimento de acesso à internet e/ou aplicações sobre ela trafegados, classificados mediante Lei e normas regulamentares da ANATEL, como típicos "SVA", e que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

**1.15. "Serviços de Comunicação Multimídia (SCM)":** é um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, e/ou servindo ainda de base para uso de SVAs ("Serviços de Valor Adicionado") utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço.

**1.16. Disponibilidade e Indisponibilidade técnica:** corresponde à existência de disponibilidade de acessos de conexão (ex.: portas IP, canais, acessos, capacidade Mbps, racks, fibras ópticas) nos locais (bairros, ruas) em que a prestadora já detém rede implantada. Neste contexto, a impossibilidade de adicionar novos assinantes nestes locais se classifica por indisponibilidade técnica.

**1.17. Viabilidade e Inviabilidade Técnica:** corresponde à impossibilidade da prestadora em atender e instalar o assinante quando a solicitação de instalação for destinada a endereços cuja prestadora não detém rede implantada e/ou sem previsão de implantação nos próximos 120 dias à solicitação.

**1.18. STFC:** Serviço Telefônico Fixo Comutado nos termos da ANATEL e que para efeito deste contrato serão considerados todos os serviços de telefonia que possam ser ofertados, incluídos aqueles prestados sobre rede internet considerados VoIP (voz sobre IP), inclusive, prestados em parceria com fornecedores terceirizados de tecnologia e equipamentos licenciados e autorizados.

**1.19. TV E IPTV:** Serviços de sons e imagens podendo envolver tecnologias sobre a plataforma internet como sistemas IPTV e vídeo sob demanda ofertados pela PRESTADORA, podendo envolver ou não parcerias entre fornecedores terceiros e características de SVA.

## 2. CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO

**2.1.** O presente Contrato tem por objeto a prestação de SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES E TECNOLOGIA pela PRESTADORA ao ASSINANTE na condição de pessoa física ou jurídica, em especial os Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), bem como eventuais serviços de tecnologias relacionadas a voz, sons e imagens sobre plataformas do SCM e Serviços de Valor Adicionado (SVAs) ainda que fornecidos por terceiros, nos moldes regulamentados pela ANATEL, e cuja oferta e Plano de Serviço estarão respectivamente escolhidos e indicados pelo ASSINANTE, em TERMO DE ADESÃO.

**2.2.** Compreende-se por prestação de serviço de comunicação multimídia por parte da PRESTADORA a instalação, administração e a manutenção de rede de transporte para a transmissão de Informações Multimídia, bem como oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia em banda larga ou acesso dedicado, utilizando quaisquer meios tecnológicos, dentro da área de prestação dos serviços da PRESTADORA.

**2.3.** Os serviços serão prestados ao ASSINANTE de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo-se sábados, domingos e feriados, a partir da data de ativação até o **termino deste contrato, ressalvadas as interrupções provocadas por falhas que independam da vontade da PRESTADORA e/ou na ocorrência de manutenções programadas.**

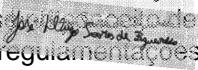
**2.4.** Aplicam-se ao presente Contrato no que couberem, as seguintes legislações, sem prejuízo das demais vigentes:

**2.4.1.** Código de Defesa do Consumidor (CDC) - Lei nº 8.078 de 11 de Setembro de 1990;

**2.4.2.** Lei Geral de Telecomunicações (LGT) - Lei nº 9.472 de 16 de Julho de 1997;

**2.4.3.** Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) - Resolução nº 614 de 28 de Maio de 2013 e suas atualizações;

**2.4.4.** Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) - Resolução nº 632 de 07 de Março de 2014 revogada e atualizada pela NOVA Resolução nº 765 de 10 de novembro de 2023.

**Parágrafo Único:** A PRESTADORA enquadra-se  Prestadora de Pequeno Porte, estando assim, ISENTA de determinadas obrigações previstas nas citadas regulamentações, nos termos da Anatel.

## 3. CLÁUSULA TERCEIRA - DA ADESÃO

**3.1.** A adesão ao presente Contrato pelo ASSINANTE pode efetivar-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos abaixo elencados:

**3.1.1.** Por meio de ASSINATURA de TERMO DE ADESÃO IMPRESSO.

**3.1.2.** Por meio de ACEITE ELETRÔNICO/ONLINE de TERMO DE ADESÃO e/ou demais atos jurídicos e tecnológicos já reconhecidos ou que venham a surgir.

**3.1.3.** A PRESTADORA no ato da adesão/contratação poderá para melhor registro e segurança das partes, solicitar foto e/ou cópia de documentos pessoais tais como RG, CPF, CNH, comprovante de residência ou ainda fotos "selfies" em

sistemas tecnológicos de assinatura e aceites "online", mantendo-se responsável pelos tratamentos de dados pessoais nos termos da LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais à época em vigor.

**3.1.4.** A aceitação de todas as Cláusulas inseridas no presente Contrato pelo ASSINANTE se dará via telefone, quando a aquisição do serviço ocorrer através da Central Telefônica da PRESTADORA ou, pelo site com o aceite eletrônico neste documento, ou com o pagamento do primeiro boleto, relativo ao serviço contratado, bem como da Taxa de Instalação.

**Parágrafo Único:** Por meio da ASSINATURA ou ACEITE ELETRÔNICO do TERMO DE ADESÃO, o(a) ASSINANTE declara que teve amplo acesso à leitura deste Contrato resultando em total conhecimento prévio de todos os direitos, deveres e garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, detalhes referentes a plano de serviço, valores de mensalidade, formas de pagamento, velocidade de download e upload, garantia de banda e/ou franquias relacionadas.

#### **4. CLÁUSULA QUARTA - DA INSTALAÇÃO E ALTERAÇÃO DE ENDEREÇO**

**4.1.** O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela PRESTADORA é de até **7 dias úteis** podendo nos casos de zonas rurais e projetos específicos, receber agendamento de até 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que o ASSINANTE firmar o TERMO DE ADESÃO, sendo que este prazo poderá ser prorrogado e/ou sofrer alterações em virtude de estudo prévio de viabilidade técnica, observando-se, também, as condições climáticas locais e condições físicas e técnicas do local para instalação.

**4.2.** Tratando-se de imóvel em condomínio e/ou edifícios, também, será de responsabilidade do ASSINANTE, providenciar a devida autorização para instalação e prestação do serviço contratado.

**4.3.** O prazo para disponibilização da conexão poderá sofrer alterações, nas seguintes hipóteses:

- (I) caso o ASSINANTE não disponibilize local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para os serviços;
- (II) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática;
- (III) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários;
- (IV) outras hipóteses em que não exista culpabilidade da PRESTADORA.

**4.4.** O(s) equipamento(s) necessário(s) para a prestação de serviços poderá(ão) ser fornecido(s) pela PRESTADORA, a depender dos planos, localidades e condições promocionais, em Regime de Comodato (Empréstimo Gratuito), locação e/ou poderá(ão) ser adquirido(s) pelo ASSINANTE, cujas opções e demais condições serão tratadas por este contrato e no TERMO DE ADESÃO.

**4.5.** O(s) equipamento(s) fornecido(s) em Regime de Comodato e/ou locados, se danificado(s) por parte do ASSINANTE, o mesmo deverá imediatamente entrar em contato nos telefones do SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente), requerer que seja feita a reposição e proceder ao pagamento integral do(s) equipamento(s) à PRESTADORA. Estando o(s) equipamento(s) fora de linha, este(s) será(ão) substituído(s) por outro(s) equivalente(s) no mercado atual, indicado(s) pela PRESTADORA.

**4.6.** O ASSINANTE em situações de ALTERAÇÃO DE ENDEREÇO deverá consultar se existe "**disponibilidade técnica**" (disponibilidade do plano na rede local do novo endereço) e **viabilidade técnica** (se corresponde área de atuação da empresa) para o novo endereço pretendido, podendo a PRESTADORA descontinuar o atendimento do serviço contratado. Ficando o ASSINANTE isento de pagar os valores eventualmente previstos para cancelamento contratual APENAS nos casos de "**indisponibilidade técnica**" da empresa.

**4.7.** Nas hipóteses do item anterior, havendo o cancelamento do contrato pelo ASSINANTE em virtude do novo endereço pretendido não corresponder a uma área atendida pela PRESTADORA ("inviabilidade técnica") poderá a PRESTADORA requerer a aplicação da multa contratual eventualmente prevista.

**4.8.** Havendo "viabilidade técnica" para o novo endereço, a PRESTADORA cobrará os custos referentes a uma nova instalação estabelecidos nos termos deste contrato e tabela atualizada disponível na PRESTADORA. O preço a ser cobrado pela nova instalação poderá sofrer variações conforme análise em visita técnica que demonstrem diferenças tais como, maior complexidade técnica da nova instalação, maior distância para atendimento e outros.

**4.9.** Se o ASSINANTE optar em alterar o local de instalação para outro ambiente, no mesmo endereço de contratação, será considerado pela PRESTADORA, como alteração de endereço, devendo o mesmo arcar com as despesas relativas a esta mudança, nos termos deste contrato em virtude dos custos de trabalho de desinstalação e reinstalação.

**4.10.** A PRESTADORA não será responsável por prejuízos que possam ser causados ao ASSINANTE durante a prestação de serviços, principalmente em caso de atrasos na instalação motivados por casos fortuitos, força maior ou de responsabilidade do ASSINANTE.

#### **5. CLÁUSULA QUINTA - DO COMODATO (EMPRÉSTIMO) E LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS**

**5.1.** A PRESTADORA disponibilizará ao ASSINANTE, quando necessários à prestação dos serviços, os equipamentos descritos no TERMO DE ADESÃO, em regime padrão de comodato (empréstimo) e/ou adicionais em regime de locação, ficando o ASSINANTE responsável pelos mesmos na forma dos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, devendo restituí-los (devolvê-los) à PRESTADORA, caso haja rescisão do presente contrato, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial.

**5.2.** A restituição ao término do contrato será realizada mediante agendamento de entrega pelo cliente ou retirada pela PRESTADORA dentro de um período de até 30 dias. Ultrapassadas 3 tentativas ou reagendamentos de retirada sem

sucesso, restará classificado o impedimento de restituição e ocorrerá a cobrança do ASSINANTE de valor equivalente ao preço do equipamento na data do cancelamento, mediante cobrança a ser enviada pela PRESTADORA, podendo ensejar medidas junto aos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC.

**5.3.0** ASSINANTE se responsabiliza a pagar todas as despesas e/ou prejuízos aplicados aos equipamentos advindos do comodato ou locação, quando configurado seu mau uso, devendo observar e zelar pela conservação dos equipamentos relacionados no TERMO DE ADESÃO, de forma a restituí-los em perfeito estado de funcionamento, com ressalva, apenas, do desgaste natural de uso.

**5.4.** A perda, extravio, dano ou destruição total do equipamento dado em regime de comodato, durante a vigência do contrato, ensejará uma cobrança do valor atualizado do equipamento, salvo tratar-se de caso fortuito e força maior, desde que comprovado.

**5.5.** É vedado ao ASSINANTE alterar as características originais, permitir acesso a terceiros, seja pessoa física ou jurídica, exceto aos técnicos da PRESTADORA devidamente identificados, ceder, gratuita ou onerosamente, os equipamentos relacionados no TERMO DE ADESÃO, ou ainda destiná-los à finalidade diversa da aqui pactuada, sob pena de ser considerado depositário infiel e ao pagamento de multa no valor total dos equipamentos que estão sob domínio do ASSINANTE.

**5.6.** A PRESTADORA poderá requisitar a devolução ou substituição imediata de qualquer equipamento de sua propriedade ao ASSINANTE, desde que o serviço prestado não seja descontinuado, e então fornecer outro equipamento similar ou solução que obtenha os mesmos resultados.

## **6. CLÁUSULA SEXTA - DA VENDA DE EQUIPAMENTOS ADICIONAIS PELA PRESTADORA**

**6.1.** A PRESTADORA poderá disponibilizar e/ou ofertar a venda para seus assinantes, ou quaisquer interessados, equipamentos de telecomunicações e de tecnologia adicionais à prestação dos serviços.

**6.2.** A venda de equipamentos adicionais poderá ser ajustada, a critérios operacionais e administrativos em TERMO DE ADESÃO, contrato próprio ou mera formalização de solicitação do ASSINANTE e tais equipamentos serão destinados para serviços e planos específicos.

**6.3.** As condições de entrega, garantia e pagamento serão dispostas no documento de formalização de compra, citado no item anterior.

**6.4.** A venda de equipamentos citados neste contrato não se confunde com o faturamento mensal de prestação de serviços de telecomunicações, desta forma os boletos e/ou faturas relacionados (as) a compra de equipamentos pelo ASSINANTE, serão enviados separadamente.

## **7. CLÁUSULA SÉTIMA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE**

**7.1.** Constituem DIREITOS do ASSINANTE:

**7.1.1.** ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, conforme as condições ofertadas e contratadas;

**7.1.2.** à liberdade de escolha da Prestadora e da(s) Oferta(s);

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

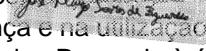
**7.1.4.** ao acesso a informações claras, objetivas, suficientes, redigidas com linguagem simples e apresentadas de maneira a assegurar um processo decisório adequado a seus próprios interesses;

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

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

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

**7.1.8.** à não suspensão do serviço sem sua solicitação, salvo na hipótese de descumprimento de deveres constantes do art. 6º, sempre após notificação prévia pela Pres



**7.1.9.** à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora, em atenção aos termos da LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais à época vigente;

**7.1.10.** à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, inviolável, redigido de maneira clara, inteligível, ordenada, em padrão uniforme, respeitados o período de faturamento e a antecedência mínima previstos no caput e § 1º do art. 54 do RGC;

**7.1.11.** à resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

**7.1.12.** ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

**7.1.13.** à reparação pelos danos causados pela violação de seus direitos;

**7.1.14.a** ter restabelecida a prestação dos serviços, a partir da quitação do débito ou do acordo celebrado com a

Prestadora;

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

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

**7.1.17.** ao recebimento dos documentos da(s) Oferta(s) contratada(s) sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

**7.1.18.** à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial da(s) Oferta(s);

**7.1.19.** ao não recebimento de mensagens de cunho publicitário ou com o objetivo de vender serviços ou produtos das Prestadoras de serviços de telecomunicações, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

**7.1.20.** a optar pelo não recebimento de chamadas publicitárias ou com o objetivo de vender serviços ou produtos das Prestadoras de serviços de telecomunicações;

**7.1.21.** a não ser cobrado por qualquer valor alheio à Oferta contratada sem sua autorização prévia e expressa; e,

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

**7.2.** Constituem DEVERES do ASSINANTE:

**7.2.1.** Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

**7.2.2.** Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

**7.2.3.** Comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por PRESTADORA de serviço de telecomunicações;

**7.2.4.** Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;

**7.2.5.** 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;

**7.2.6.** 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, nos termos do Art. 6, item VI do RGC Resolução 765/2023, da Anatel, ressaltando assim que o custeio de instalação pela prestadora sem o posterior cumprimento da fidelidade acordada pelo cliente, se caracterizará como infringência dos dispositivos contratuais da referida Resolução 765/2023, permitindo o resarcimento à prestadora;

**7.2.7.** 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;

**7.2.8.** Providenciar local adequado e/ou infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da PRESTADORA, em especial a garantia de existência e estabilidade da rede elétrica do imóvel, quando for o caso;

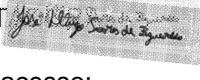
**7.2.9.** O(a) ASSINANTE é responsável e obriga-se a responder e a indenizar a PRESTADORA e/ou terceiros por quaisquer danos, ações judiciais, processos administrativos, custos e despesas que forem decorrentes, durante a vigência deste contrato, do uso indevido, impróprio, abusivo e/ou ilegal dos serviços;

**7.2.10.** É proibido ao ASSINANTE a redistribuição dos serviços objeto deste Contrato, para ambientes além de seu imóvel com objetivos comerciais, sob pena de enquadramento como distribuição clandestina de internet nos moldes da Anatel, atividade essa considerada crime Federal conforme Artigo 183 da Lei 9472/1997, que prevê detenção de 2 a 4 anos e multas de R\$10.000,00 (Dez mil reais), além de resarcimento de eventuais prejuízos causados a terceiros;

**7.2.11.** O(a) 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; **7.2.12.** A PRESTADORA, no momento em que tiver notícia da exposição vexatória e prejudicial de seu nome e imagem, se reservará o direito de enviar notificação para o(a) ASSINANTE, a qual exigirá a retratação do(a) ASSINANTE no mesmo meio de comunicação em que promoveu a exposição vexatória no prazo de 5 (cinco) dias a contar do recebimento da notificação;

**7.2.13.** O(a) ASSINANTE fica ciente desde já que o e-mail de sua titularidade será um dos meios de comunicação entre PRESTADORA e ASSINANTE, bem como aplicativos de mensagens e via postal (Correios), para informar o(a) ASSINANTE de toda e qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações que entender de interesse recíproco;

**7.2.14.** Comunicar imediatamente à sua PRESTADORA



(I) O roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;

(II) A transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,

(III) Qualquer alteração das informações cadastrais;

(IV) O não recebimento do documento de cobrança.

## 8. CLÁUSULA OITAVA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

**8.1.** Constituem DIREITOS da PRESTADORA, além dos previstos na Lei nº 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no Termo de Autorização para prestação do serviço:

**8.1.1.** Empregar equipamentos e infraestruturas que não lhe pertençam;

**8.1.2.** Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;

**§1º** A PRESTADORA, em qualquer caso, continua sendo responsável perante a Anatel e os ASSINANTES pela prestação e execução do serviço;

**§2º** A relação entre a PRESTADORA e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

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

**8.2.** Constituem DEVERES da PRESTADORA:

**8.2.1.** É vedada à PRESTADORA condicionar oferta referente ao SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou ainda condicionar vantagens ao ASSINANTE à compra de outros serviços ou aplicações, ainda que prestados por terceiros, podendo, entretanto, oferecer tais produtos e serviços em contextos promocionais;

**8.2.2.** A PRESTADORA deve manter um Centro de Atendimento para o ASSINANTE, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no mínimo no período compreendido entre 8 h (oito horas) e 20 h (vinte horas), nos dias úteis, podendo disponibilizar atendimento automatizado nas 24 horas; **8.2.2.1.** A PRESTADORA deve dispor do S.A.C: 0800 444 44 64, e endereço virtual eletrônico [fibratech@fibratechprovedor.com.br](mailto:fibratech@fibratechprovedor.com.br);

**8.2.3.** Em caso de interrupção do serviço, a PRESTADORA deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de dias e horas sem serviço, contabilizados a partir de 8 horas de indisponibilidade para uma melhor eficácia métrica entre as partes;

**§1º** Para fins do ressarcimento, serão desconsideradas as interrupções programadas realizadas dentro do período entre 0 h (zero hora) e 6 h (seis horas) para a planta interna da PRESTADORA e/ou aquelas realizadas entre 6 h (seis horas) e 12 h (doze horas) para a rede externa, previamente comunicadas aos Consumidores que serão afetados, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.

**§2º** O desconto, quando necessário, deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto;

**§3º** A PRESTADORA não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, cabendo-lhe o ônus da prova.

**8.3.** Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as PRESTADORAS de SCM têm a OBRIGAÇÃO de:

**8.3.1.** Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede ou se verifiquem problemas técnicos de infraestrutura do cliente que dificultem ou impossibilitem a instalação e prestação, bem como hipóteses de contratações fraudulentas;

**8.3.2.** Tornar disponíveis ao ASSINANTE, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;

**8.3.3.** Tornar disponíveis ao ASSINANTE informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;

**8.3.4.** Prestar esclarecimentos ao ASSINANTE, de pronto e livre de ônus, face às suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

**8.3.5.** Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o ASSINANTE, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede; Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

**8.4.** A PRESTADORA observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários em especial nos termos da LGPD;

**Parágrafo único.** A PRESTADORA tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão de sigilo.

## 9. CLÁUSULA NONA - DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

**9.1.** São parâmetros de qualidade para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia, sem prejuízos de outros que venham a ser definidos pela ANATEL, que devem ser observados pela PRESTADORA:

**9.1.1.** Fornecimento de sinais respeitando as características típicas comerciais dos serviços não dedicados e dedicados, bem como níveis estabelecidos neste contrato e ~~serviços sem contratação de links dedicados comerciais exclusivos~~;

**9.1.2.** A conexão para os planos convencionais (~~serviços sem contratação de links dedicados comerciais exclusivos~~) será fornecida na modalidade de IP dinâmicos e cuja conexão no ambiente do CLIENTE é naturalmente dividida pelo número de máquinas e dispositivos conectados, ficando sujeita às variações de velocidade decorrentes da própria tecnologia utilizada e da rede interna do ASSINANTE;

**9.1.3.** Para efeito deste contrato é reconhecido pelo ASSINANTE que em períodos mais críticos de instabilidade de transmissão, a PRESTADORA se reserva no direito de seus serviços apresentarem variações de velocidades não inferiores a 40% (quarenta por cento) da velocidade contratada pelo ASSINANTE;

**9.1.4.** A obrigação de concessão de descontos por períodos de indisponibilidade, será reconhecida nas hipóteses de interrupção total do serviço ou quando a instabilidade acarretar em sinal inferior aos 40% previstos em contrato por mais de 8 horas num mesmo dia (que resultará no ressarcimento de 1 dia completo) ou perdurar por mais de 5 dias seguidos para efeito de quebra contratual;

**9.1.5.** Para efeito de verificação pelo ASSINANTE de velocidade inferior àquela contratada, fica estabelecido entre as PARTES que a medição pelo ASSINANTE deverá ocorrer por sistemas/sites certificados pela Anatel, tais como: ESAQ Anatel disponível [www.brasilbandalarga.com.br](http://www.brasilbandalarga.com.br) e <https://www.speedtest.net/pt>, com medição direta via cabo no modem fornecido pela PRESTADORA e em pelo menos 10 (dez) períodos (horas e datas) distintas.

## **10. CLÁUSULA DÉCIMA - DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO**

**10.1.** Sendo os equipamentos necessários para conexão à internet de propriedade da PRESTADORA, os serviços de manutenção/assistência técnica serão realizados com exclusividade pela PRESTADORA ou por assistência técnica por ela autorizada, ficando **EXPRESSAMENTE VEDADO** ao ASSINANTE:

**10.1.1.** Proceder a qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, nos pontos de sua conexão ou aparelho(s) disponibilizados;

**10.1.2.** Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela PRESTADORA manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a componha;

**10.1.3.** Acoplar equipamento ao sistema de conexão do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que permita a recepção de serviço não contratado pelo ASSINANTE com a PRESTADORA;

**10.2.** Na ocorrência de hipóteses em que os equipamentos forem disponibilizados pelo(a) ASSINANTE (do seu acervo particular) ou através de fornecimento por terceiros estranhos a este negócio jurídico, fica o(a) ASSINANTE responsável pela sua configuração, qualidade, garantia, manutenção e conservação, excluindo a PRESTADORA de qualquer responsabilidade sobre estes equipamentos e eventuais problemas nos serviços prestados;

**Parágrafo Único:** A manutenção dos equipamentos de propriedade do(a) ASSINANTE necessários à prestação dos serviços será de sua inteira responsabilidade, podendo o ASSINANTE solicitar assistência à PRESTADORA AUTORIZADA, se estabelecida condição para tanto entre as partes.

**10.3.** A solicitação para manutenção/conserto (assistência técnica) dos serviços será computada a partir da sua efetiva comunicação pelo ASSINANTE à PRESTADORA. A solicitação será protocolada pela PRESTADORA que fornecerá o número do protocolo de atendimento ao ASSINANTE;

**Parágrafo Único:** Quando efetuada a solicitação pelo ASSINANTE, e as falhas não forem atribuíveis à PRESTADORA, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita técnica ocorrida, cabendo ao ASSINANTE certificar-se previamente do valor praticado, à época, pela PRESTADORA. Este valor será cobrado por documento de cobrança em separado ou em conjunto com o documento de cobrança da fatura seguinte.

**10.4.** A PRESTADORA compromete-se a atender as solicitações de reparo por falhas ou defeitos do ASSINANTE resolvendo-as num prazo de até 48 (quarenta e oito) horas a contar de sua solicitação protocolada, ressalvados os casos de ocorrências complexas e/ou que envolvam motivos de caso fortuito ou de força maior, em especial aqueles decorrentes de fenômenos da natureza;

**10.5.** Reconhecendo que a PRESTADORA somente oferece os meios de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, o ASSINANTE a isenta de quaisquer responsabilidades nas hipóteses de interrupção de suas atividades em decorrência de fato de terceiro, caso fortuito ou força maior, incluindo eventos imprevisíveis ocasionados por fenômenos da natureza, inclusive restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo poder público, seja em caráter eventual ou definitivo, ou, ainda, falta ou queda brusca de energia; danos involuntários que exijam o desligamento temporário do sistema em razão de reparos ou manutenção de equipamentos; a interrupção de sinais pelas fornecedoras de acesso à rede mundial; características técnicas dos aparelhos receptores do ASSINANTE que prejudiquem a recepção do sinal; e outros tipos de limitações técnicas ou intercorrências alheias à vontade da PRESTADORA.

## **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO PLANO DE SERVIÇO**

**11.1.** A PRESTADORA se compromete a fornecer o serviço da forma como ofertado e contratado pelo ASSINANTE no respectivo TERMO DE ADESÃO, documento no qual será especificado previamente ao ASSINANTE as seguintes informações:

**11.1.1. VELOCIDADE:** Taxa de velocidade máxima de download e upload que será fornecida ao ASSINANTE, conforme o Plano de Serviço contratado, respeitando-se a regulamentação específica;

**11.1.2. GARANTIA DE BANDA:** Taxa mínima de velocidade de download e upload garantida pela PRESTADORA ao ASSINANTE, conforme o Plano de Serviço contratado, respeitando-se a regulamentação específica e os termos deste contrato;

**11.1.2.1.** Fica o ASSINANTE ciente que no Plano de Serviço e no TERMO DE ADESÃO estão registradas as velocidades em valores de referência, uma vez que nos planos de tecnologias comuns (sistemas não dedicados) a PRESTADORA é ISENTE de obrigatoriedade no cumprimento dos valores banda de forma exata, uma vez que a própria característica desse tipo de rede prevê oscilações a depender da quantidade de usuários conectados e horários de pico de utilização;

**11.2.** A PRESTADORA se reserva no direito do estabelecimento de níveis de prestação de serviço, prazos de atendimento e instalação, exclusivos para contratos corporativos a depender de necessidades técnicas e modelagem de negócios específicos.

**11.3.** O estabelecimento das condições especiais contidas na cláusula anterior, poderão ser ajustadas mediante proposta comercial vinculada e/ou no TERMO DE ADESÃO.

**11.4.** Na ausência de contratações com condições especiais corporativas e/ou de contratos próprios do solicitante sobre este fim, o prazo de instalação para planos corporativos em geral será aquele ajustado no TERMO DE ADESÃO, bem como os prazos de atendimento de chamados de reparo na central de atendimento nos planos corporativos, serão aqueles

ajustados entre as partes conforme suas especificações exclusivas. Demais cláusulas e condições não ajustadas para contratos específicos corporativos, governamentais e/ou licitatórios serão normalmente aplicáveis.

**11.5.** Havendo interesse das partes e diante da necessidade de investimentos distintos para implantação de projetos em contratos corporativos, governamentais e licitatórios, poderão ser ajustados prazos de permanência/fidelidade distintos àqueles destinados à Pessoa Física, bem como cláusulas penais, níveis de serviço e atendimento SLA (Service Level Agreement) distintos.

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DOS VALORES, FORMAS DE PAGAMENTOS E REAJUSTES**

**12.1.** Para ativação dos serviços a PRESTADORA poderá cobrar valor de TAXA DE ATIVAÇÃO/ADESÃO, nas condições descritas nos planos de serviços existentes e TERMO DE ADESÃO.

**12.2.** Pela prestação dos serviços mensalmente, o ASSINANTE deverá pagar à PRESTADORA os valores correspondentes de acordo com o plano escolhido, conforme as características contidas no TERMO DE ADESÃO assinado pelo ASSINANTE.

**12.2.1.** Esses valores serão cobrados por meio de documento de cobrança cujo envio iniciará após a ativação do serviço, podendo ser entregues pela PRESTADORA ao ASSINANTE presencialmente, por meio do serviço postal (Correios) ou ainda de forma eletrônica.

**12.2.2.** O aqui referido documento de cobrança conforme a Resolução nº 765/2023 da Anatel poderá ser composto pela relação dos demais serviços de valor adicionados previamente contratados pelo ASSINANTE.

**12.3.** O não recebimento do respectivo documento de cobrança não isenta o ASSINANTE do pagamento mensal dos valores referentes à prestação do serviço. Sendo que, em caso de não recebimento do mesmo, é DEVER do ASSINANTE comunicar a PRESTADORA antes da data escolhida para o vencimento de suas obrigações.

**12.4.** A contestação de débitos poderá ser realizada mediante solicitação à Central de Atendimento da PRESTADORA que deterá o prazo de até 5 (cinco) dias para análise e eventual desconto necessário ocorrerá junto com a próxima fatura do plano de serviço contratado.

**12.5.** Havendo alteração no endereço para recebimento da cobrança sem que haja comunicação, por escrito e formal, do ASSINANTE junto à PRESTADORA, serão consideradas devidamente enviadas e entregues todas as faturas encaminhadas para o endereço mencionado pelo ASSINANTE durante o processo de cadastramento.

**12.6.** Os valores deste contrato serão reajustados a cada período de 12 (doze) meses, através do índice IGPM-FGV ou outro de mesma natureza. Caso vedada legalmente a utilização desse índice, será utilizado índice legalmente indicado para substituí-lo.

## **13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO**

**13.1.** Na hipótese do NÃO pagamento da mensalidade e/ou demais valores acordados neste Contrato, a PRESTADORA poderá suspender o provimento do serviço, após o decurso de 15 (quinze) dias da data em que notificar o ASSINANTE quanto à existência de débito vencido.

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

**13.1.2.** Independentemente da hipótese de notificação de protesto ou negativação por cancelamento do contrato citada no item anterior, poderá a PRESTADORA a qualquer tempo notificar o débito ao ASSINANTE e após decorridos 10 (dez) dias da notificação, serem levadas a protesto, negativação junto aos órgãos de proteção ao crédito e/ou processo de cobrança, caso o mesmo não tenha sido liquidado pelo ASSINANTE.

**13.2.** Durante o período no qual o serviço estiver SUSPENSO TOTALMENTE, não será cobrado valor de mensalidade do ASSINANTE, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais já vencidos, inclusive, acrescidos de multa pecuniária de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito e 1% (um por cento) ao mês de juros de mora, cobrados a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação, até a data da efetiva liquidação.

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

**13.3.** O restabelecimento dos serviços fica condicionado ao pagamento dos valores em atraso, acrescido de valores referentes a multas e juros.

## **14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA SUSPENSO**



**14.1.** O presente Contrato poderá ser SUSPENSO nas seguintes hipóteses:

**14.1.1.** Por inadimplemento das obrigações, conforme Cláusula supra.

**14.1.2.** Por solicitação do ASSINANTE, quando adimplente, que poderá requerer a suspensão, sem ônus, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, nos moldes da regulação vigente.

**14.1.2.1.** O restabelecimento do serviço será realizado por solicitação do ASSINANTE ou, após findo o prazo de suspensão solicitado pelo mesmo, quando, de forma automática será retomada a prestação do serviço e, consequentemente a cobrança mensal do mesmo. Incluindo-se os serviços adicionais que possam eventualmente ter sido contratados.

**14.1.2.2.** Fica o ASSINANTE ciente que caso o mesmo esteja vinculado a FIDELIDADE CONTRATUAL, tal obrigação ficará suspensa durante o período de suspensão solicitado pelo ASSINANTE. Nesse caso, o período de suspensão não será contabilizado para efeitos de cumprimento do período de fidelidade contratual.

## **15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO PERÍODO DE PERMANÊNCIA**

**15.1.** A PRESTADORA, a seu critério poderá ofertar ao ASSINANTE determinados benefícios quando da contratação dos serviços, tendo em contrapartida do ASSINANTE a permanência contratual ("fidelidade") de acordo com condições comerciais e prazos previstos em CONTRATO DE PERMANÊNCIA e TERMO DE ADESÃO.

**15.2.** O CONTRATO DE PERMANÊNCIA é o documento no qual em conjunto com o TERMO DE ADESÃO serão identificados os benefícios concedidos, prazo de fidelidade contratual, bem como as penalidades aplicáveis ao ASSINANTE em caso de rescisão contratual antecipada. Em especial os valores correspondentes à multa por rescisão antecipada, proporcional ao tempo restante para o término do vínculo contratual assumido pelo ASSINANTE.

**15.3.** O ASSINANTE declara e reconhece ter recebido opções de pacotes e serviços para contratação sem ou com benefícios promocionais e respectivas fidelidades.

## **16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA EXTINÇÃO/RESCISÃO CONTRATUAL**

**16.1.** O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

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

**16.3.** Por denúncia, por interesse da PRESTADORA, com fundada justificativa, mediante aviso prévio e formalizado ao ASSINANTE caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

**16.4.** Por distrato, mediante acordo comum entre as partes.

**16.5.** Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, e ainda comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo ASSINANTE sem prévia anuência da PRESTADORA, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo ASSINANTE com o propósito de prejudicar terceiros ou a PRESTADORA, onde nesta hipótese responderá o ASSINANTE pelas perdas e danos ao lesionado.

**16.6.** O serviço de banda larga quando prestado via sistema de rádio, poderá deter nos termos da regulamentação caráter secundário face a outras aplicações de mesma faixa de frequência, resultando em não proteção legal a interferências que possam resultar em degradação ou ausência de sinais para o ASSINANTE desta PRESTADORA. Nesse caso, o presente contrato poderá ser considerado rescindido sem que tal fato possa implicar em direito indenizatório de qualquer espécie.

**Parágrafo único:** O serviço nas características da cláusula anterior requer visada direta à base da PRESTADORA, visada esta que pode ser comprometida pelo crescimento de árvores, construções, etc. Nesse caso, não havendo alternativa para o restabelecimento do serviço ficará este contrato rescindido sem que tal fato possa implicar em direito indenizatório de qualquer espécie.

**16.7.** Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou caso seja CANCELADA A AUTORIZAÇÃO/LICENÇA do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) concedida à PRESTADORA pelo órgão federal competente, hipótese em que a PRESTADORA ficará isenta de qualquer ônus.

**16.8.** Nas hipóteses dos itens acima, NÃO estarão sujeitas as partes à penalidade de COBRANÇA DE MULTA específica pela extinção do contrato, estando garantido à PRESTADORA o pleno direito de cobrança previsto neste instrumento para os casos de inadimplência contratual do ASSINANTE, onde este deverá cumprir com o(s) pagamento(s) de eventual(is) débito(s) existente(s) referente(s) ao(s) serviço(s) já prestado(s) (mensalidade pro rata), taxa(s) de serviço(s) de instalação(ões) (caso não tenha(m) sido totalmente paga(s), visita(s) técnica(s) e/ou manutenção já realizada(s), e quaisquer outros débitos existentes para a efetiva extinção do presente.

## **17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**17.1.** Como PRESTADORA outorgada e licenciada para prestar os serviços de telecomunicações de uso coletivo, em especial o Serviço de Comunicação Multimídia, fornecerá os sinais de radiofrequências respeitando as características estabelecidas em regulamentações da ANATEL que estão disponíveis no endereço virtual eletrônico: [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), no Item: Biblioteca.

**17.2.** A sede da ANATEL tem o endereço no SAUS, Quadra 06, Bloco C, E, F e H, CEP 70.070-940 em Brasília/DF. O número do telefone da Central de Atendimento da ANATEL é 1331 e para pessoas com deficiência auditiva é 1332. A Central de Atendimento da ANATEL funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.

**17.3.** Todos os avisos, notificações, renúncias ou consentimentos previstos neste instrumento serão formulados por escrito e enviados por carta registrada, ou por qualquer outro meio que permita a comprovação do recebimento pelas partes, eventual alteração de endereço de uma das partes deverá ser comunicada a outra parte, em conformidade com as disposto nesta cláusula, sendo tidos como válidos, quaisquer documentos enviados ao endereço constante neste instrumento, bem como ao do TERMO DE ADESÃO, sem a citada comunicação.

**17.4.** Este Contrato e os direitos e obrigações dele oriundos não poderão ser transferidos ou cedidos a qualquer título, no todo ou em parte, por qualquer das Partes, sem a prévia e expressa anuênciam, por escrito, da outra Parte.

**17.5.** O não exercício, pelas Partes, de quaisquer dos direitos ou prerrogativas previstos neste Contrato, ou mesmo na legislação aplicável, será tido como ato de mera liberalidade, não constituindo alteração ou renovação das obrigações ora estabelecidas, cujo cumprimento poderá ser exigido a qualquer tempo, independentemente de comunicação prévia à Parte.

**17.6.** Qualquer disposição deste Contrato eventualmente proibida por lei será ineficaz na exata extensão dessa proibição, sem invalidar as disposições remanescentes.

**17.7.** A PRESTADORA se compromete a manter sob absoluto sigilo e confidencialidade todas e quaisquer informações, dados, documentos e quaisquer outros materiais a que venha a ter acesso, de titularidade do ASSINANTE, em virtude da prestação dos serviços objeto deste Contrato, sendo-lhe expressamente vedado ceder, transferir, divulgar ou utilizar, a qualquer título, por qualquer forma ou meio, tais informações, dados e documentos, sob pena de responder pelas perdas, danos e lucros cessantes a que comprovadamente der causa.

**17.8.** Este Contrato obriga as Partes e seus sucessores a qualquer título.

**17.9.** Este Contrato poderá ser alterado, a qualquer tempo, unilateralmente pela PRESTADORA, mediante publicação em seu site e/ou qualquer outro meio de divulgação ao ASSINANTE.

## **18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA PUBLICIDADE**

**18.1.** Para a devida publicidade, este contrato encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico <https://fibratechprovedor.com.br>.

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

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

## **19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA VIGÊNCIA E RESCISÃO**

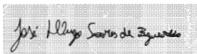
**19.1.** Este contrato entra em vigor na data da assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE ADESÃO e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do (s) serviço (s). O prazo de prestação do (s) serviço (s) objeto de contratação é indeterminado.

## **20. CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA SUCESSÃO E DO FORO**

**20.1.** O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de Xique-Xique, no Estado da Bahia, competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

**20.2.** E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sem formas de vícios de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data

**Xique-Xique, Sábado, 24 de janeiro de 2026.**



**FIBRATECH PROVEDOR DE INTERNET LTDA**  
**CNPJ: 29.681.974/0001-60**

## Informações do documento

Criado em 26/01/2026, 14:06:21

**Status:** Assinado

**Nome do documento:** CONTRATO FIBRATECH - CONDIÇÕES GERAIS.pdf

**Nome do arquivo:** CONTRATO FIBRATECH - CONDIÇÕES GERAIS.pdf

**Token:** 6955519b-ff52-4819-84ad-58d2281ee552

**Hash do documento original:** cf6e72135096efd3fbb27c2dd75fb93d9f6633ab53d71efbf3e6c0aad5310b62

**ICP Brasil - Carimbo de Tempo:** 26/01/2026, 14:07:28



## Signatários

1 signatário

### JOSÉ HUGO SOARES DE FIGUEIREDO

Assinado Signatário

Email: fibratech@fibratechprovedor.com.br

Telefone: 5574988266388

CPF: 081.262.995-76

IP: 177.85.73.216

Dispositivo: Chrome em Windows

Data e hora da assinatura: 26/01/2026, 14:07:28

Assinatura

JOSÉ HUGO SOARES DE FIGUEIREDO

## INTEGRIDADE CERTIFICADA | ICP-BRASIL

As assinaturas eletrônicas possuem a mesma validade jurídica que as assinaturas físicas - MP 2.200-2/2001 e na Lei nº 14.063/2020.

