



Ofício de Registros Cíveis das Pessoas Naturais e de Interdições e Tutelas, das Pessoas Jurídicas e de Títulos e Documentos

Oficial Titular: DANIEL BENIN DE MORAES

Rua Hercílio Estácio da Luz, 565 - Cristo Rei IV
Tel.: 4836604809 - Email: registrociviljaguaruna@gmail.com

REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

REGISTRO PARA FINS DE PUBLICIDADE E EFICÁCIA EM RELAÇÃO A TERCEIROS

Nº 12064 de 02/07/2026

Certifico e dou fé que o documento eletrônico anexo, contendo **26 (vinte e seis) páginas**, foi apresentado em 18/06/2026, o qual foi protocolado sob nº 13343, tendo sido registrado eletronicamente sob nº **12064** no Livro B deste Ofício de Registros Cíveis das Pessoas Naturais e de Interdições e Tutelas, das Pessoas Jurídicas e de Títulos e Documentos na presente data.

Apresentante

IAGO PEREIRA COVRE

Natureza

Documento - Outros > Prestação de Serviços

Certifico, ainda, que consta no documento eletrônico registrado as seguintes assinaturas digitais:

IAGO PEREIRA COVRE:081.908.639-83 (Padrão: Gov.br)

Taciano Garcia Martins:037.401.799-96 (Padrão: Gov.br)

Jaguaruna - SC, 02 de julho de 2026

Assinado eletronicamente

LIDIANE GOULART ROSA

Substituta do Oficial

Este certificado é parte **integrante e inseparável** do registro do documento acima descrito.

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça
R\$ 162,67	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 43,23
Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R\$ 0,00	R\$ 7,61	R\$ 0,00	R\$ 264,88	R\$ 478,39



Para verificar o conteúdo integral do documento, acesse o site:

RTDBRASIL.ORG.BR/CERTIDAOREGISTRO

e informe a chave ao lado ou utilize um leitor de qr code.

12064



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES
Termo de Adesão ao Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)

Pelo presente instrumento ("Contrato"), que será regido, interpretado e executado segundo as leis e regulamentações da República Federativa do Brasil, **Tac Net Telecom Ltda** ("Tac Telecom"), pessoa jurídica de direito privado, CNPJ nº 07.952.814/0001-75, estabelecida na rua Engenheiro Annes Gualberto, nº 1236, Centro, CEP 88715-000, Jaguaruna (SC), e-mail financeiro@tactelecom.com.br, telefone +55 (48) 3660-0800, que prestará indistintamente os serviços que integram o objeto deste Contrato ao **Assinante** ("Assinante"), pessoa física ou jurídica ora contratante destes serviços e devidamente qualificada no Termo de Adesão ou documentação equiparada, mediante adesão aos termos e condições ora estabelecidas.

1. DEFINIÇÕES
- Além das expressões expressamente definidas nesta seção, todos os termos iniciados em letra maiúscula, singular ou plural, terão os significados específicos atribuídos ao longo deste Contrato.
 - As expressões "inclusive", "incluindo" ou semelhantes indicam exemplos e deverão sempre ser interpretadas como não exaustivas, acompanhadas implicitamente da expressão "mas não se limitando a".
 - Quando citadas em conjunto, as partes contratantes poderão ser simplesmente denominados como "*Partes*" e, quando citadas genericamente, serão denominadas apenas como "*Parte*".
 - Referências a documentos, leis, regulamentos, resoluções e normas abrangem suas eventuais alterações, substituições e consolidações vigentes à época da sua aplicação.
 - Referências às *Partes* incluem seus sucessores ou cessionários, salvo quando houver restrição expressa neste Contrato.
 - Os termos, tanto na forma singular como plural, incluindo abreviações, terão os significados das expressões que os precedem, observando a regra: Expressão ("*Termo*"), segundo aparecerem neste Contrato.
 - Referências a disposições legais e regulatórias serão interpretadas como referências a essas disposições respectivamente alteradas, estendidas, consolidadas ou reformuladas, segundo a legislação vigente e, sendo o caso, jurisprudência judicial e regulatória predominante sobre o tema.
 - Para fins deste Contrato, aplicam-se as seguintes definições:
 - Acesso Individual** – Terminal ou equipamento específico disponibilizado pela *Prestadora* para entrega dos serviços objeto deste Contrato ao *Assinante*;
 - Adesão** – É o ato formal de contratação do *SCM* pelo *Assinante*, realizado por meio escrito ou verbal (incluindo telefônico ou digital), sujeitando as *Partes* integralmente às disposições deste Contrato;
 - ANATEL** – Agência Nacional de Telecomunicações, órgão regulador dos serviços de telecomunicações no Brasil;
 - Assinante** – Pessoa natural ou jurídica que possui vínculo contratual com a *Prestadora* para a fruição dos serviços objeto deste Contrato e que se responsabiliza por toda e qualquer ação ou omissão praticada por *Consumidor* associado à sua *Conexão à Internet*;
 - Atendimento por Meio Digital** – Forma de atendimento ao *Consumidor* prestado por aplicativo, sítio eletrônico ou quaisquer outros meios digitais, nos termos estabelecidos pelo *RGC* e no Decreto nº 11.034, de 05 de abril de 2022, ou outros que venham a substituí-los;
 - Atendimento Presencial** – Forma de atendimento ao *Consumidor* realizado pessoalmente em estabelecimento físico da *Prestadora*, próprio ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s), que venda serviços e explore exclusivamente as marcas da *Prestadora*;

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R\$ 162,67	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 43,23	R\$ 0,00	R\$ 7,61	R\$ 0,00	R\$ 264,88	R\$ 478,39



- (g) **Atendimento Remoto** – Compreende o *Atendimento Telefônico*, o *Atendimento por meio Digital* ou qualquer outro meio de contato remoto com o *Consumidor*, independentemente do originador da interação;
- (h) **Atendimento Telefônico** – Forma de atendimento telefônico ao *Consumidor*, realizado pela *Prestadora* ou mediante contrato(s) com terceiro(s), nos termos estabelecidos pelo RGC e no Decreto nº 11.034, de 05 de abril de 2022, ou outros que venham a substituí-los;
- (i) **Central de Atendimento** – É o estabelecimento ou plataforma digital que possibilita ao *Consumidor* ser atendido por pessoa devidamente qualificada para receber, responder, solucionar e/ou encaminhar para solução pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, atualizações de planos, solicitações de rescisão, bem como qualquer outra demanda administrativa associada ao *Contrato*;
- (j) **Cessionário** – É a pessoa natural ou jurídica que sucede o *Assinante* nos direitos e obrigações estabelecidas neste *Contrato*, mediante anuência ou consentimento da *Prestadora*;
- (k) **Conexão à Internet** – É a habilitação de um *Acesso Individual* para envio e recebimento de pacotes de dados pela internet, mediante atribuição ou autenticação de um endereço IP vinculado ao *Assinante*;
- (l) **Consumidor** – Pessoa natural ou jurídica, determinável ou não, que utiliza os serviços de telecomunicações fornecidos ao *Assinante* em razão deste *Contrato* e independentemente de vínculo jurídico com a *Prestadora*, na forma estabelecida pelo artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor. Todo *Assinante* é *Consumidor*, mas nem todo *Consumidor* é *Assinante*;
- (m) **Contrato de Permanência** – Instrumento contratual paralelo ao *Contrato*, porém a ele associado, celebrado entre a *Prestadora* e o *Assinante*, regido pelas regras previstas no Código de Defesa do Consumidor e regulamentação vigente, tendo por objeto a concessão de benefícios ao *Assinante* em troca da sua vinculação a um contrato, *Plano de Serviço*, *Oferta* e/ou *Assinatura*, durante um prazo mínimo pré-determinado, e que fica vinculado a este *Contrato* para todos os fins de Direito, conforme minuta em anexo;
- (n) **Forma de Pagamento Pós-Paga** – Requer o comprometimento do *Assinante* com o pagamento de prestações periódicas pela fruição de serviços;
- (o) **Forma de Pagamento Pré-Paga** – Modalidade de contratação que não exige comprometimento do *Assinante* quanto à permanência ou ao pagamento de prestações periódicas, requerendo a aquisição prévia de créditos, por meio de recargas ou mecanismos similares, destinados à fruição dos serviços mediante abatimento dos respectivos créditos adquiridos, observado o prazo de validade aplicável. Por sua natureza episódica e pela ausência de obrigação financeira de trato sucessivo, a *Forma de Pagamento Pré-Paga* é incompatível com a celebração de *Contrato de Permanência* e com a concessão de *Benefícios Comerciais* a ele vinculados, nos termos da regulamentação setorial vigente;
- (p) **Fraude** – Atividade praticada pelo *Assinante*, pelo *Consumidor* ou por quem lhe fizer as vezes e que tenha o objetivo de causar dolo ou prejuízo deliberado à *Prestadora* ou a terceiros, utilizando-se dos serviços objeto deste *Contrato*, promovendo, assim, a utilização inadequada dos recursos de telecomunicações e/ou prestação incorreta/inverídica de informações cadastrais e dados em geral;
- (q) **Informações Multimídia** – Sinais de áudio, vídeo, dados, imagens, voz e outros sons, textos e outras informações de qualquer natureza que são transmitidas por meio dos serviços objeto deste *Contrato*;
- (r) **Mensalidade** – É a quantia devida e periodicamente paga pelo *Assinante* à *Prestadora* pelo serviço ora contratado, que variará de acordo com a modalidade, *Plano de Serviço*, *Oferta* e qualquer outro critério de diferenciação de produto ou serviço utilizado pela

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R\$ 162,67	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 43,23	R\$ 0,00	R\$ 7,61	R\$ 0,00	R\$ 264,88	R\$ 478,39



Prestadora, tais como: tempo de uso, tráfego total de dados, período de uso ao longo do dia, modalidade de pagamento, dentre outros;

- (s) **Oferta** – Conjunto de condições comerciais e técnicas que definem as características da prestação do serviço, tais como preço, acesso e fruição dos serviços de telecomunicações prestados por este *Contrato*, seja de forma individual ou conjunta, no mercado de varejo onde a *Prestadora* atua;
- (t) **Ordem de Serviço (OS)** – É o formulário físico ou eletrônico preenchido pela *Prestadora* ou seus prepostos, conforme informações prestadas pelo *Consumidor*, no qual constarão, no mínimo, o nome do *Assinante* e seus dados qualitativos, nome de seus prepostos que estarão autorizados a acompanhar as equipes técnicas e firmar documentos em seu nome, a modalidade, o *Plano de Serviço* e a *Oferta* escolhidos ou em vigência, bem como a opção de recebimento de outros serviços oferecidos pela *Prestadora*, constituindo-se parte integrante deste *Contrato* durante toda a sua vigência, para quaisquer fins de Direito;
- (u) **Plano de Serviço** – Regulamento que descreve as condições de prestação dos serviços quanto às suas características, acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, valores, bem como as regras e critérios de sua aplicação e eventual suporte técnico. Obrigatoriamente, todo serviço de telecomunicações deve estar associado a um *Plano de Serviço*;
- (v) **Prazo de Comercialização** – Intervalo de tempo em que a *Prestadora* disponibiliza uma *Oferta* para a contratação pelo *Assinante*;
- (w) **Prazo de Permanência** – Condição da *Oferta* que define o período de tempo predeterminado durante o qual o *Assinante* se compromete a permanecer vinculado à *Oferta*, em contrapartida a um benefício concedido pela *Prestadora*;
- (x) **Prazo de Vigência** – Condição da *Oferta* que define o período de tempo durante o qual a *Oferta* produzirá seus efeitos, a partir da contratação pelo *Assinante*;
- (y) **Prestadora** – Pessoa jurídica de direito privado que, mediante concessão, permissão, autorização ou prévia notificação à ANATEL, explora o serviço de telecomunicações de interesse coletivo oferecido por este *Contrato* a *Assinantes* localizados em cidades e regiões onde houver disponibilidade técnica do serviço, conforme infraestrutura e capacidades técnicas da *Prestadora*. Neste *Contrato*, a *Prestadora* é a Tac Telecom, qualificada no preâmbulo deste *Contrato* e devidamente autorizada pela ANATEL a prestar tais serviços, por prazo indeterminado, por meio do Ato nº 7.331, de 06 de dezembro de 2012;
- (z) **Prestadora de Pequeno Porte (PPP)** – Condição jurídica na qual a *Prestadora* é enquadrada, por força da Resolução nº 694/2018 da ANATEL, que considera Prestadora de Pequeno Porte o grupo detentor de participação de mercado nacional inferior a 5% (cinco por cento) em cada mercado de varejo em que atua e, conforme Ato nº 6539/2019 da ANATEL, restou declarado que são consideradas Prestadoras de Pequeno Porte as prestadoras não pertencentes aos grupos empresariais ali especificados;
- (aa) **Regulamento Geral dos Direitos do Consumidor ("RGC/2023")** – É a Resolução nº 765/2023 da ANATEL, que substituiu a Resolução nº 632/2014 e que, por sua vez, estabelecia o antigo Regulamento Geral dos Direitos do Consumidor de Telecomunicações.
- (bb) **Serviço de Comunicação Multimídia ("SCM")** – É o serviço de telecomunicações que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando-se de quaisquer meios, a *Consumidores* dentro de uma área de prestação de serviços e que é regulamentado pela Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, da ANATEL, Lei Geral de Telecomunicações, dentre outras normas e regulamentos que vierem a substituí-las durante a vigência deste *Contrato*;
- (cc) **Serviço de Valor Adicionado ("SVA")** – Serviços disponibilizados pela *Prestadora* ao *Assinante* por meio de *Oferta* conjunta e que não se confundem com os serviços de telecomunicações, tratando-se puramente de um serviço que acrescenta – ao serviço principal, de telecomunicações (SCM) – utilidades e vantagens ao *Consumidor* em

Página

000004/000026

Registro Nº

12064

02/07/2026

Protocolo nº 13343 de 18/06/2026: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 12064 em 02/07/2026 deste Ofício de Registros Cíveis das Pessoas Naturais e de Interdições e Tutelas, das Pessoas Jurídicas e de Títulos e Documentos. Assinado digitalmente por LIDIANE GOULART ROSA - Substituta do Oficial.

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R\$ 162,67	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 43,23	R\$ 0,00	R\$ 7,61	R\$ 0,00	R\$ 264,88	R\$ 478,39



comparação à contratação individualizada desses serviços. Os SVAs podem ser prestados diretamente pela *Prestadora* ou por terceiros com os quais a *Prestadora* possua convênios e, nesses casos, não poderá ser oferecido de forma individualizada, pois são sempre associados ao serviço *SCM* efetivamente disponibilizado e contratado por meio deste *Contrato*;

- (dd) **Taxa de Instalação** – É a quantia paga pelo *Assinante* em razão do compromisso firmado com a *Prestadora* e que lhe garante a visita técnica para a instalação da infraestrutura necessária para a adequada fruição dos serviços regulamentados por este *Contrato*;
- (ee) **Taxa de Visita Técnica** – É a quantia paga pelo *Assinante* em razão do deslocamento técnico e/ou execução técnica, quando a *Prestadora* **não** der causa ao problema enfrentado pelo *Consumidor*;
- (ff) **Termo de Contratação** – Documento formal que consubstancia a manifestação de vontade do *Assinante* em contratar os serviços prestados pela *Prestadora*, vinculando expressamente o *Assinante* ao *Contrato*, bem como, quando aplicável, ao *Contrato de Permanência*, à *Oferta*, aos *Planos de Serviço* e demais documentos contratuais correlatos. O *Termo de Contratação* poderá ser celebrado por meio físico ou eletrônico, nos termos da legislação vigente, e constitui instrumento hábil e suficiente para caracterizar a adesão do *Assinante* aos serviços contratados, inclusive para fins de validade jurídica, formação do vínculo obrigacional e início da prestação dos serviços. A assinatura ou aceite do *Termo de Contratação* implicará a aceitação integral dos direitos e obrigações previstos neste *Contrato* e em seus documentos acessórios, conforme definidos pela *Prestadora*.
- (gg) **Velocidade** – É a capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em “bits por segundo” (“bps”), medida conforme critérios estabelecidos em regulamentações específicas.

2. OBJETO E CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- 2.1. Constitui objeto deste *Contrato* a disponibilização ao *Assinante* dos *Serviços de Comunicação Multimídia (SCM)* pela *Prestadora*, consistente no transporte e oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia em banda larga por meio de um protocolo IP (link de dados) dinâmico em 01 (um) ponto de acesso ao serviço no endereço de instalação indicado pelo *Assinante*, utilizando quaisquer meios tecnológicos, dentro da área de prestação de serviços da *Prestadora*.
 - 2.1.1. Em face das características físicas do serviço contratado, este poderá ser prestado através de redes próprias da *Prestadora* ou, eventualmente, contratadas com terceiros, limitando-se sua *Oferta* a localidades tecnicamente viáveis.
 - 2.1.2. É facultado ao *Assinante* contratar IP Fixo, mediante disponibilidade da *Prestadora*, observando-se ainda os valores, *Ofertas* e demais condições técnicas e comerciais da *Prestadora*.
 - 2.1.3. Considerando o esgotamento global dos endereços do Protocolo Internet versão 4 (IPv4), e o processo de migração para o Protocolo Internet versão 6 (IPv6) envolvendo a adaptação de todos os elementos e equipamentos envolvidos na Internet, a *Prestadora* recomenda ao *Assinante* que adquira e utilize apenas dispositivos e equipamentos com suporte ao IPv6, cuja verificação técnica perante os respectivos fornecedores incumbe exclusivamente ao *Assinante*.
 - 2.1.4. A *Prestadora* poderá, a qualquer tempo, alterar o endereço IP (público ou privado; fixo ou dinâmico; v4 ou v6), inclusive com uso de técnicas de transição (como CGNAT), em razão de alterações de tecnologia, equipamentos ou reorganização de rede.
 - 2.1.4.1. Quando necessária a alteração de endereço de IP Fixo, a *Prestadora* comunicará o *Assinante* com a devida antecedência.
 - 2.1.5. Caso os equipamentos do *Consumidor* e/ou aplicações por ele utilizadas sejam incompatíveis com o IPv4 compartilhado e, não havendo compatibilidade com o IPv6, o *Assinante* poderá optar por um IPv4 público dinâmico e não oneroso (*fallback*) ou por um IPv4 Fixo de forma onerosa, conforme disponibilidade da *Prestadora* e políticas comerciais vigentes.

<



- 2.2. Integram também o escopo deste *Contrato* os *Serviços de Valor Adicionado (SVA)*, oferecidos pela *Prestadora*, por si ou através de empresas parceiras, mediante remuneração específica, os quais não se confundem com os serviços *SCM* e outros serviços regulados pela *ANATEL*, mas que lhe dão suporte, novas utilidades ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações, dentre outras funcionalidades.
- 2.2.1. Ao contratar os *Serviços de Comunicação Multimídia (SCM)*, o *Assinante* declara-se ciente da possibilidade de contratação de um provedor de conteúdo, aqui definido como *Serviço de Valor Adicionado (SVA)*, permitindo ao *Assinante* optar por utilizar, ou não, os serviços disponibilizados pelo provedor disponível.
- 2.2.2. A *Prestadora* não comercializa e não possui qualquer responsabilidade pelos conteúdos, estabilidade, qualidade e demais garantias de níveis de serviço associadas aos serviços de provedores terceiros nem empresas parceiras.
- 2.3. Os serviços objeto deste *Contrato* serão prestados ao *Assinante* de forma contínua, de modo que o pagamento pelos serviços será devido independentemente do tempo de utilização mensal, salvo se assim delimitado em *Plano de Serviço* ou *Oferta* específicos.
- 2.4. A *Prestadora* poderá oferecer outros serviços ao *Assinante*, incluindo Serviços de Televisão por Assinatura e Acesso Condicionado (SeAC), Telefonia VoIP ou por Serviço Móvel Pessoal ("SMP"), os quais poderão ser prestados diretamente pela *Prestadora* ou por terceiros, hipótese na qual serão regulamentados por instrumentos próprios.
- 2.5. Os serviços objeto deste *Contrato* poderão ser prestados de forma individual ou conjunta.
- 2.5.1. A *Oferta* individual se dará quando um único serviço for objeto de contrato entre as *Partes*.
- 2.5.2. A *Oferta* conjunta, também denominada "combo", ocorrerá quando, no mínimo, dois serviços forem simultaneamente objeto de contratação entre as *Partes* e em condições distintas daquelas ofertadas individualmente, nos termos regulamentados pela *ANATEL*.
- 2.5.2.1. Na hipótese de contratação de *Oferta* conjunta, o cancelamento de algum dos serviços de forma isolada implicará no cancelamento de todos os serviços, inclusive da opção e *Contrato de Permanência*, com as consequências daí decorrentes, tais como sanções contratuais, perda de preços promocionais, dentre outros.
- 2.5.2.1.1. Caso o serviço objeto do *Contrato* permaneça sendo prestado apesar do cancelamento dos benefícios outros concedidos ao *Assinante*, este será cobrado de acordo com a tabela de preços vigente na ocasião do cancelamento, observada a regulamentação da *ANATEL*.
- 2.6. Os serviços ora contratados serão prestados mediante adesão pelo *Assinante* ao *Plano de Serviços* ou *Oferta* de seu interesse e o uso efetivo dos serviços contratados implica a aceitação integral e tácita, pelo *Assinante* e pelos demais *Consumidores* associados, dos termos deste *Contrato* e das condições da *Oferta* contratada, independentemente de assinatura manuscrita ou digital.
- 2.7. A *Prestadora* poderá criar, modificar ou excluir produtos e serviços, *Ofertas*, *Planos de Serviço* e *SVAs* conforme suas políticas comerciais e estratégias empresariais, observada a comunicação prévia de 30 (trinta) dias ao *Assinante* quando a alteração afetar *Oferta* ou *Plano de Serviço* por ele contratado, nos termos do artigo 31 do RGC/2023 e demais normas regulatórias setoriais e legislação aplicável.
- 2.7.1. É facultado à *Prestadora* oferecer benefícios ao *Assinante*, seja a título de *SCM*, seja *SVA* ou outros modalidades e serviços, individual ou cumulativamente, condicionados ou não à adesão, pelo *Assinante* ao *Contrato de Permanência*.
- 2.7.2. Na hipótese de rescisão unilateral, alteração substancial de condições ou descontinuidade dos *SVAs* por iniciativa de fornecedores terceiros, a *Prestadora* poderá, mediante prévia comunicação ao *Assinante*, suspender, alterar ou cancelar o serviço adicional afetado, sem que tal hipótese configure inadimplemento contratual ou gere dever de indenização por parte da *Prestadora*, permanecendo ativos os demais serviços originalmente contratados.
- 2.7.3. Os serviços prestados mediante *Oferta* conjunta de serviços poderão estar relacionados a outros serviços e vantagens prestados diretamente pela *Prestadora* ou por empresas parceiras e conveniadas, hipótese na qual a *Prestadora* atuará como simples intermediária desses serviços



e não responderá por sua estabilidade, conteúdo, manutenção, existência, valores e outras características que fogem à gerência da *Prestadora*.

- 2.8. A cobrança da *Taxa de Instalação* pela *Prestadora* não se confunde com os valores devidos a título de *Mensalidade* pelos serviços *SCM* e *SVA* que integram as *Ofertas* e este *Contrato*.
- 2.8.1. Por mera liberalidade e de acordo com as suas políticas comerciais, a *Prestadora* poderá alterar o valor da *Taxa de Instalação* a qualquer tempo, e inclusive deixar de exigí-la, observados critérios econômicos associados ao *Contrato*, local da instalação, características do *Plano de Serviço* e da *Oferta* contratados pelo *Assinante*, dentre outros.
- 2.9. Para a fruição do serviço, o *Assinante* deverá possuir os equipamentos e configurações mínimas necessárias, conforme estabelecido neste *Contrato*.
- 2.9.1. O *Assinante* declara ciência de que a adequada fruição dos serviços ora contratados dependerá diretamente da observância, pelos *Consumidores* dos requisitos e configurações mínimas capazes de proporcionar o recebimento adequado de dados de serviço.
- 2.9.2. Insere-se no escopo deste *Contrato* a possibilidade de as *Partes* ajustar mútuo gratuito ou oneroso, bem como a locação e/ou o comodato de bens de propriedade da *Prestadora* em favor do *Assinante*, incluindo, mas não se limitando a, modems, roteadores, ONTs, ATAs e demais dispositivos necessários à fruição do serviço contratado e que não devem, jamais, ser confundidos como se de propriedade do *Assinante* fossem.
- 2.9.2.1. Na hipótese de a *Prestadora* disponibilizar quaisquer equipamentos ou dispositivos de sua propriedade ao *Assinante*, seja a que título for, tal concessão se operará durante a vigência deste *Contrato* ou até que as *Partes* ajustem de modo diverso, cabendo ao *Assinante* a guarda e conservação desses equipamentos e dispositivos, não podendo utilizá-los para fins diversos do previsto, sob pena de arcar com as respectivas perdas e danos.
- 2.9.3. A *Prestadora* comunicará o *Assinante* caso sua infraestrutura não seja compatível com a tecnologia, velocidade, *Oferta* e demais características contratadas, ficando o *Assinante* sujeito às impossibilidades, restrições ou limitações técnicas de acordo com a infraestrutura existente.
- 2.9.3.1. Caso seja constatada algum motivo que torne inviável ou impossível a prestação dos serviços, ou qualquer impossibilidade técnica, a *Prestadora* comunicará o *Assinante* e, caso não seja corrigida a impossibilidade constatada, admitir-se-á a rescisão do *Contrato* sem ônus para as *Partes*.
- 2.9.3.2. Nas hipóteses em que a impossibilidade técnica ocorrer nas dependências do *Assinante*, no local a ser instalada a infraestrutura necessária para prestar os serviços, caberá ao *Assinante* realizar as adequações necessárias por sua conta e risco, ficando certo de que o prazo para a instalação será reiniciado somente após a conclusão das adequações e efetiva comunicação pelo *Assinante* à *Prestadora*.
- 2.9.3.3. Caso a incapacidade técnica seja constatada em hipótese de mudança de endereço, o *Contrato* permanecerá ativo e os serviços serão mantidos no endereço originário, salvo nas hipóteses de suspensão temporária do *Contrato*, nos termos da regulamentação vigente.
- 2.9.4. A *Prestadora* não garantirá o padrão de qualidade e performance potencialmente esperadas pelos *Consumidores* se o *Assinante* não observar os critérios e exigências técnicas e tecnológicas necessárias, hipótese na qual a *Prestadora* oferecerá suporte técnico limitado.

3. CARACTERÍSTICAS E FINALIDADES DOS SERVIÇOS E OFERTAS

- 3.1. No momento da adesão, o *Assinante* deverá indicar a modalidade do serviço contratado (residencial, comercial, condominial ou outras modalidades disponíveis), vinculando-a ao respectivo *Plano de Serviço* e *Oferta*.
- 3.2. Salvo nos casos de vigência do *Contrato de Permanência*, e desde que o *Assinante* esteja adimplente, poderá este requerer a qualquer tempo a alteração do *Plano de Serviço* contratado, dentre os disponíveis, mediante o pagamento da respectiva taxa de serviço vigente na oportunidade, aumentando-se ou reduzindo-se, conforme o caso, o preço de sua mensalidade e modificando outras condições comerciais existentes na época da mudança.
- 3.3. Cada *Plano de Serviço* poderá ser diferenciado com base em uma ou mais das seguintes variáveis: (a) velocidade contratada; (b) volume de tráfego de dados; (c) horários de utilização;

</



(d) tempo de uso; (e) finalidades da utilização; (f) SVAs agregados; e (g) quaisquer outros fatores que venham a ser utilizados pela *Prestadora* para fins de diferenciação, conforme suas políticas comerciais e estratégias empresariais.

- 3.3.1. Pela contratação do *SCM*, o *Assinante* estará capacitado a receber conexões de outros computadores através da *Conexão à Internet*, com fluxo de dados limitado à franquia de consumo contratada, possibilitando a criação de um servidor de correio eletrônico e/ou arquivos.
- 3.3.2. Em quaisquer modalidades onde o *Assinante* seja o destinatário final do *SCM*, veda-se a disponibilização do *Acesso à Internet* e dos terminais conectados como servidores, incluindo servidores Web, FTP, SMTP, POP3, VPNs e outras conexões entrantes que caracterizem prestação ou redistribuição de serviços, restrito aos planos corporativos/empresariais.
- 3.4. A *Oferta* de capacidade contratada pelo *Assinante* corresponde à taxa bruta de transferência de dados, ou seja, inclui a transmissão de informações de controle referentes aos protocolos de comunicação de dados como Ethernet, TCP/IP e outros que venham a ser utilizados pelas aplicações do *Assinante*.
 - 3.4.1. O *Assinante* reconhece que o serviço *SCM* poderá, eventualmente, tornar-se indisponível em decorrência de manutenções programadas ou emergenciais, falhas técnicas ou outras causas alheias à atuação da *Prestadora*.
 - 3.4.1.1. A *Prestadora* não será obrigada a efetuar descontos caso a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, por culpa exclusiva do *Assinante* ou *Consumidor*, bem como por fatos de terceiro e outras situações de manutenções programadas que respeitem as condições estabelecidas na regulamentação específica.
 - 3.4.2. A *Prestadora* não se responsabiliza por eventuais diferenças de velocidades e demais particularidades da *Conexão à Internet* decorrentes de fatores externos e alheios à sua vontade, tais como o momento do acesso, o acesso a redes congestionadas ou mais lentas de terceiros, destino da Internet, páginas e aplicativos acessados, dispositivos utilizados para acesso, multiplicidade de conexões simultâneas, quantidade excessiva de *Consumidores* conectados ao mesmo tempo na rede do *Assinante*, funcionamento irregular da infraestrutura interna do *Assinante*, dentre outros fatores.
 - 3.4.3. A *Prestadora* utilizará todos os meios técnicos e comercialmente viáveis para garantir a *Velocidade* do *SCM* e a regularidade da *Conexão à Internet*.
- 3.5. A *Prestadora* poderá extinguir ou modificar, total ou parcialmente, a qualquer momento, seus *Planos de Serviço*, mediante comunicação prévia de 30 (trinta) dias ao *Assinante*, conforme estabelecido pelo artigo 31 do *RGC/2023*.
 - 3.5.1. Conforme o artigo 40 do *RGC/2023*, em caso de ausência de manifestação do *Assinante*, a *Prestadora* fica autorizada a migrá-lo para *Oferta* de igual ou menor valor e sem vinculação a *Prazo de Permanência*.
- 3.6. A *Prestadora* não se responsabilizará por quaisquer ações ou omissões do *Consumidor* efetuadas a partir da *Conexão à Internet* contratada, inclusive em transações comerciais e financeiras realizadas, as quais serão de inteira responsabilidade do *Consumidor* e, sendo o caso, das pessoas naturais e jurídicas com as quais o *Consumidor* estabelece tais transações por intermédio do *SCM*.
- 3.7. O *Assinante* assume total responsabilidade por encargos decorrentes da utilização indevida do *SCM* ou SVAs por si ou por *Consumidores* vinculados, obrigando-se a tomar todas as medidas necessárias para impedir a utilização indevida do serviço por terceiros.
- 3.8. É expressamente vedada a revenda, redistribuição, cessão, sublocação ou compartilhamento do *SCM* sem autorização prévia e por escrito da *Prestadora*, sob pena de responsabilização civil e penal do *Assinante*, além da rescisão do *Contrato* nos termos aqui estabelecidos.
- 3.9. A *Prestadora* poderá criar *Ofertas* específicas para condomínios, sendo necessário, para tanto, um número mínimo de unidades condominiais, previsto na política comercial vigente à época da contratação do *SCM*, em um mesmo prédio ou condomínio horizontal, os quais poderão usufruir dos serviços *SCM* em condições de preço especiais estabelecidas pela *Prestadora*.



- 3.9.1. O uso do serviço por condomínios poderá ser limitado a cada unidade condominial contratante, constituindo infração contratual passível de rescisão automática o compartilhamento da conexão ou estabelecimento de pontos adicionais ao principal em qualquer outra unidade diferente da contratante.
- 3.9.2. Caso o *Assinante* do *SCM* altere sua modalidade, de residencial para condominial, e faça jus a condições especiais estabelecidas pela *Prestadora*, esta concessão não retroagirá aos serviços prestados anteriormente à alteração da modalidade e, especialmente, às mensalidades já quitadas pelo *Assinante* antes da sua solicitação.
- 3.9.3. No caso de o *Assinante* da modalidade condominial alterar para residencial, ou se seu respectivo condomínio deixar de atender aos requisitos necessários – como o número mínimo de *Assinantes*, o *Assinante* perderá o direito aos benefícios do *SCM* em condições de preço especiais.
- 3.10. Em qualquer modalidade contratada, a mudança de endereço estará condicionada à viabilidade técnica e disponibilidade da rede no novo local, conforme os termos deste *Contrato* e o artigo 81 do *RGC/2023*.

4. DIVULGAÇÃO CONTRATUAL, MODALIDADES DE ADESAO E DIREITO DE ARREPENDIMENTO PELO ASSINANTE

- 4.1. Este *Contrato* estará permanentemente disponível para consulta pública no sítio eletrônico da *Prestadora*, através do link www.tactelecom.com.br, e quando da contratação, o *Assinante* receberá cópia integral deste *Contrato* por e-mail, via impressão, ou por meio da área de acesso restrito no mesmo sítio eletrônico.
- 4.2. A adesão ao *Contrato* poderá ser realizada pessoal e presencialmente, por telefone ou via internet, quando disponível e conforme modalidade de contratação disponibilizada pela *Prestadora* em razão da *Oferta*.
 - 4.2.1. Quando a contratação ocorrer por meio remoto, na forma do artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, o *Assinante* poderá exercer o direito de arrependimento no prazo de 07 (sete) dias corridos, contados da data de conclusão da instalação da infraestrutura técnica necessária à prestação do *SCM*. O decurso deste prazo, sem manifestação formal do *Assinante*, consolidará a aceitação dos termos contratuais e a concordância com os serviços solicitados.
 - 4.2.2. O *Assinante* declara ciência de que o objeto principal deste *Contrato* é a prestação do *SCM*, o qual está sujeito ao direito de arrependimento previsto no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, quando contratado de forma remota.
 - 4.2.2.1. A infraestrutura técnica instalada no domicílio ou estabelecimento do *Assinante* constitui atividade técnica especializada, com características personalizadas, custos operacionais individualizados e irrecuperáveis, distintos da prestação continuada do *SCM*. O eventual exercício do direito de arrependimento quanto ao *SCM* não permite a restituição do trabalho técnico já executado e concluído, justificando-se a retenção e/ou cobrança dos custos efetivamente incorridos com a instalação, limitados à *Taxa de Instalação* associada à *Oferta* vigente. O *Assinante* reconhece que o serviço de instalação é considerado concluído com a efetiva ativação e disponibilização dos serviços, constatado na finalização da respectiva *OS*.
 - 4.2.3. A instalação do *SCM* configura início da execução contratual e ativação da prestação continuada, presumindo-se que o *Assinante* solicitou sua execução imediata ao confirmar o agendamento da instalação técnica. O uso do serviço, ainda que por tempo reduzido, importa em concordância com os termos contratuais e poderá ensejar a cobrança proporcional ao período de utilização efetiva, sem prejuízo da devolução dos demais valores pagos antecipadamente, quando aplicável.
 - 4.2.4. O *Contrato de Permanência* eventualmente associado a este *Contrato* terá sua eficácia suspensa durante o prazo legal para exercício do direito de arrependimento, passando a surtir efeitos somente a partir do 8º (oitavo) dia corrido contado da conclusão da instalação, salvo manifestação de arrependimento no prazo legal.
 - 4.2.5. A eventual isenção, gratuidade ou desconto no valor da *Taxa de Instalação*, quando aplicável em razão da contratação de *Oferta* associada a *Contrato de Permanência*, poderá ser

<



desconstituída na hipótese de exercício do direito de arrependimento, facultando à *Prestadora* o ressarcimento dos custos de instalação, conforme disposto nesta Seção.

- 4.2.5.1. O Assinante reconhece que a cobrança e/ou retenção dos custos de instalação estabelecida nesta Seção fundamenta-se nos custos operacionais efetivamente incorridos pela *Prestadora*, não constituindo penalidade, multa ou cobrança indevida, tampouco configurando obstáculo ao exercício legítimo do direito de arrependimento.
- 4.3. Quando disponível, a adesão a este *Contrato* e documentos associados, incluindo o *Contrato de Permanência*, poderá ser realizada mediante aceite digital e/ou por assinatura eletrônica, nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2/2001, Lei nº 14.063/2020 e demais normas vigentes no Brasil na época da adesão e que as *Partes* reconhecem e aceitam como válida.

5. OPÇÃO DE FIDELIDADE – PERMANÊNCIA MÍNIMA

- 5.1. A *Prestadora* poderá oferecer ao *Assinante* benefícios e/ou *Ofertas* especiais, em caráter temporário e de acordo com as suas estratégias empresariais e políticas comerciais, tais como a liberação do pagamento da *Taxa de Instalação*, descontos nos preços das *Mensalidades*, dentre outros, mediante adesão ao *Contrato de Permanência*, com compromisso de permanência mínima do *Assinante* com a *Prestadora*, observado o estipulado pelos artigos 36 e seguintes do *RGC/2023*.
- 5.1.1. O início da eficácia do *Contrato de Permanência*, quando existente, ficará suspenso até o término do prazo legal para o exercício do direito de arrependimento estabelecido na *Cláusula 4.2.1* e seguintes, quando aplicável, e durante esse período, os benefícios ofertados pela *Prestadora* poderão ser usufruídos em caráter provisório, cabendo ao *Assinante*, em caso de exercício do direito de arrependimento, o reembolso integral de tais benefícios e/ou a indenização pelos custos incorridos pela *Prestadora*, conforme estabelecido neste *Contrato*.
- 5.2. A *Oferta* poderá prever Prazo de Permanência de até 12 (doze) meses, durante o qual o *Assinante* se comprometerá a permanecer a ela vinculado, em contrapartida a um benefício concedido pela *Prestadora*.
- 5.3. Quando o *Assinante* for pessoa jurídica, o prazo de permanência será de livre estipulação entre as *Partes*, conforme estabelecido pela *ANATEL* no *RGC/2023*.
- 5.4. É permitida a renovação automática do *Contrato de Permanência*, desde que prévia e expressamente autorizadas pelo *Assinante*, seja durante a contratação ou posteriormente a ela.
- 5.5. Após o início da eficácia do *Contrato de Permanência* e sua consolidação definitiva, a rescisão imotivada pelo *Assinante* antes do término do *Prazo de Permanência* autorizará a *Prestadora* a exigir o valor da multa estipulada no *Contrato de Permanência*.
- 5.5.1. A multa pela rescisão antecipada do *Contrato de Permanência* será proporcional ao tempo restante para o término do *Prazo de Permanência* e não poderá exceder o valor do benefício concedido pela *Prestadora* ao *Assinante*.
- 5.6. O *Assinante* estará isento da multa pela rescisão antecipada do *Contrato de Permanência* na hipótese de descumprimento de obrigação legal ou contratual da *Prestadora*, hipótese que autoriza o *Assinante* a usufruir dos benefícios concedidos e não o isenta do pagamento das parcelas vincendas em decorrência de eventual aquisição de equipamentos junto à *Prestadora*.
- 5.6.1. Incumbe ao *Assinante* comprovar o descumprimento do *Contrato* pela *Prestadora*, nos termos da regulamentação da *ANATEL*.
- 5.7. A *Prestadora* garantirá ao *Assinante* a opção de contratação do *SCM* com condições de fruição equivalentes, porém sem vínculo de permanência e, consequentemente, sem quaisquer benefícios associados, observada a regulamentação da *ANATEL*.
- 5.8. Os benefícios oferecidos pela *Prestadora* em contrapartida ao *Prazo de Permanência* pelo *Assinante* poderão variar conforme políticas comerciais e estratégias empresariais da *Prestadora*, que poderá estipular *Ofertas* com ou sem prazo certo de vigência, incluindo *Ofertas* promocionais específicas.
- 5.9. A celebração de *Contrato de Permanência* e a concessão dos respectivos benefícios são exclusivas das contratações realizadas na *Forma de Pagamento Pós-Paga*, sendo regulatória e contratualmente incompatíveis com a *Forma de Pagamento Pré-Paga*, em razão de sua natureza

Página 000010/000026 Registro Nº 12064 02/07/2026	Protocolo nº 13343 de 18/06/2026: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 12064 em 02/07/2026 deste Ofício de Registros Cíveis das Pessoas Naturais e de Interdições e Tutelas, das Pessoas Jurídicas e de Títulos e Documentos. Assinado digitalmente por LIDIANE GOULART ROSA - Substituta do Oficial.									
	Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
	R\$ 162,67	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 43,23	R\$ 0,00	R\$ 7,61	R\$ 0,00	R\$ 264,88	R\$ 478,39



episódica e da ausência de obrigação financeira de trato sucessivo, conforme regulamentação setorial.

- 5.9.1. Ao *Assinante* que optar pela *Forma de Pagamento Pré-Paga* será assegurada a contratação do *SCM* em condições equivalentes às disponíveis no mercado para essa modalidade, sem vinculação a *Prazo de Permanência* e sem a concessão dos *Benefícios Comerciais* previstos no *Contrato de Permanência*, observadas as políticas comerciais da *Prestadora* e a regulamentação setorial vigente.

6. PREÇO, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E REAJUSTES

- 6.1. As formas de pagamento das *Ofertas* poderão ser classificadas em pós-paga, pré-paga ou combinação de ambas, de livre escolha do *Assinante*, salvo em hipóteses específicas expressamente previstas no *RGC/2023*.
- 6.2. Pela prestação dos serviços objeto do *Contrato*, o *Assinante* pagará a *Mensalidade* e demais tarifas e encargos à *Prestadora*, conforme vinculado à *Oferta* contratada.
- 6.2.1. O serviço contratado será cobrado a partir da data de sua instalação e habilitação, admitindo-se que o valor da primeira fatura seja cobrado proporcionalmente a partir da instalação e habilitação do serviço contratado.
- 6.3. A fatura de cobrança discriminará cada um dos serviços prestados, os quais poderão incidir mensalmente ou eventualmente.
- 6.3.1. O *Assinante* autoriza, desde já, que a *Prestadora* consolide, em um documento único de cobrança, os valores devidos por diferentes códigos de acesso vinculados ao mesmo CPF ou CNPJ do *Assinante*.
- 6.4. O início do faturamento dos serviços corresponderá à data de ativação dos serviços pela *Prestadora*, disponibilizando-os ao *Assinante*.
- 6.5. O *Assinante* é o único responsável pelo pagamento dos valores devidos à *Prestadora* em razão do *Contrato*, incluindo os tributos incidentes e demais encargos contratuais, regulatórios ou legais, obrigando-se ao pagamento na rede bancária credenciada ou através de outros meios de pagamento disponibilizados e aceitos pela *Prestadora*.
- 6.6. Os preços e tarifas associados ao *Contrato* poderão ser reajustados anualmente, a cada 12 (doze) meses contados da data de início da comercialização da respectiva *Oferta* pela *Prestadora*.
- 6.6.1. Na forma do artigo 58 do *RGC/2023*, o marco inicial para fins de reajuste será a data de disponibilização da *Oferta* ao mercado, e não necessariamente a data da adesão individual do *Assinante*.
- 6.6.2. Na hipótese de a regulamentação e/ou legislação aplicável vierem a permitir o reajuste dos valores em prazo inferior a 12 (doze) meses, fica facultado à *Prestadora* aplicar o novo critério de periodicidade, desde que observado o disposto na regulamentação vigente à época e mediante prévia comunicação ao *Assinante*, quanto exigido.
- 6.7. A ausência de recebimento do documento de cobrança não exime o *Assinante* da obrigação de pagamento, cabendo-lhe buscar, por meios legítimos, o acesso à fatura e a quitação dos valores devidos até a data de vencimento.
- 6.8. Admitir-se-á a cobrança de valores de forma proporcional aos dias de serviço utilizado, em razão da contratação, instalação e habilitação do serviço, alteração de *Plano de Serviços*, *Ofertas*, data de vencimento, suspensão temporária de serviços, dentre outras hipóteses, sendo certo que, para fins deste *Contrato*, o mês comercial será fixado em 30 (trinta) dias, independentemente da quantidade real de dias corridos no período de referência.
- 6.9. Os valores estipulados nas *Ofertas* e nos *Planos de Serviço* já englobam os valores de todos os tributos incidentes em razão da prestação dos serviços contratados, observada a legislação vigente.
- 6.10. Na hipótese de criação ou alteração de tributos associados ao *Contrato*, inclusive mudanças de alíquotas tributárias, ou ainda, se for dada nova interpretação pelo Fisco quanto à arrecadação tributária de modo a majorar ou diminuir os ônus tributários associados aos serviços objeto deste *Contrato*, os valores das tarifas, *mensalidades* e demais encargos poderão ser revistos

Página 000011/000026 Registro Nº 12064 02/07/2026	Protocolo nº 13343 de 18/06/2026: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 12064 em 02/07/2026 deste Ofício de Registros Cíveis das Pessoas Naturais e de Interdições e Tutelas, das Pessoas Jurídicas e de Títulos e Documentos. Assinado digitalmente por LIDIANE GOULART ROSA - Substituta do Oficial.									
	Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
	R\$ 162,67	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 43,23	R\$ 0,00	R\$ 7,61	R\$ 0,00	R\$ 264,88	R\$ 478,39



pela *Prestadora*, de forma proporcional, com o objetivo de refletir os efeitos econômicos das referidas alterações tributárias.

7. EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS SCM

- 7.1. Para a disponibilização e o perfeito funcionamento dos serviços *SCM*, o *Assinante* deve disponibilizar infraestrutura adequada e equipamentos compatíveis, conforme os requisitos técnicos definidos pela *Prestadora* e especificados neste *Contrato* ou outros regulamentos aplicáveis ao *Contrato*.
- 7.2. A *Prestadora* disponibilizará uma Unidade Óptica de Rede (*Optical Network Unit – ONU*) ou dispositivo equivalente, que atuará como ponto de terminação da rede óptica no local da instalação solicitado pelo *Assinante*.
 - 7.2.1. A *ONU* é um equipamento essencial à prestação do serviço *SCM*, sendo imprescindível para a fruição dos serviços ora contratados.
 - 7.2.2. Mediante disponibilidade e segundo suas políticas comerciais vigentes, a *Prestadora* poderá fornecer outros dispositivos em regime de comodato, tais como roteadores Wi-Fi, repetidores de sinal e outros equipamentos que integram a infraestrutura interna do *Assinante*, possibilitando a criação de uma rede privada local de acesso ao *SCM* contratado.
 - 7.2.3. O *Assinante* entende que, quando transmitido via Wi-Fi, o sinal do serviço *SCM* pode sofrer oscilações ou limitações, de acordo com obstáculos existentes (paredes, espelhos, interferência de outras redes disponíveis no local, dentre outros), além da distância entre o dispositivo emissor de sinal e a localização dos dispositivos do *Consumidor* conectados à rede privada do *Assinante*.
 - 7.2.4. O *Assinante* poderá optar pela aquisição da *ONU*, roteadores e demais equipamentos de terceiros, desde que compatíveis com os sistemas da *Prestadora*, ou recebê-los em comodato, quando disponível, da própria *Prestadora*, o que será feito nos moldes da legislação específica e observado o estabelecido nesta cláusula.
 - 7.2.4.1. Sendo a *Prestadora* a legítima proprietária da *ONU*, roteador Wi-Fi e demais dispositivos cedidos ao *Assinante*, em caso de rescisão do *Contrato* o *Assinante* deverá devolvê-los à *Prestadora* no mesmo estado em que os recebeu quando da contratação, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados do pedido de rescisão.
 - 7.2.4.1.1. Passado o prazo de devolução dos equipamentos pelo *Assinante*, a *Prestadora* ou terceiro por ela autorizado poderá realizar a retirada dos equipamentos no prazo de 30 (trinta) dias contados do pedido de rescisão, mediante prévio agendamento com o *Assinante*, sob pena de o *Assinante* ser obrigado ao ressarcimento do valor dos equipamentos sob sua posse e responsabilidade na data do pedido de rescisão.
 - 7.2.4.2. É vedado ao *Assinante* remover os dispositivos da *Prestadora* que lhe foram cedidos a qualquer título, bem como alterar qualquer característica original da instalação, efetuar qualquer espécie de manutenção ou abertura do aparelho para qualquer fim, caracterizando-se tal conduta como infração contratual grave, sujeita à rescisão imediata do *Contrato*, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis.
 - 7.2.4.2.1. A manutenção dos equipamentos deverá ser feita diretamente pela *Prestadora* ou por terceiros autorizados.
 - 7.2.4.3. Em caso de danos aos equipamentos, ficará o *Assinante* responsável não apenas pela reposição dos equipamentos danificados, mas também pelos custos operacionais decorrentes do serviço técnico necessário à correção do dano.
 - 7.2.4.4. Caso os equipamentos cedidos pela *Prestadora* ao *Assinante* por força deste *Contrato* não sejam compatíveis com o IPv6, a *Prestadora* poderá substituí-lo por outro equipamento compatível, conforme disponibilidade técnica e políticas comerciais vigentes.
 - 7.2.4.5. No caso de os equipamentos serem cedidos pela *Prestadora* ao *Assinante* a título de comodato, o *Assinante* ficará responsável pelo bem, assumindo inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade dos equipamentos, na forma da legislação aplicável, devendo restituí-los à *Prestadora* mediante visita previamente agendada com o *Assinante*.

<



- 7.2.4.5.1. Configurada a ausência do *Assinante* no local, data e horário previamente agendados para a retirada dos equipamentos, ou a recusa injustificada em sua devolução, e esgotado o prazo previsto na *Cláusula 7.2.4.1.1*, fica facultada à *Prestadora* a emissão de documento de cobrança em valor correspondente ao dos equipamentos não restituídos, apurado conforme tabela comercial vigente à época da cobrança, sem prejuízo das demais sanções contratuais aplicáveis.
- 7.2.4.6. O *Assinante* não poderá emprestar, ceder, sublocar, total ou parcialmente, os equipamentos cedidos em comodato ou a qualquer outro título pela *Prestadora*, sob pena de indenizar a *Prestadora* nos termos estabelecidos por este *Contrato*.
- 7.2.4.7. O *Assinante* responderá pelas hipóteses de dano, perda, furto, roubo e/ou extravio dos equipamentos e dispositivos da *Prestadora* que lhe serão cedidos em razão deste *Contrato*, sendo que, se ocorrer qualquer dessas hipóteses, a *Prestadora* está autorizada a gerar a respectiva cobrança do valor dos equipamentos danificados, perdidos, roubados, extraviados, cedidos ou que, de qualquer modo, não sejam tempestivamente restituídos à *Prestadora* ao final deste *Contrato*.

8. EXCLUSIVIDADE DA PRESTADORA NA INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO E DESCONEXÃO DE EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS

- 8.1. A instalação, manutenção e desconexão dos equipamentos e da infraestrutura necessária à prestação dos serviços *SCM* serão realizadas exclusivamente pela *Prestadora* ou por terceiros por ela expressamente autorizados.
- 8.2. Sempre que necessário o deslocamento técnico e/ou execução técnica para: (a) atender solicitação do *Assinante* que não decorra de problema causado pela *Prestadora*, e/ou (b) solucionar problema causado pelo *Consumidor*, seja por sua culpa exclusiva ou pelo mau uso do serviço e/ou dos equipamentos, a *Prestadora* poderá cobrar *Taxa de Visita Técnica* em conformidade com a tabela de valores e condições vigente à época de sua realização.
- 8.3. A *Prestadora* poderá cobrar do *Assinante* a visita improdutiva, entendida como a constatação de inexistência de problema nos serviços, nos equipamentos e/ou na infraestrutura da *Prestadora* e/ou a ausência de pessoa responsável que autorize a entrada da equipe técnica da *Prestadora*, sem prejuízo de outras hipóteses.
- 8.4. A *Prestadora* poderá, a seu critério, oferecer *Planos de Serviço* que incluam deslocamentos técnicos ou suporte em hipóteses não imputáveis à *Prestadora*, conforme políticas comerciais e estratégias empresariais vigentes.
- 8.5. A *Prestadora* poderá oferecer, a seu critério, serviços de suporte técnico nos equipamentos de propriedade do *Assinante*, conforme planos e condições disponíveis.
- 8.6. A *Prestadora* poderá efetuar, periodicamente e mediante agendamento prévio com o *Assinante*, vistoria nos equipamentos, visando garantir sua manutenção e perfeito funcionamento, bem como a atualização tecnológica e preservação da qualidade dos serviços.
- 8.6.1. No caso de 3 (três) tentativas improdutivas de vistoria, ocorrendo visitas improcedentes, negativa de acesso ou negativa de troca de equipamento, por culpa exclusiva do *Consumidor*, a *Prestadora* poderá, mediante aviso escrito, suspender ou encerrar a prestação dos serviços, sem prejuízo da cobrança pelos serviços já prestados.
- 8.6.2. Na hipótese de o impedimento da vistoria acarretar problemas que afetem a qualidade da prestação dos serviços, inclusive impactando outros *Assinantes*, a *Prestadora* poderá proceder com a imediata descontinuidade da prestação do serviço ao *Assinante*, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo da cobrança dos serviços prestados e utilizados até a data do cancelamento.
- 8.7. É expressamente vedado ao *Assinante*, a qualquer título: (a) remover os equipamentos da *Prestadora* ou alterar qualquer característica do local original da instalação; (b) efetuar qualquer espécie de reparo ou abertura do modem, *ONU* e outros equipamentos fornecidos pela *Prestadora*; (c) emprestar ceder, sublocar, total ou parcialmente, os equipamentos cedidos pela *Prestadora*; (d) proceder qualquer alteração ou permitir que qualquer pessoa não autorizada pela *Prestadora* manipule as redes interna e/ou externa de distribuição do sinal; (e) adulterar

Página 000013/000026 Registro Nº 12064 02/07/2026	Protocolo nº 13343 de 18/06/2026: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 12064 em 02/07/2026 deste Ofício de Registros Cíveis das Pessoas Naturais e de Interdições e Tutelas, das Pessoas Jurídicas e de Títulos e Documentos. Assinado digitalmente por LIDIANE GOULART ROSA - Substituta do Oficial.									
	Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
	R\$ 162,67	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 43,23	R\$ 0,00	R\$ 7,61	R\$ 0,00	R\$ 264,88	R\$ 478,39



qualquer equipamento da *Prestadora* de maneira que permita a recepção de serviços adicionais não contratados pelo *Assinante* junto à *Prestadora*.

- 8.7.1. O *Assinante* está ciente que as condutas descritas no item anterior, sem prejuízo de outras práticas não elencadas neste *Contrato*, podem configurar ilícitos de ordem cível e penal, passíveis de registro de ocorrência perante a competente autoridade policial e das consequentes ações cíveis e criminais.
- 8.8. Quando da desconexão, a equipe técnica verificará o estado de conservação e funcionamento dos equipamentos, através de testes, inclusive quando estes forem desconectados pelo próprio *Assinante*.
- 8.8.1. Quando constatadas avarias e/ou adulterações, a equipe técnica da *Prestadora* comunicará o *Consumidor* e emitirá laudo técnico, que embasará a emissão de cobrança pelo ressarcimento do equipamento.

9. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DAS PARTES

- 9.1. Sem prejuízo do disposto na legislação e regulamentação aplicáveis, os direitos e obrigações das *Partes* também compreendem aqueles expressamente previstos neste *Contrato*.
- 9.2. O *Assinante* possui os seguintes direitos:
 - (i) Acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade estabelecidos pela *ANATEL*, conforme aplicável à *Prestadora*, nos termos da *Oferta* e *Planos de Serviço* contratados;
 - (ii) 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;
 - (iii) Prévio conhecimento e informações adequadas sobre condições de contratação, prestação, canais de atendimento e suporte, formas de pagamento, prazos de permanência, prazos de vigência e extinção de *Ofertas*, *SVAs* associados ao *Contrato*, dentre outros direitos estabelecidos pela *ANATEL*;
 - (iv) Inviolabilidade de dados e informações, respeitadas as hipóteses legais de quebra de sigilo e outras particularidades associadas ao serviço objeto do *Contrato*;
 - (v) Não suspensão dos serviços sem sua solicitação, salvo nas hipóteses expressamente estabelecidas neste *Contrato* e/ou na regulamentação vigente, bem como o restabelecimento dos serviços a partir da quitação do débito e/ou do acordo celebrado com a *Prestadora*;
 - (vi) Privacidade nos documentos da *Prestadora* e na utilização de seus dados pessoais pela *Prestadora*;
 - (vii) Resposta eficiente e tempestiva, pela *Prestadora*, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
 - (viii) Rescisão do *Contrato* a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;
 - (ix) Transferência de titularidade do *Contrato*, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial das *Ofertas*;
 - (x) Não recebimento de mensagens de cunho publicitário ou com o objetivo de vender serviços ou produtos da *Prestadora*, salvo consentimento prévio, livre e expresso; e
 - (xi) Optar pelo não recebimento de chamadas publicitárias ou com o objetivo de vender serviços ou produtos da *Prestadora*.
- 9.3. As interações entre o *Assinante* e a *Prestadora*, em quaisquer canais, deverão ser realizadas de maneira a garantir ao *Assinante*: (a) liberdade, autonomia e independência na tomada de decisões de consumo; (b) não ser induzido por informações técnicas, operacionais, contratuais, comerciais ou de qualquer natureza que comprometam sua liberdade de escolha; e (c) não ser submetido a práticas abusivas ou manipulatórias de qualquer natureza.
- 9.4. São deveres do *Assinante* e *Consumidores*:
 - (i) Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes, zelando pela integridade dos equipamentos da *Prestadora* sob sua posse;

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R\$ 162,67	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 43,23	R\$ 0,00	R\$ 7,61	R\$ 0,00	R\$ 264,88	R\$ 478,39



- (ii) Cumprir as obrigações estabelecidas neste *Contrato* e demais documentos associados, em especial o dever de efetuar pontualmente o pagamento referente à sua fruição dos serviços contratados;
- (iii) Somente conectar à rede da *Prestadora* terminais e dispositivos que possuam certificação expedida ou aceita pela *ANATEL*, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificados;
- (iv) Indenizar integralmente 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;
- (v) Comunicar imediatamente a *Prestadora* a respeito de: (a) roubo, furto ou extravio de equipamentos e dispositivos associados ao *Contrato*; (b) transferência de titularidade do *Contrato*; (c) alterações de suas informações cadastrais; e (d) providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da *Prestadora*;
- (vi) Arcar com os custos de reparo, reposição e manutenção de equipamentos, especialmente aqueles cedidos temporariamente pela *Prestadora* em razão deste *Contrato*;
- (vii) Permitir a entrada de equipes técnicas da *Prestadora* ou terceiros por ela indicados para a instalação, ativação e manutenção do serviço, bem como para a substituição e retirada de equipamentos cedidos pela *Prestadora* em razão do *Contrato*;
- (viii) Indenizar a *Prestadora* por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulatória ou contratual, sem prejuízo de outras sanções eventualmente aplicáveis conforme o caso concreto;
- (ix) Arcar com os custos de eventual mudança de endereço, observada a viabilidade e disponibilidade técnica da prestação do serviço no novo local.

9.5. O *Assinante* se responsabiliza integralmente pela guarda e segurança de seus dados pessoais e sistemas, preservando-se contra a perda de dados, invasões de rede e outros danos causados aos equipamentos de sua propriedade, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização pela *Prestadora*.

9.6. É facultado ao *Assinante* a contratação de técnico especializado de sua escolha para a configuração da sua rede interna, cabendo-lhe exclusivamente arcar com os respectivos custos e riscos de tal contratação que, por sua vez, em nada interferirá nos valores cobrados pela *Prestadora*.

9.6.1. Apenas a *Prestadora* possui acesso às informações para a configuração da rede e eventual contratação de técnico particular pelo *Assinante* não poderá interferir em configurações específicas da *Prestadora*, cabendo exclusivamente ao *Assinante* a responsabilidade pelas despesas decorrentes de eventual interrupção do serviço devido às configurações particulares implementadas.

9.7. O *Consumidor* se responsabiliza integralmente por todo e qualquer dano que vier a sofrer ou causar em razão e durante o uso dos serviços ora contratados.

9.8. O *Assinante* declara-se ciente de que a *Prestadora* não exerce controle ou monitoramento da rede interna do *Assinante*, tampouco é responsável por sua segurança lógica ou integridade operacional, sendo de responsabilidade exclusiva do *Assinante* a preservação de seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso, controles de violação de rede interna, contratação de antivírus e outros mecanismos físicos e tecnológicos de controle de acesso e proteção particular.

9.9. Constitui obrigação da *Prestadora*, além daqueles já previstos em lei ou na regulamentação vigente:

- (i) Prestar os serviços de acordo com o *Contrato* e *Oferta* contratadas;
- (ii) Não condicionar a *Oferta* de serviços à aquisição ou contratação compulsória de quaisquer outros serviços ou facilidades oferecidas, ainda que ofertados ou prestados por terceiros;

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R\$ 162,67	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 43,23	R\$ 0,00	R\$ 7,61	R\$ 0,00	R\$ 264,88	R\$ 478,39



- (iii) Manter a *Central de Atendimento* nos termos estabelecidos no *RGC/2023*;
- (iv) Prestar esclarecimentos e informações aos *Consumidores*, livre de ônus, salvo nas hipóteses expressamente estabelecidas no *RGC/2023*;
- (v) Não recusar atendimento em áreas onde houver efetiva disponibilidade e capacidade técnicas, nem impor condições discriminatórias de contratação.

- 9.10. São direitos da *Prestadora*, além daqueles previstos em lei e nas regulamentações vigentes:
- (i) Empregar equipamentos e infraestrutura própria ou de terceiros para possibilitar o adequado fornecimento dos serviços inseridos no objeto deste *Contrato*;
 - (ii) Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço ora contratado;
 - (iii) Exigir ou reter os valores devidos pelo *Assinante* em decorrência da contratação de serviços, incluindo *Mensalidades*, *Taxas de Instalação* e *Manutenção*, danos a equipamentos cedidos, dentre outros, inclusive na hipótese de arrependimento contratual do *Assinante* quanto à contratação, exercido após a instalação técnica, nos termos deste *Contrato*;
 - (iv) Conceder descontos, realizar promoções e oferecer vantagens sazonais, de acordo com as suas políticas comerciais e estratégias empresariais próprias, desde que o faça de forma não discriminatória, observadas as regras regulatórias e legais vigentes;
 - (v) Suspender a prestação de serviços ou, até mesmo, rescindir o *Contrato* em hipóteses expressamente estabelecidas e em conformidade com a legislação e regulamentação vigente.

- 9.11. Cabe ao *Assinante* comunicar a *Prestadora* as condições do local da prestação do serviço e de funcionamento dos equipamentos, bem como quaisquer dúvidas referentes aos pagamentos e vencimentos das mensalidades, além de comunicar eventuais alterações de dados, especialmente telefone e endereço eletrônico (e-mail) para contato.

- 9.12. Direitos e obrigações aqui estabelecidos poderão ser suspensos ou relativizados, total ou parcialmente, por motivo de caso fortuito ou força maior, dispensando aditivo contratual específico e abarcando, entre outras hipóteses: calamidades naturais, pandemias, perturbações industriais, greves e outros eventos imprevisíveis que impeçam o cumprimento integral das obrigações por qualquer das *Partes* na forma como originalmente contratadas.

10. REGRAS E FORMAS DE ATENDIMENTO

- 10.1. A *Prestadora* tem o dever de informar a todos os *Consumidores*, de modo ostensivo, claro e objetivo, as formas de atendimento disponíveis.
- 10.1.1. Nos casos em que houver *Oferta* conjunta de serviços prestados pela *Prestadora*, o atendimento será feito por meio de um canal comum da *Prestadora*, a fim de possibilitar o efetivo atendimento das demandas a qualquer dos serviços contratados pelo *Assinante*.
- 10.2. Todo atendimento ao *Consumidor* receberá um número de protocolo da *Prestadora*, que será informado no início do atendimento e posteriormente enviado ao *Assinante*, permitindo adequada rastreabilidade.
- 10.3. As solicitações e pedidos de informação apresentados pelo *Assinante* deverão ser respondidos durante o atendimento; as reclamações deverão ser resolvidas em até 07 (sete) dias corridos, contados do seu recebimento pela *Prestadora*, na forma do *RGC/2023*.
- 10.3.1. As solicitações que não puderem ser atendidas de imediato, deverão ser concluídas em até 10 (dez) dias corridos, contados do seu recebimento pela *Prestadora*.
- 10.4. A *Prestadora* manterá histórico das demandas do *Assinante* por pelo menos 03 (três) anos após a sua conclusão, independentemente da vigência do *Contrato*.
- 10.5. O *Atendimento por Meio Digital* garantirá ao *Assinante* o acesso, no mínimo: (a) aos documentos e informações associados às *Ofertas* às quais se encontra vinculado, incluindo prazos de vigência e de permanência, quando for o caso; e (b) informações acerca de novos serviços contratados.
- 10.5.1. No *Atendimento por Meio Digital*, a *Prestadora* permitirá ao *Assinante* salvar cópia das informações e documentos associados ao *Contrato*, inclusive disponibilizando-os por meio eletrônico de escolha do *Assinante*, observada a viabilidade técnica e segurança da informação.

Página 000016/000026 Registro Nº 12064 02/07/2026	Protocolo nº 13343 de 18/06/2026: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 12064 em 02/07/2026 deste Ofício de Registros Cíveis das Pessoas Naturais e de Interdições e Tutelas, das Pessoas Jurídicas e de Títulos e Documentos. Assinado digitalmente por LIDIANE GOULART ROSA - Substituta do Oficial.									
	Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
	R\$ 162,67	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 43,23	R\$ 0,00	R\$ 7,61	R\$ 0,00	R\$ 264,88	R\$ 478,39



10.5.2. O *Atendimento por Meio Digital* deverá garantir ao *Assinante* o tratamento de todas as demandas relacionadas às *Ofertas* que prevejam a contratação e o atendimento exclusivamente por meio digital, quando disponibilizado pela *Prestadora*.

10.6. O *Atendimento Telefônico* da *Prestadora* será gratuito e receber chamadas originadas tanto de telefones fixos como telefones móveis.

10.6.1. O atendimento ininterrupto da *Prestadora*, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, quando disponível, poderá ser oferecido como *SVA* e prestado tanto pela *Prestadora* como por terceiros, nos termos da regulamentação vigente.

11. CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS PELO ASSINANTE E DEVOLUÇÃO DE VALORES

11.1. Na forma estabelecida pelo *RGC/2023*, o *Assinante* poderá contestar a cobrança de valores junto à *Prestadora* no prazo de até 03 (três) anos contados da data de disponibilização da cobrança considerada indevida.

11.1.1. O valor contestado e ainda não pago terá sua cobrança suspensa, incumbindo à *Prestadora* emitir, sem ônus ao *Assinante*, novo documento de cobrança para pagamento dos valores incontroversos, com prazo de vencimento adicional não inferior a 05 (cinco) dias úteis a contar da emissão.

11.1.2. O *Assinante* receberá um número de protocolo que lhe possibilite acompanhar sua contestação.

11.2. A contestação de débitos suspende a fluência dos prazos para suspensão e rescisão contratual, até que a *Prestadora* comunique formalmente o *Assinante* em relação à devolutiva de sua contestação.

11.3. A *Prestadora* deverá analisar a contestação de débitos e comunicar formalmente o *Assinante* em até 30 (trinta) dias a contar da contestação.

11.3.1. Na hipótese de o *Assinante* ter adimplido os valores contestados e, caso sua contestação seja considerada procedente pela *Prestadora*, estes valores serão devolvidos ao *Assinante* mediante compensação nas faturas seguintes, caso ainda seja um *Assinante* ativo, em conformidade com este *Contrato* e *RGC/2023*.

11.3.1.1. O crédito eventualmente reconhecido ao *Assinante* não poderá ser cedido a terceiros, salvo nas hipóteses legais de sucessão ou se expressamente admitido pela *Prestadora* e/ou pela regulamentação vigente à época.

11.4. O valor contestado poderá ser cobrado novamente pela *Prestadora* após a comunicação formal ao *Assinante* sobre as razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente.

11.4.1. O valor devido pelo *Assinante* poderá ser cobrado, a critério da *Prestadora*, em conjunto da próxima fatura de cobrança ou em novo documento de cobrança, desde que seja assegurado o prazo mínimo de 05 (cinco) dias úteis para o pagamento.

11.5. O *Assinante* que efetuar o pagamento em quantia cobrada indevidamente terá direito à devolução do valor correspondente ao que foi pago em excesso, em conformidade com o *RGC/2023*.

11.5.1. O *Assinante* poderá optar por uma das seguintes formas de restituição de valores:

- (i) Quando se tratar de *Forma de Pagamento Pós-Paga*: abatimento na fatura subsequente à data da identificação da cobrança indevida ou do decurso do prazo estabelecido na *Cláusula 11.3*, respeitado o ciclo de faturamento do *Contrato* e da *Prestadora*;
- (ii) Quando se tratar de *Forma de Pagamento Pré-Paga*: concessão de crédito com validade mínima de 90 (noventa) dias, ou com a validade do crédito contestado, o que for maior;
- (iii) Quando o *Assinante* não estiver mais com o *Contrato* ativo, admitir-se-á o pagamento via sistema bancário, em até 30 (trinta) dias após a identificação da cobrança indevida ou do decurso do prazo estabelecido na *Cláusula 11.3*; ou
- (iv) Outras modalidades que venham a ser autorizadas ou definidas pela *ANATEL*, conforme regulamentação superveniente.

11.6. Em caso de pagamento em duplicidade, ainda que não contestado pelo *Assinante*, a *Prestadora* restituirá o valor pago em excesso por meio das mesmas regras estabelecidas na *Cláusula 11.5.1*.

Página 000017/000026 Registro Nº 12064 02/07/2026	Protocolo nº 13343 de 18/06/2026: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 12064 em 02/07/2026 deste Ofício de Registros Cíveis das Pessoas Naturais e de Interdições e Tutelas, das Pessoas Jurídicas e de Títulos e Documentos. Assinado digitalmente por LIDIANE GOULART ROSA - Substituta do Oficial.									
	Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
	R\$ 162,67	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 43,23	R\$ 0,00	R\$ 7,61	R\$ 0,00	R\$ 264,88	R\$ 478,39



11.7. Caso o *Assinante* não esteja mais com o *Contrato* ativo e, se identificada a existência de créditos, a *Prestadora* comunicará formalmente o *Assinante* por meio de qualquer dos contatos por último informados à *Prestadora* e, preferencialmente, por meio eletrônico.

11.7.1. Na hipótese de silêncio do *Assinante* após o período de 01 (um) ano após sua notificação, a *Prestadora* irá recolher os valores ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos (FDD), conforme especificado no RGC/2023.

12. SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DO SERVIÇO A PEDIDO DO ASSINANTE

12.1. O *Assinante* adimplente pode requerer à *Prestadora* a suspensão da prestação dos serviços abrangidos por este *Contrato*, sem ônus, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses.

12.1.1. A suspensão a que se refere o caput poderá perdurar pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias corridos.

12.1.2. Requerimentos de suspensão que não atendam aos requisitos deste *Contrato* e/ou da regulamentação vigente, poderão estar sujeitos à cobrança, conforme políticas comerciais da *Prestadora*.

12.1.3. O *Assinante* terá o direito de solicitar, sem ônus e a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço prestado.

12.2. Durante a suspensão do serviço:

(i) O *Assinante* terá direito à manutenção do seu código de acesso e ao restabelecimento dos serviços no mesmo endereço e na mesma *Oferta*, observado seu *Prazo de Permanência*;

(ii) É vedada a cobrança de tarifas, preço de assinaturas ou qualquer outro valor decorrente da prestação de serviços; e

(iii) O *Prazo de Permanência* do *Contrato de Permanência*, quando existente, será suspenso durante o período de interrupção do serviço, reiniciando-se sua contagem após o restabelecimento do *Contrato*.

12.3. As solicitações de suspensão e de restabelecimento serão atendidas pela *Prestadora* em até 01 (um) dia útil, contado do recebimento do pedido, nos termos do RGC/2023.

13. INADIMPLENTO, SUSPENSÃO E PENALIDADES CONTRATUAIS

13.1. O não pagamento, total ou parcial, dos valores devidos pelo *Assinante*, ao tempo e modo contratados, sujeitará o *Assinante* aos efeitos da mora, sujeitando-o ao pagamento do montante inadimplido, calculado *pro rata die* desde o vencimento até a data do efetivo adimplemento: (a) atualizado pelo INPC ou seu substituto legal; (b) juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês; e (c) multa moratória de 2% (dois por cento).

13.2. A *Prestadora* poderá suspender integralmente os serviços após o decurso de 15 (quinze) dias corridos da data em que notificar o *Assinante* quanto à existência do débito vencido, do término dos créditos ou de seu prazo de validade.

13.2.1. A suspensão total ou parcial de serviços observará a natureza técnica do serviço contratado pelo *Assinante* e a regulamentação vigente, podendo ocorrer progressivamente conforme a modalidade de cobrança e o tipo de *Oferta* contratada.

13.3. Transcorridos 60 (sessenta) dias da suspensão dos serviços, a *Prestadora* poderá rescindir o *Contrato*.

13.4. Rescindido o *Contrato* na *Forma de Pagamento Pós-Paga*, e observados os regramentos estabelecidos no RGC/2023 e demais legislação aplicável, é facultado à *Prestadora* registrar o débito e o *Assinante* em sistemas de proteção ao crédito.

13.5. A rescisão do *Contrato* não prejudicará a exigibilidade, pela *Prestadora*, dos encargos decorrentes do *Contrato* e do *Contrato de Permanência*, quando for o caso.

13.6. Caso o *Assinante*, antes da rescisão do *Contrato*, efetue o pagamento do débito na *Forma de Pagamento Pós-Paga*, ou insira novos créditos na *Forma de Pagamento Pré-Paga*, a *Prestadora* restabelecerá o serviço em até 01 (um) dia, contado da ciência do pagamento do montante integralmente devido ou da inserção de créditos.

Página 000018/000026 Registro Nº 12064 02/07/2026	Protocolo nº 13343 de 18/06/2026: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 12064 em 02/07/2026 deste Ofício de Registros Cíveis das Pessoas Naturais e de Interdições e Tutelas, das Pessoas Jurídicas e de Títulos e Documentos. Assinado digitalmente por LIDIANE GOULART ROSA - Substituta do Oficial.									
	Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
	R\$ 162,67	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 43,23	R\$ 0,00	R\$ 7,61	R\$ 0,00	R\$ 264,88	R\$ 478,39



- 13.6.1. Na hipótese de parcelamento do débito, o prazo indicado nesta cláusula será contado a partir da ciência quanto ao pagamento da primeira parcela do acordo, na forma estabelecida pelo RGC/2023.
- 13.7. Caso o *Assinante* possua contratado serviço telefônico junto à *Prestadora*, ainda que eventualmente prestado por terceiro, o código de acesso (número de telefone) será preservado durante o período de suspensão do *Contrato* e por até 06 (seis) meses após a rescisão, observado o Ato nº 13.672/2022 da ANATEL ou norma equivalente que o substitua durante a vigência do *Contrato*.
- 13.7.1. Durante o período de suspensão do serviço telefônico por inadimplemento do *Assinante*, a *Prestadora* assegurará ao *Consumidor* a possibilidade de originar chamadas e enviar mensagens de texto aos serviços públicos de emergência, a manutenção do seu código de acesso e o acesso à *Central de Atendimento da Prestadora*.

14. VIGÊNCIA E RESCISÃO CONTRATUAL

- 14.1. O *Contrato* vigora por prazo indeterminado, a contar da data de instalação e efetiva disponibilização dos serviços ao *Consumidor*, podendo ser rescindido a qualquer tempo, sem ônus, por iniciativa do *Assinante*, ressalvadas as penalidades decorrentes do eventual descumprimento do *Contrato de Permanência*.
- 14.2. O *Assinante* poderá apresentar pedido de rescisão do *Contrato* a qualquer tempo e por todos os canais de atendimento da *Prestadora*, em conformidade com a *Oferta* contratada, independentemente de adimplemento contratual.
- 14.2.1. A *Prestadora* poderá solicitar, de forma justificada, documentação adicional e validação biométrica do *Assinante*, exclusivamente para fins de confirmação da titularidade e segurança da solicitação de cancelamento, observando-se os princípios da necessidade, adequação e finalidade previstos na LGPD.
- 14.2.2. O *Contrato* permanecerá em vigor até a efetiva conclusão do processo de cancelamento, o qual poderá ser suspenso em caso de não atendimento, pelo *Assinante*, nas exigências mínimas de segurança para a validação da solicitação.
- 14.2.2.1. Caso o *Assinante* não forneça documentação e informações suficientes para a validação de segurança da solicitação, o processo de cancelamento será suspenso por até 30 (trinta) dias, período a partir do qual a solicitação será cancelada pela *Prestadora*, cabendo ao *Assinante* realizar nova solicitação sob novo protocolo de atendimento.
- 14.3. Quando do pedido de rescisão, a *Prestadora* informará ao *Assinante* sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão, débitos remanescentes e multas incidentes por descumprimento do *Prazo de Permanência*.
- 14.4. A *Prestadora* ou terceiro por ela autorizado deverá providenciar a retirada dos equipamentos no prazo de 60 (sessenta) dias contados do pedido de rescisão, observados os termos do *Contrato*, sendo facultado ao *Assinante* optar por providenciar a entrega dos equipamentos em local indicado pela *Prestadora*, conforme estabelecido neste *Contrato*, e sem ônus adicional, salvo em caso de mora ou extravio injustificado.
- 14.5. Caso a solicitação de cancelamento seja processada sem intervenção de atendente humano, na forma do RGC/2023, será processado em até 02 (dois) dias úteis e será devido, pelo *Assinante*, o pagamento referente aos serviços usufruídos durante o prazo de processamento.
- 14.6. A *Prestadora* poderá rescindir o *Contrato* por sua iniciativa e sem ônus nas seguintes hipóteses:
- (i) Situações específicas estabelecidas pelo RGC/2023;
 - (ii) Pela ocorrência de descumprimento contratual ou regulamentar pelo *Consumidor*, incluindo a constatação de práticas expressamente vedadas e/ou consideradas lesivas neste *Contrato* que, além da infração contratual, podem também configurar ilícito civil e penal, sujeitando-se o *Consumidor* a todas as cominações daí decorrentes;
 - (iii) Pela inadimplência do *Assinante*, hipótese em que a rescisão do *Contrato* não exonera o *Assinante* quanto aos deveres de pagamento pelos valores devidos, incluindo os encargos contratuais, multas e demais obrigações estabelecidas neste *Contrato*, no *Contrato de Permanência* e demais documentos associados ao serviço;



- (iv) Em decorrência de atos do Poder Público ou de terceiros que impeçam a execução do *Contrato*, hipótese em que não incidirá qualquer penalidade às *Partes*;
 - (v) Caso o endereço indicado pelo *Assinante* não apresente ou deixe de apresentar condições técnicas ou de segurança, inclusive na hipótese de mudança de endereço, ou ainda, não esteja devidamente autorizado pelo condomínio, para a instalação e manutenção do(s) serviço(s), não acarretando à *Prestadora* quaisquer ônus adicionais em virtude de tais impossibilidades;
 - (vi) Caso o *Consumidor* assuma postura e comportamentos inadequados e graves de forma reiterada junto aos colaboradores da *Prestadora*, ofendendo os mesmos ou fazendo ameaças ou ainda solicitando visitas de forma reiterada e sem fundamentos, mesmo após a área técnica apurar e certificar que não há problemas técnicos confirmados que justifiquem suas reclamações e questionamentos infundados;
 - (vii) Caso o *Consumidor* atente contra a integridade física dos técnicos, empregados e prepostos da *Prestadora* ou faça ameaças aos mesmos;
 - (viii) Caso o *Assinante*, comprovadamente e mediante dolo, divulgue informações inverídicas, deturpe acontecimentos ou ofenda a *Prestadora* e seus prepostos, ultrapassando os limites do exercício regular do direito de manifestação e liberdade de expressão assegurados pela Constituição Federal, e causando prejuízo efetivo às suas marcas, imagem, nome ou reputação perante o mercado;
 - (ix) Caso seja constatado pela *Prestadora* qualquer irregularidade na utilização dos serviços contratados, seja de acordo com as previsões deste *Contrato* e regulamentação vigente, bem como em razão do uso dos serviços contratados para a prática de condutas lesivas, tais como atos criminosos, e notadamente, em se tratando de crimes contra crianças, adolescentes, idosos e outras pessoas em situação de vulnerabilidade, segundo estabelecido pelas legislações pertinentes.
- 14.7. O *Contrato* será rescindido em caso de extinção ou renúncia da autorização que a *Prestadora* possui para a prestação dos serviços objeto do *Contrato*.
- 14.8. O *Contrato* será rescindido em caso de falecimento do *Assinante* pessoa natural, e no caso de falência ou dissolução do *Assinante* pessoa jurídica, sem que ocorra regular transferência de titularidade do *Contrato* em até 60 (sessenta) dias para eventual herdeiro ou sucessor que preencha os requisitos de contratação junto à *Prestadora*.
- 14.9. A rescisão do *Contrato*, por si só, não gera presunção de quitação dos débitos eventualmente existentes à época da rescisão.
- 14.10. A rescisão, independentemente do motivo, não prejudica a exigibilidade dos direitos e encargos decorrentes do *Contrato*.
- 15. PROCEDIMENTO PARA MUDANÇAS DE ENDEREÇO E REALIZAÇÃO DE OBRAS CÍVIS**
- 15.1. O *Assinante* adimplente poderá solicitar a mudança do endereço de instalação e o local da prestação dos serviços, condicionada à prévia análise de viabilidade e disponibilidade técnica pela *Prestadora*, para a prestação dos serviços no novo endereço.
- 15.2. A *Prestadora* poderá cobrar pelo atendimento à solicitação de mudança de endereço, em valor não superior ao valor da *Taxa de Instalação* vigente ao tempo da solicitação de mudança de endereço.
- 15.3. Até que se conclua o procedimento de mudança de endereço, o serviço permanecerá sendo disponibilizado pela *Prestadora* no endereço originário, mantendo-se a cobrança de *Mensalidades* e demais encargos contratuais e obrigações estabelecidas neste *Contrato*.
- 15.3.1. Admitir-se-á a suspensão temporária do *Contrato*, a pedido do *Assinante*, na forma estabelecida neste *Contrato* e em conformidade com o *RGC/2023*.
- 15.4. Na hipótese de identificação de impossibilidade técnica do cabeamento e/ou dos equipamentos necessários no imóvel do *Assinante*, ou ausência de autorização do síndico, a *Prestadora* comunicará ao *Assinante* tal impossibilidade.
- 15.5. Tendo, ainda, interesse no serviço, o *Assinante* providenciará, por conta própria, a contratação de profissionais e materiais necessários para a realização de eventual obra civil eventualmente

Página 000020/000026 Registro Nº 12064 02/07/2026	Protocolo nº 13343 de 18/06/2026: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 12064 em 02/07/2026 deste Ofício de Registros Cíveis das Pessoas Naturais e de Interdições e Tutelas, das Pessoas Jurídicas e de Títulos e Documentos. Assinado digitalmente por LIDIANE GOULART ROSA - Substituta do Oficial.									
	Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
	R\$ 162,67	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 43,23	R\$ 0,00	R\$ 7,61	R\$ 0,00	R\$ 264,88	R\$ 478,39



necessária à conexão de seu terminal à rede de cabos da *Prestadora*, arcando integralmente com os custos dela decorrentes.

- 15.6. Na hipótese de contratação na modalidade Condomínio, caberá ao *Assinante* obter autorização formal do síndico para a realização das obras referidas, assim como para a instalação, retirada ou substituição de quaisquer equipamentos que, eventualmente, se faça necessário, em áreas comuns do condomínio.
- 15.7. É dever do *Assinante* suprir, corrigir, atender e custear os serviços, adaptações, construções e correções necessárias para atender e resolver quaisquer impossibilidades técnicas ou condições supervenientes que impeçam a mudança de endereço na forma pretendida pelo *Assinante*.
- 15.8. A *Prestadora* poderá recusar o atendimento, instalação e mudança de endereço para local onde não possua infraestrutura adequada ou cuja execução dependa de intervenções em bens de terceiros, obrigações condominiais específicas ou impossibilidades técnicas identificadas oportunamente pela *Prestadora*.
- 15.9. Caso não haja disponibilidade técnica no novo endereço do *Assinante*, o *Contrato* será considerado rescindido, nos termos da *Cláusula 14.6, (v)*, sendo devida a multa rescisória prevista no *Contrato de Permanência* firmado com a *Prestadora*.

16. CESSÃO, TRANSFERÊNCIA E SUBSTITUIÇÃO DO ASSINANTE

- 16.1. Será admitida a cessão ou a transferência da titularidade do *Contrato* nas hipóteses legalmente estabelecidas, especialmente em razão de sucessão por morte, dissolução da pessoa jurídica, divórcio ou separação de fato, desde que o interessado preencha os requisitos exigidos pela *Prestadora* para a adesão ao *Contrato* e aceite as condições originalmente pactuadas.
- 16.2. A cessão contratual dependerá de prévia análise e aprovação da *Prestadora* quanto à regularidade cadastral, adimplência e capacidade técnica e jurídica do novo *Assinante* ("*Cessionário*"), o qual deverá preencher todos os requisitos exigidos pela *Prestadora* para a contratação da mesma *Oferta* ou *Plano de Serviço* ao qual o *Assinante* original ("*Cedente*") estava vinculado, conforme a regulamentação vigente, inclusive quanto à modalidade contratual cabível em razão do perfil do *Cessionário*.
- 16.2.1. Durante o período de cessão, o *Contrato* permanecerá ativo e vigente, mantendo-se todas as obrigações das *Partes*, salvo se o *Contrato* estiver temporariamente suspenso em conformidade com a *Seção 12* deste *Contrato*.
- 16.2.2. A *Prestadora* poderá indeferir a solicitação de cessão contratual caso identifique risco contratual, inconsistências cadastrais ou histórico de inadimplemento por parte do *Cessionário*, hipótese em que comunicará o *Cedente* e o *Cessionário* de forma fundamentada.
- 16.3. Uma vez aprovada a transferência, o *Cessionário* assumirá integralmente os direitos e obrigações decorrentes do *Contrato*, incluindo eventual *Contrato de Permanência*, penalidades por descumprimento, e demais encargos vinculados à prestação dos serviços.
- 16.4. A cessão contratual poderá implicar a cobrança de taxas administrativas, custos com mudança de endereço, readequações técnicas e eventuais serviços adicionais, nos termos das políticas comerciais da *Prestadora* vigentes à época da solicitação.
- 16.5. A *Prestadora* poderá realizar a cessão independentemente de anuência do *Cedente* nas hipóteses previstas na *Cláusula 14.8*, bem como em outras hipóteses expressamente autorizadas por decisão judicial, por manifestação válida de herdeiros ou por força de legislação ou regulamentação específica que imponha ou autorize a transferência contratual.
- 16.6. A efetivação da cessão somente ocorrerá após a manifestação de anuência expressa do *Cessionário* quanto aos termos e condições deste *Contrato*, bem como, quando aplicável, ao fornecimento de documentos, informações e dados biométricos exigidos pela *Prestadora* para fins de verificação de identidade e prevenção a fraudes, nos termos da legislação vigente e das políticas de privacidade da *Prestadora*.

17. CHAMADAS PUBLICITÁRIAS OU PARA OFERECIMENTO DE SERVIÇOS E PRODUTOS

- 17.1. A *Prestadora* poderá realizar chamadas de telemarketing ou encaminhar comunicações de natureza publicitária ao *Assinante*, desde que previamente autorizado, em conformidade com o *RGC/2023* e demais normas aplicáveis.

Página 000021/000026 Registro Nº 12064 02/07/2026	Protocolo nº 13343 de 18/06/2026: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 12064 em 02/07/2026 deste Ofício de Registros Cíveis das Pessoas Naturais e de Interdições e Tutelas, das Pessoas Jurídicas e de Títulos e Documentos. Assinado digitalmente por LIDIANE GOULART ROSA - Substituta do Oficial.									
	Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
	R\$ 162,67	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 43,23	R\$ 0,00	R\$ 7,61	R\$ 0,00	R\$ 264,88	R\$ 478,39



- 17.2. O *Assinante* poderá, a qualquer tempo, manifestar sua opção pelo não recebimento de comunicações publicitárias da *Prestadora*, inclusive chamadas telefônicas, mensagens de texto, e-mails ou outros meios digitais, mediante solicitação junto à *Central de Atendimento*, canais digitais ou por qualquer outro meio disponibilizado pela *Prestadora*.
- 17.2.1. A *Prestadora* não possui controle direto sobre a exibição de anúncios publicitários patrocinados em plataformas de terceiros, incluindo redes sociais, buscadores ou portais de notícias, uma vez que tais conteúdos são gerenciados por algoritmos e políticas próprias das referidas plataformas, com base nos dados de navegação, preferências e comportamentos dos *Consumidores*.
- 17.2.1.1. Nesses casos, caberá exclusivamente ao *Consumidor*, caso deseje, gerenciar suas preferências de privacidade e anúncios diretamente junto às plataformas utilizadas, não sendo a *Prestadora* responsável por comunicações comerciais que não tenham sido diretamente enviadas por seus próprios canais oficiais.
- 17.3. No momento da contratação, o *Assinante* será informado sobre a possibilidade de consentir, ou não, com o recebimento de chamadas de natureza publicitária, sendo resguardado seu direito de revogar esse consentimento a qualquer tempo, sem qualquer ônus.
- 17.4. A *Prestadora* garantirá ao *Assinante* a possibilidade de cancelamento simplificado e gratuito do consentimento, por meio da *Central de Atendimento*, em conformidade com o RGC/2023.
- 17.5. Salvo estipulação em sentido contrário, o *Assinante* manifesta ciência de que ao aderir ao *Contrato*, o *Assinante* passa a integrar o banco de dados da *Prestadora* e poderá ser informado sobre lançamentos, ofertas especiais, promoções e parceiras da *Prestadora*, ressalvando seu direito de não ter interesse no recebimento de tais informações, conforme estabelecido nesta seção.

18. RESPONSABILIDADES

- 18.1. A *Prestadora* será responsável somente pelos danos diretos por ela comprovadamente causados em razão da prestação de seus serviços objeto *Contrato*, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos.
- 18.2. A *Prestadora* não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários dos serviços por ela prestados ou prestados por seus concorrentes, nem pelo uso indevido de redes e serviços de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do *Assinante* e *Consumidores*, os quais deverão respeitar o *Contrato*, leis e regulamentações vigentes, direcionando o uso do serviço de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados, tais como, mas não limitado, a senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial.
- 18.3. O *Assinante* é exclusivamente responsável pelas perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes de segurança, multas e demais ônus decorrentes da utilização dos serviços em desacordo com este *Contrato*, com a legislação e regulamentação vigentes.
- 18.4. A *Prestadora* não será responsável por eventuais falhas individuais no acesso de usuários ou interrupções na prestação de seus serviços quanto forem causados por má utilização dos equipamentos, softwares e demais tecnologias, ou por qualquer outra situação provocada pelo *Assinante* conforme legislação e regulamentação vigentes.
- 18.4.1. Entende-se por falha individual do acesso de usuários aquela que cause defeito ou condição anormal em uma ou mais peças, componentes, dispositivos, equipamentos, materiais, sistemas ou serviços relacionados à operação, funcionamento e conservação planejados e esperados, ocasionados pelo *Consumidor*.
- 18.5. A *Prestadora* não possui qualquer obrigação de fiscalizar ou, de qualquer forma, acompanhar ou controlar o conteúdo veiculado ou acessado pelos *Consumidores*, isentando-se a *Prestadora*, neste caso, de qualquer responsabilidade pela eventual utilização ou veiculação de conteúdo ilegal, imoral ou antiético por parte dos *Consumidores*.

19. PROPRIEDADE INTELECTUAL E INDUSTRIAL

- 19.1. As *Partes* obrigam-se a não empreender nenhuma atividade, tampouco realizar quaisquer atos, quer seja direta ou indiretamente, que venham a afetar ou prejudicar, de algum modo, o direito,

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R\$ 162,67	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 43,23	R\$ 0,00	R\$ 7,61	R\$ 0,00	R\$ 264,88	R\$ 478,39



a titularidade e o uso, pela outra *Parte*, de suas marcas, nomes comerciais ou qualquer outro direito material ou imaterial, inclusive qualquer propriedade intelectual ou industrial.

19.2. É facultado à *Prestadora* rescindir o *Contrato* caso verifique que o *Assinante*, ao exercer seu direito de manifestação, inclusive em redes sociais virtuais, indicando eventual insatisfação com a *Prestadora*, alterou a verdade dos fatos, distorceu acontecimentos ou ofendeu a *Prestadora* e seus prepostos e empregados, sobretudo se constatado que tal ação se deu dolosamente a fim de denegrir a imagem e reputação da *Prestadora* perante o mercado de atuação em situações de campanha negativa ou conduta equivalente.

19.2.1. O disposto no caput só faculta a *Prestadora* a rescindir o *Contrato* caso verificado excessos cometidos pelo *Assinante* quando do exercício do seu direito de livre manifestação e de liberdade de expressão.

19.3. O *Assinante*, na forma da lei civil e penal brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas, e tudo o mais que, porventura, venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

20. USO E LICENCIAMENTO DE SOFTWARES

20.1. Além da disponibilidade de outros serviços e equipamentos necessários para a adequada fruição dos serviços, o *Assinante* deverá possuir os softwares eventualmente necessários para tal finalidade.

20.2. A *Prestadora* não se responsabiliza por eventuais danos que venham a ocorrer nos equipamentos do *Assinante* provocados pelo mau uso de qualquer software, hardware ou conexões.

20.3. Eventualmente poderão ser disponibilizados pela *Prestadora* ao *Assinante* os softwares específicos à prestação do *SCM* e que serão obrigatoriamente desinstalados em caso de rescisão do *Contrato*.

20.3.1. Caso o *Assinante* opte por utilizar-se desses softwares, produtos e/ou serviços, aplicar-se-ão ao *Contrato*, as cláusulas específicas de uso do software, e em conformidade com a legislação aplicável.

20.4. Todos os materiais, softwares, marcas, tecnologias, nomes e programas fornecidos pela *Prestadora* (com exceção dos softwares expressamente identificados como de domínio público) são protegidos por direitos autorais, sendo de propriedade da *Prestadora* ou de terceiros independentes, parceiros da *Prestadora*.

20.4.1. O *Contrato* não gera direitos de propriedade e/ou aquisição, pelo *Assinante*, nem qualquer outro direito sobre estes conteúdos, sendo certo que qualquer violação a esses direitos pelo *Consumidor* será de responsabilidade do *Assinante*, implicando a adoção das medidas legais aplicáveis e na imediata rescisão do *Contrato*.

21. NOVAÇÃO

21.1. A abstenção pela *Prestadora* em exercer, seja de imediato ou posteriormente, direitos ou faculdades previstos neste *Contrato* ou na regulamentação vigente não será interpretada como novação, renúncia ou criação de precedente invocável, sendo que eventual abstenção, quando e se ocorrer, será tratada como mera liberalidade, e não justificará, sob nenhuma circunstância, o inadimplemento ou a não exigência de cumprimento das obrigações aqui estabelecidas, independentemente de se tratar de concordância com mora no pagamento, isenção, descontos ou outras concessões relativas às obrigações pactuadas.

22. LEGISLAÇÃO PERTINENTE E OBRIGAÇÕES REGULATÓRIAS

22.1. Em caso de dúvidas, esclarecimentos ou quaisquer solicitações, o *Assinante* poderá ser atendido pela *Central de Atendimento* da *Prestadora*, por meio dos canais de atendimento disponíveis presencial e remotamente.

22.1.1. Para quaisquer contatos do *Assinante* junto à *Prestadora*, ficam indicados: o sítio eletrônico www.tactelecom.com.br, o telefone (48) 3660-0800, bem como o e-mail contato@tactelecom.com.br.

Página 000023/000026 Registro Nº 12064 02/07/2026	Protocolo nº 13343 de 18/06/2026: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 12064 em 02/07/2026 deste Ofício de Registros Cíveis das Pessoas Naturais e de Interdições e Tutelas, das Pessoas Jurídicas e de Títulos e Documentos. Assinado digitalmente por LIDIANE GOULART ROSA - Substituta do Oficial.									
	Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
	R\$ 162,67	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 43,23	R\$ 0,00	R\$ 7,61	R\$ 0,00	R\$ 264,88	R\$ 478,39



- 22.2. O *Assinante* poderá contatar a *ANATEL* através do portal eletrônico www.anatel.gov.br, pela Central de Atendimento Telefônica (133), através dos meios eletrônicos disponíveis, incluindo aplicativos de mensagens instantâneas, ou ainda, diretamente em seu endereço, situado na SAUS, Quadra 06, Blocos C, E, F e H, Ala Norte, CEP 70070-940, Brasília (DF), telefone (61) 2312-2000, com horário de atendimento ao público de segunda a sexta-feira, das 08h00min às 18h00min, exceto feriados.
- 22.3. Além das disposições expressamente estabelecidas neste *Contrato*, as *Partes* são igualmente obrigadas a observar integralmente e naquilo que lhes for aplicável, os regramentos estabelecidos na Resolução nº 777/2025 (Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações – RGST), Resolução nº 632/2014 (anterior Regulamento Geral dos Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, com disposições ainda parcialmente vigentes), Resolução nº 765/2023 (*RGC/2023*), dentre outros regulamentos da *ANATEL*, além de toda a legislação aplicável aos serviços ora contratados e outras normas supervenientes.

23. PROTEÇÃO DE DADOS E POLÍTICAS DE PRIVACIDADE

- 23.1. A *Prestadora* utiliza soluções e medidas técnicas de segurança compatíveis com os padrões internacionais e boas práticas do setor, com objetivo de preservar a inviolabilidade dos dados, contra perdas acidentais ou ilegais, alteração, divulgação ou acesso não autorizados.
- 23.2. O *Assinante* declara e compreende que a segurança de seus dados depende, também, da adoção de medidas apropriadas pelo próprio *Assinante* para resguardar suas informações, incluindo, mas não se limitando, à observância das orientações referidas neste *Contrato*.
- 23.2.1. O *Assinante* está ciente e anui que a *Prestadora* trate seus dados pessoais, nos termos da Política de Privacidade vigente, a qual integra o *Contrato* e cuja leitura o *Assinante* declara ter realizado e concordado.
- 23.2.2. O *Assinante* está ciente de que a Política de Privacidade da *Prestadora* detalha as condições operacionais do tratamento de dados pessoais e integra este *Contrato* como documento acessório específico para essa finalidade, observando-se, em caso de conflito, a interpretação mais favorável ao *Assinante*, nos termos da LGPD, do CDC e demais normas aplicáveis.
- 23.2.3. O *Assinante* está também ciente de que a *Prestadora* poderá atualizar periodicamente sua Política de Privacidade, obrigando-se a comunicar previamente o *Assinante*, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sobre alterações substanciais que ampliem o escopo do tratamento de dados pessoais ou alterem suas finalidades, ressalvado o direito do *Assinante* de manifestar oposição motivada às modificações, nos termos da LGPD.
- 23.2.4. Sem prejuízo do disposto nas cláusulas acima, objetivando maior transparência sobre o tratamento dos dados pessoais, a *Prestadora* informa que, dentre outros:
- (i) Poderá coletar, utilizar e armazenar, em relação ao *Assinante*, dados: cadastrais; das atividades realizadas online; da utilização dos serviços contratados; bancários e de cartão de crédito ou débito; de localização; sobre navegadores e dispositivos; de ligações e telefonia; referentes ao seu número de telefone; de consumo de franquia de internet; de saldo de recarga e promoção; sobre seu perfil de consumo e sua relação com a *Prestadora*; tudo conforme as finalidades explicitamente declaradas na Política de Privacidade;
 - (ii) Poderá gravar as chamadas realizadas por seu setor de atendimento, visando o monitoramento da qualidade dos serviços prestados nesse canal e atendimento a determinações judiciais ou autoridades públicas na esfera penal em atendimento a investigações criminais em curso;
 - (iii) Poderá tratar dados biométricos do *Assinante*, bem como cópias (fotografias) de seus documentos, em suas lojas e autoatendimento para evitar fraudes;
 - (iv) Poderá coletar dados de imagens de suas lojas físicas, que podem incluir gravações de imagens do *Assinante* e *Consumidores*, para fins de segurança e para avaliar onde há maior circulação do público nas lojas físicas a fim de gerir a quantidade de atendentes, tempo de atendimento, layout mais adequado para oferta dos produtos e serviços;

</



- (v) Poderá coletar informações necessárias para personalizar preferências dos *Consumidores* e oferecer produtos e serviços que possam ser do seu interesse; e
- (vi) A *Prestadora* poderá utilizar dados: sobre o perfil de consumo; do relacionamento com a *Prestadora*; de geolocalização do *Assinante*, para o desenvolvimento, por si ou por parceiros, de produtos e serviços, que podem ser voltados, entre outros, a prevenção a fraudes e/ou proteção ao crédito.

- 23.3. Conforme estabelecido no Marco Civil da Internet ("*MCI*"), as requisições de registros de conexão ou de registro de acesso às aplicações da *Prestadora* serão atendidas somente mediante ordem judicial e/ou por autoridades competentes.
- 23.4. A *Prestadora* informa que não trata dados pessoais dos *Assinantes* sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização religiosa, filosófica ou política, dado referente à sua saúde ou à sua vida sexual.
- 23.5. A *Prestadora* apenas tratará dados de *Assinantes* menores de idade, ou dependentes menores de idade, que eventualmente estejam em suas bases, em seu melhor interesse.
- 23.6. Quando, por força da Lei Geral de Proteção de Dados ("*LGPD*"), o tratamento precisar se fundamentar no consentimento do *Assinante*, a *Prestadora* o coletará, em seu nome ou por terceiros interessados, de forma apartada às demais cláusulas contratuais.
- 23.6.1. Na hipótese de *Consumidores* que sejam crianças, o seu consentimento será coletado por intermédio do pai, da mãe ou responsáveis legais, conforme determina a *LGPD*.
- 23.7. A *Prestadora* tratará os dados pessoais dos *Assinantes* pelo tempo que durar a prestação do serviço de telecomunicações contratado e manterá os dados dos *Assinantes* em seus registros, após o término da prestação do serviço, para cumprimento de determinação legal, bem como para eventual fornecimento de dados às autoridades públicas e para a proteção dos interesses da *Prestadora*, inclusive em juízo.
- 23.7.1. O prazo de retenção varia de acordo com a finalidade do tratamento e a base legal aplicável, observando-se, no mínimo: (a) dados de conexão e registros de acesso à aplicação: prazos do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014); (b) dados cadastrais e contratuais: durante a vigência do *Contrato* e por até 5 (cinco) anos após seu encerramento, em razão dos prazos prescricionais aplicáveis; (c) dados fiscais e contábeis: pelos prazos da legislação tributária, em regra até 5 (cinco) anos; (d) dados objeto de obrigação legal específica de retenção: pelo prazo determinado na legislação correspondente; em qualquer hipótese, observado o prazo máximo de 10 (dez) anos, salvo determinação legal, regulatória ou judicial em sentido diverso.
- 23.8. A *Prestadora* poderá utilizar alguns tipos de *cookies* para melhorar a experiência de navegação nos sites da *Prestadora* e para publicidade de seus serviços.
- 23.9. Em razão deste *Contrato*, a *Prestadora* atua como Controladora dos dados e, para execução de suas atividades, incluindo o cumprimento de suas obrigações contratuais e a persecução de outros interesses legítimos, poderá compartilhar os dados pessoais do *Assinante* com alguns terceiros, como por exemplo, as empresas de: *call center*; serviços técnicos; pacotes de conteúdo comercializados nos canais de venda para ativação e assinatura de conteúdo; crédito e cobrança, soluções de crédito e/ou prevenção a fraude; plataforma e aplicações de recarga; além de agentes autorizados; parceiros de televendas; companhia de seguros para cobertura de seguros de aparelhos celulares e de terceiros para cobrança do prêmio na fatura; parceiros de negócio; parceiras de tratamento de dados coletados pelos aplicativos da *Prestadora*, nos termos de sua Política de Privacidade.
- 23.10. A *Prestadora* compartilha dados de seus *Assinantes* com o Poder Público, como por exemplo, a *ANATEL*, bem como com Autoridades Administrativas competentes, como Polícia Civil, Polícia Federal, Polícia Militar e Polícia Legislativa, em cumprimento à suas obrigações legais.
- 23.10.1. Nas demais situações, a *Prestadora* poderá compartilhar dados de *Assinantes* mediante ordem judicial.
- 23.10.2. Em qualquer hipótese, a *Prestadora* armazenará os registros de conexão pelo prazo máximo estabelecido pelo *MCI*.



- 23.11. O *Assinante* poderá exercer seus direitos previstos na *LGPD*, por meio de contato junto à *Central de Atendimento* da *Prestadora* para: confirmação de tratamento de dados; direito de acesso; correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; anonimização; bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a *LGPD*; portabilidade; eliminação de dados tratados por consentimento; informação de compartilhamento com entidades públicas e privadas; informação de não fornecer consentimento e suas consequências; revogação do consentimento; oposição; e explicação e revisão de decisões automatizadas.
- 23.12. Os direitos exercidos pelo *Assinante* poderão não ser integralmente atendidos, a depender de questões legais ou regulatórias a que a *Prestadora* esteja sujeita.
- 23.12.1. A resposta da *Prestadora* indicará todas as informações acerca do atendimento total ou parcial.
- 23.13. Em caso de dúvidas referente a Proteção de Dados tratados nesse *Contrato*, a *Prestadora* disponibiliza ao *Assinante*, em sua *Central de Atendimento*, os canais de atendimento para dirimir dúvidas e esclarecimentos adicionais.

24. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 24.1. Este *Contrato* entrará em vigor na data de seu registro e surtirá efeitos perante todos os *Assinantes* assim reconhecidos em conformidade com os termos aqui contidos, substituindo e atualizando, no prazo de 30 (trinta) dias contados da comunicação ao *Assinante*, todo e qualquer contrato de prestação de serviços vigente e que tenha por objeto o fornecimento de *SCM* pela *Prestadora*.
- 24.1.1. No prazo estabelecido no caput, é facultado ao *Assinante* exercer o direito de oposição a este *Contrato*, de forma fundamentada, admitindo-se à *Prestadora*, a seu exclusivo critério, autorizar a rescisão do *Contrato* sem ônus ao *Assinante*, ainda que vinculado a *Prazo de Permanência*.
- 24.1.2. Caso o *Assinante* permaneça inerte após o prazo estabelecido no caput, continuando a usufruir regularmente dos serviços contratados e mantendo integralmente suas obrigações financeiras perante a *Prestadora*, considerar-se-á sua anuência e adesão ao *Contrato*, sem quaisquer ressalvas.
- 24.2. Este *Contrato*, assim como se encontra redigido, revoga e substitui todo e qualquer instrumento anterior existente e que tenha objeto semelhante ao estabelecido por este *Contrato*.
- 24.2.1. Este *Contrato* revoga e substitui, especificamente, o instrumento anteriormente registrado no Ofício de Registros Cíveis das Pessoas Naturais e de Interdições e Tutelas, das Pessoas Jurídicas e de Títulos e Documentos de Jaguaruna (SC), sob o nº 010987, em 27 de janeiro de 2020.
- 24.3. As regras contidas neste *Contrato* poderão ser complementadas ou alteradas a qualquer tempo pela *Prestadora* ou por determinação do Poder Público, obrigando-se a *Prestadora* a divulgar publicamente as modificações e a todos os *Assinantes*, passando a vigorar tais modificações 30 (trinta) dias a partir do registro público do instrumento, nas idênticas formas e prazos estabelecidas na *Cláusula 24.1*.
- 24.4. Este *Contrato* será disponibilizado publicamente no sítio eletrônico da *Prestadora*, sendo considerada sua publicidade suficiente para efeitos de conhecimento, razão pela qual o *Assinante* declara, ao aderir, sua plena ciência, concordância e anuência às condições gerais aqui estabelecidas.
- 24.4.1. A plena ciência, concordância e adesão aos termos deste *Contrato* poderá ser formalizada por, ao menos, uma das seguintes modalidades: (a) assinatura manuscrita, digital ou eletrônica do *Assinante* na proposta de adesão, *Termo de Contratação*, *OS* de instalação ou documento equivalente; (b) assinatura manuscrita, digital ou eletrônica do *Assinante* no *Contrato de Permanência* vinculado a este *Contrato*; (c) assinatura, por qualquer meio hábil, de pessoa expressamente autorizada pelo *Assinante*, inclusive representante legal, contratual ou procurador regularmente constituído; (d) aceitação eletrônica por meio dos canais digitais de atendimento da *Prestadora*, inclusive via interface Web, aplicativos de mensagens instantâneas ou meios equivalentes; (e) confirmação do interesse na contratação, por qualquer meio eletrônico considerado idôneo para manifestação de vontade, incluindo aplicativos de mensagens, redes sociais virtuais e softwares de comunicação utilizados pela *Prestadora*; (f)



uso continuado dos serviços por período superior a 07 (sete) dias, contados da data de instalação da infraestrutura necessária à prestação dos serviços contratados; (g) pagamento da *Taxa de Instalação* e/ou da primeira *Mensalidade*; (h) outras formas legítimas de manifestação de vontade que evidenciem a intenção inequívoca do *Assinante* de contratar os serviços ora contratados.

- 24.4.2. Quaisquer documentos acessórios ou complementares a este *Contrato*, como renovações, *Contratos de Permanência*, aditivos, atualizações de *Oferta* ou alterações de *Plano de Serviço*, poderão ser celebrados por quaisquer das modalidades indicadas na *Cláusula 24.4.1*.
- 24.4.3. A pessoa que aderir formal ou digitalmente ao *Contrato*, na qualidade de preposto, representante legal, procurador ou terceiro autorizado pelo *Assinante*, ainda que tacitamente, declara, sob as penas da Lei, possuir os poderes necessários para tanto, seja por força de instrumento contratual, disposição societária, norma legal ou delegação específica, assumindo responsabilidade pela veracidade das informações prestadas e pela validade da manifestação de vontade.
- 24.4.3.1. Caso a *Prestadora* venha a ser judicialmente demandada por responsabilidades decorrentes da adesão ou execução do *Contrato* por terceiros em nome do *Assinante*, fica desde já autorizada a adotar as medidas cabíveis, incluindo ação regressiva, denúncia da lide, chamamento ao processo ou qualquer outra providência processualmente admitida, com vistas à preservação de seus direitos e à responsabilização do(s) agente(s) causador(es) do dano.
- 24.5. Se qualquer disposição deste *Contrato* for considerada nula, anulável, inválida ou inoperante, nenhuma outra disposição aqui contida será afetada como consequência e, da mesma forma, todas as demais disposições deverão permanecer em total vigor e efeito como se tal disposição nula, anulável, inválida ou inoperante não houvesse sido aqui incluída.
- 24.5.1. Se a aplicação de qualquer disposição aqui contida, com relação a qualquer sujeito ou circunstância, for considerada inválida ou inexecutável, uma nova disposição adequada e equitativa deverá substituí-la de forma a fazer valer este *Contrato*, na máxima extensão possível para que seja válida e executável, de acordo com a real intenção e objetivo das *Partes* quanto à disposição invalidada.
- 24.6. Além das hipóteses estabelecidas neste *Contrato*, a *Prestadora* poderá ceder direitos, obrigações, dados e informações associadas a este *Contrato* para companhias do mesmo grupo empresarial, tais como financeiras, administradoras, dentre outras, inclusive em decorrência de reestruturação societária, fusão, cisão, incorporação ou qualquer outra hipótese legalmente autorizada.

25. FORO

- 25.1. Havendo qualquer dificuldade de interpretação ou execução deste *Contrato*, ou ainda, qualquer controvérsia relacionada ou decorrente do eventual descumprimento total ou parcial das obrigações ora estabelecidas, as *Partes* obrigam-se a submeter a controvérsia ao foro de domicílio do *Assinante*, conforme informado à *Prestadora* durante a vigência do *Contrato*.

26. REGISTRO

- 26.1. O *Contrato* encontra-se registrado no Ofício de Registros Cíveis das Pessoas Jurídicas e de Títulos e Documentos de Jaguaruna (SC), sob o nº xxxx, em xx de xxxx de xxxx, Livro x-xxx, Folha xxx.

Jaguaruna (SC), 28 de maio de 2026.

Documento assinado digitalmente
TACIANO GARCIA MARTINS
Data: 28/05/2026 15:41:44-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

TAC NET TELECOM LTDA
Taciano Garcia Martins
Sócio Administrador

Documento assinado digitalmente
IAGO PEREIRA COVRE
Data: 28/05/2026 15:01:44-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

IAGO PEREIRA COVRE
OAB/SC 41135