

**FRAMNET PROVEDORES LTDA**  
**CNPJ: 19.460.893/0001-86**



**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**

**1. PARTES**

1.1 De um lado, **FRAMNET PROVEDORES LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 19.460.893/0001-86, com sede em Rua Mister Hull, nº5569, no Bairro Antônio Bezerra, na Cidade de Fortaleza, em Ceará, devidamente autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) para o provimento do Serviço de Internet Banda Larga, doravante designada apenas como “**OPERADORA**”; e de outro

1.2 O **ASSINANTE**, a pessoa natural ou jurídica, identificada perante a **OPERADORA**, contratante dos serviços prestados pela **OPERADORA**, mediante adesão às cláusulas e condições estabelecidas neste contrato, devidamente qualificado no Termo de Adesão.

**2. DEFINIÇÕES**

2.1 Para o perfeito entendimento e interpretação do presente contrato, são adotadas as seguintes definições:

a) “**ÁREA DE ABRANGÊNCIA DE ATENDIMENTO**” (**AAA**): significa área atendida ou a ser atendida pela **OPERADORA**, condicionada à disponibilidade de **SERVIÇO**.

b) “**ADESÃO**”: significa a manifestação por escrito, impressa ou eletrônica, bem como aquela realizada por meio telefônico através de confirmação por voz, pela qual o **ASSINANTE** adere às condições do presente **CONTRATO** para fruição dos **SERVIÇOS** prestados pela **OPERADORA**, de acordo com um dos **PLANOS DE SERVIÇOS** disponíveis à época, na forma contratada, instalado em endereço atendido pelo referido **SERVIÇO**, obrigando as partes às condições deste **CONTRATO**. A adesão será formalizada por meio do **TERMO DE ADESÃO** e constituirá parte integrante deste instrumento, para todos os fins e efeitos de direito.

c) “**ANATEL**”: significa a Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel.

d) “**ASSINANTE**”: significa a pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a **OPERADORA**, para fruição do(s) **SERVIÇO(S)**, sendo devida a **MENSALIDADE**.

- e) **“CENTRAL DO ASSINANTE”**: Área disponível no site e/ou Aplicativo, acessada através de login e senha do **ASSINANTE** onde estará disponível todos os documentos relacionados ao Plano de Acesso, inclusive fatura e seus detalhamentos.
- f) **“CENTRAL DE ATENDIMENTO”**: Canal de atendimento ao **ASSINANTE** disponível através de contato telefônico (85) 9 8853-2006, (85) 9 8853-7332 e pelo sítio eletrônico <https://framnet.com.br>
- g) **“COMODATO”**: Cessão gratuita dos equipamentos de propriedade da **OPERADORA** ao **ASSINANTE**, durante o período de vigência do presente contrato, regido pelos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro e disposições previstas neste **CONTRATO** que permitem acesso aos serviços.
- h) **“EQUIPAMENTOS”**: São os equipamentos, de propriedade da **OPERADORA**, cedidos em regime de comodato ao **ASSINANTE** e necessários à prestação do **SERVIÇO**;
- i) **“IP”**: É o endereço na Internet, podendo ser Público ou Privado (Público compartilhado), o qual sendo privado, utiliza o CGNAT (Carrier Grade NAT) não tendo a funcionalidade de conexão fim a fim, de forma Fixa ou Variável a cada conexão, de acordo com o plano contratado. A disponibilização de IPs, públicos, somente é feita mediante acordo com a **OPERADORA** e está sujeito a uma consulta prévia de disponibilidade e/ou uma taxa.
- j) **“MENSALIDADE”**: significa a quantia paga mensalmente pelo **ASSINANTE** à **OPERADORA** pelo **SERVIÇO** ora contratado, que variará de acordo com a modalidade (Residencial ou Empresa), **PLANOS DE SERVIÇOS** e oferta de capacidade escolhida, Serviço de Valor Adicionado (SVA), bem como qualquer outro critério de diferenciação de produto utilizado pela **OPERADORA**, tais como, tempo de uso, tráfego total de dados, período de uso ao longo do dia, modalidade de pagamento, etc.
- k) **“OPERADORA”**: significa a pessoa jurídica de direito privado que, mediante autorização da **ANATEL**, presta o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) a **ASSINANTES** localizados nas cidades em que houver disponibilidade técnica dos **SERVIÇOS**. Para fins deste **CONTRATO**, a **OPERADORA** encontra-se qualificada no item 1.1;
- l) **“ONT ”** ou **“ONU”**: significa o equipamento que, conectado à infraestrutura de rede de cabos, possibilita o acesso ao SCM.
- m) **“OPÇÃO FIDELIDADE – CONTRATO DE PERMANÊNCIA”**: é a opção de contratação dos serviços da **OPERADORA** mediante instrumento de concessão de benefício econômico-financeiro para o **ASSINANTE**, em contrapartida à sua permanência mínima por prazo determinado com o(s) serviço(s) contratado(s).
- n) **“ORDEM DE SERVIÇO”** ou **“OS”**: significa o formulário preenchido pela **OPERADORA**, ou seus prepostos, mediante informações prestadas pelo **ASSINANTE**, no qual constarão, no mínimo, o nome do **ASSINANTE** e sua qualificação; nome do(s) responsável(is) que acompanhará(ão) a instalação, a modalidade, **PLANO DE SERVIÇOS** e oferta de capacidade escolhidos pelo **ASSINANTE**; e, a opção pela

contratação de outros serviços oferecidos pela **OPERADORA**. A **“OS”**, constituir-se-á parte integrante deste instrumento, para todos os fins e efeitos de direito;

o) **“PLANO DE SERVIÇOS”**: significa a combinação dos seguintes fatores: (i) velocidade utilizada; (ii) horário de utilização; (iii) tempo de utilização; (iv) finalidade da utilização e (v) quaisquer outros fatores que venham a ser utilizados e informados pela **OPERADORA**.

p) **“SERVIÇO”** ou **“SCM”**: significa o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), ou seja, o serviço de telecomunicações que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, para assinantes dentro de uma área de prestação de serviços.

q) **“SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA)”**: significa um produto/serviço que auxilia nas atividades de telecomunicações, ou seja, acrescenta a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte, e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação, recuperação de informações e/ou outras utilidades.

r) **“SUPORTE TÉCNICO”**: Prestação de serviço de suporte técnico por telefone, e-mail, chat privado ou por redes sociais, relativo exclusivamente aos serviços de acesso à Internet.

s) **“TAXA DE INSTALAÇÃO”**: significa a quantia paga pelo **ASSINANTE** em razão da realização do serviço técnico de instalação dos equipamentos e estrutura física para prestação dos **SERVIÇOS** constantes deste CONTRATO, inclusive na hipótese de alteração do endereço pelo **ASSINANTE**.

t) **“TAXA DE MUDANÇA DE ENDEREÇO”**: significa a quantia paga pelo **ASSINANTE** em razão da realização do serviço técnico de mudar a estrutura física de endereço.

u) **“TAXA DE MANUTENÇÃO TÉCNICA”**: significa a quantia que deve ser paga pelo **ASSINANTE** em razão de visita técnica para análise e/ou manutenção da rede interna, bem como ajuste, configuração ou manutenção de determinados materiais e/ou equipamentos necessários à disponibilização do serviço contratado.

v) **“TAXA DE TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE”**: valor devido pelo **ASSINANTE** no caso de mudança de titularidade do contrato (cessão contratual).

w) **“TERMO DE ADESÃO”**: instrumento preenchido com informações prestadas pelo **ASSINANTE**, no qual constará a qualificação deste, bem como o(s) serviço(s) a ser(em) contratado(s), e, se aprovado, com a efetivação da instalação do(s) serviço(s), constituir-se-á parte integrante deste instrumento, para todos os fins e efeitos de direito.

x) **“VELOCIDADE DE CONEXÃO”**: Velocidade de conexão disponibilizada ao cliente através de contato físico, que pode variar de acordo com as características do Plano de Acesso contratado. A velocidade aferida através de meio sem fio não é idônea para demonstração de entrega dos serviços.

### 3. OBJETO

3.1 O objeto deste CONTRATO é a disponibilização do(s) **SERVIÇO(S)**, pela **OPERADORA** ao **ASSINANTE**, consistente no transporte e oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, em 01 (um) ponto de acesso ao **SERVIÇO**, no endereço de instalação indicado pelo **ASSINANTE** e constante da **ORDEM DE SERVIÇO**, utilizando quaisquer meios, dentro da **ÁREA DE ABRANGÊNCIA DE ATENDIMENTO**.

### 4. INFRAESTRUTURA MÍNIMA NECESSÁRIA

4.1 Em face das características físicas do **SERVIÇO**, este poderá ser prestado através de redes próprias da **OPERADORA** ou, eventualmente, redes contratadas de terceiros, limitando-se sua oferta a localidades tecnicamente viáveis.

4.2 Para a fruição do **SERVIÇO**, o **ASSINANTE** deverá possuir os equipamentos e configurações mínimas necessárias descritas no item 4.3 deste CONTRATO, bem como providenciar, no imóvel, local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento dos equipamentos compatíveis para proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido.

4.3 É do conhecimento do **ASSINANTE** que (1) a prestação do **SERVIÇO** pela **OPERADORA**, com o padrão de qualidade adequado, dependerá do atendimento, por parte do **ASSINANTE**, dos requisitos e configurações mínimas capazes de proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido; e (2) caso os equipamentos e configurações mínimas necessárias para recepção do **SERVIÇO** não sejam atendidos, a **OPERADORA** não garantirá o padrão de qualidade e desempenho adequado do **SERVIÇO**, tais como, mas não limitado a, velocidade e disponibilidade.

4.4 A **OPERADORA**, a seu critério e com a anuência do **ASSINANTE**, indicada na “OS”, poderá ceder o **ONT/ONU** em comodato ou em regime de locação, observado o disposto no item 19 deste **CONTRATO**.

### 5. ADESÃO AOS SERVIÇOS, CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO, CADASTRO DO ASSINANTE, INSTALAÇÃO E MUDANÇA DE ENDEREÇO

5.1 A adesão aos **SERVIÇOS** poderá ser realizada pelo **ASSINANTE** pessoalmente, por telefone, via internet, quando disponível, ou diretamente nos pontos de venda credenciados pela **OPERADORA**. A contratação do **PLANO DE SERVIÇO** pelo **ASSINANTE**, efetiva-se por meio de quaisquer dos seguintes eventos, considerando o que ocorrer primeiro:

- a) Assinatura do contrato impresso;
- b) Assinatura do **TERMO DE ADESÃO**;
- c) Aceitação eletrônica via aceite online e/ou confirmação por e-mail do contrato ou o **TERMO DE ADESÃO**;
- d) Aceitação expressa através do sistema de televendas (aceitação oral por telefone);

e) Pagamento parcial ou total de qualquer valor relativo ao **PLANO DE SERVIÇO** contrato.

5.2 No que se refere à ampla divulgação do presente instrumento contratual, devidamente registrado em cartório competente, além de estar disponível cópia ao **ASSINANTE**, encontra-se também publicado na internet, por meio do site da **OPERADORA**, no endereço <https://framnet.com.br/contrato>

5.3 A fruição do **SERVIÇO** pelo **ASSINANTE**, por mais de 7 (sete) dias, contados da data de instalação e/ou o pagamento da fatura implica na anuência (aceitação) integral dos termos deste CONTRATO e da aceitação dos serviços instalados, conforme especificados na “OS” de instalação.

5.4 A **OPERADORA** terá o prazo máximo de até 15 (quinze) dias para concluir a análise de viabilidade técnica para a prestação do serviço, exceto na ocorrência de caso fortuito ou força maior, quando o prazo poderá ser prorrogado.

5.5 O endereço de instalação será exatamente aquele informado pelo **ASSINANTE** no momento da contratação, não sendo permitido ativar o serviço em um ponto de conexão situado em endereço diverso do informado, salvo se expressamente solicitado e formalmente permitido pela **OPERADORA**.

5.6 Depois de aprovada a contratação, a instalação dos serviços será feita em até 15 (quinze) dias úteis ou no prazo agendado junto à **OPERADORA**, momento que ocorrerá a entrega do(s) Equipamento(s) para a fruição do Serviço. Os Equipamentos serão entregues em regime de **COMODATO**, sendo o **ASSINANTE** fiel depositário dos mesmos, devendo ser observadas as regras relacionadas a guarda e conservação previstas em lei e neste CONTRATO.

5.7 A **OPERADORA** poderá, ao seu critério, conceder ao **ASSINANTE** condição promocional para assinatura de seus serviços, incluindo, mas não se limitando, a descontos nas mensalidades, bonificações de horas, períodos de testes, cujas regras para fruição estarão na Central do Assinante e que deverão ser observadas e respeitadas pelo **ASSINANTE** a partir da contratação dos serviços. A **OPERADORA** reserva-se o direito de alterar e retirar, a qualquer momento, quaisquer condições promocionais eventualmente disponibilizadas ao **ASSINANTE**, porque delas não se originam direito adquirido, sem prejuízo das já concedidas até a sua cessação.

5.8 A **OPERADORA** cobrará uma Taxa de Adesão e/ou Taxa de Instalação pela habilitação e ativação dos Serviços, cujo valor poderá ser conferido no site e/ou através da **CENTRAL DE ATENDIMENTO**.

5.9 A **OPERADORA**, por mera liberalidade, poderá deixar de cobrar o valor da Taxa de Adesão e/ou **TAXA DE INSTALAÇÃO** ou ainda cobrá-la posteriormente, desde que o valor seja definido e divulgado antes da contratação, com ciência expressa do **ASSINANTE**.

5.10 Caso seja necessária a utilização de material ou serviços excedentes à instalação básica, o **ASSINANTE** será informado sobre tais condições e, estando de acordo, haverá

a cobrança desses valores pela **OPERADORA**, exemplo: Em caso de exceder a metragem padrão de instalação pré estabelecida pela **OPERADORA** será comunicado ao **ASSINANTE** sobre possível cobrança por essa metragem excedente, tudo dentro da ciência e acordo prévio com o **ASSINANTE**.

5.11 O **ASSINANTE** autoriza a manutenção de seus dados cadastrais nos arquivos da **OPERADORA**.

5.12 Toda e qualquer mudança nas instalações, configurações estabelecidas ou **PLANO DE SERVIÇO**, solicitadas pelo **ASSINANTE**, incluindo, a posterior mudança de local da prestação do serviço, fica desde já condicionada à existência de disponibilidade e viabilidade técnica no local da instalação do serviço.

5.13 O serviço somente será prestado ao **ASSINANTE** após análise prévia e positiva de viabilidade técnica e disponibilidade na **ÁREA DE ABRANGÊNCIA DE ATENDIMENTO** da **OPERADORA**.

5.14 A solicitação de mudança de endereço feita pelo **ASSINANTE** deverá ser atendida em até 15 (quinze) dias úteis contados da solicitação, estando sujeita às condições de viabilidade técnica e área de cobertura para a prestação do serviço no local informado e o pagamento da **TAXA DE MUDANÇA DE ENDEREÇO**. Caso o novo endereço informado esteja localizado em área sem cobertura da **OPERADORA**, o **ASSINANTE** deverá **comprovar a mudança de domicílio**, mediante apresentação de **comprovante de residência em seu nome**, ou **contrato de aluguel ou compra e venda** do novo imóvel. Na ausência de comprovação da mudança para área sem cobertura, e estando o contrato ainda dentro do período de 12 (doze) meses de permanência mínima (fidelidade), será cobrada a multa rescisória prevista contratualmente.

5.15 As Redes de Telecomunicações estão sujeitas a descargas elétricas e atmosféricas, dependendo da tecnologia empregada. É de inteira responsabilidade do **ASSINANTE** providenciar a instalação dos equipamentos necessários à proteção de seus eletroeletrônicos ou eletrodomésticos conectados à rede de telecomunicações. A **OPERADORA** não será, em hipótese alguma, responsabilizada por quaisquer danos causados ao **ASSINANTE** decorrentes de descargas elétricas e atmosféricas, quaisquer que sejam as causas, se oriundos da não utilização ou da má utilização dos equipamentos ora exigidos.

5.16 No ato da formalização da contratação, o **ASSINANTE** receberá login e senha para acessar a **CENTRAL DO ASSINANTE**, onde constarão todas as comunicações e notificações inerentes à prestação do serviço, inclusive a disponibilização de boletos de cobrança de mensalidades, sendo de inteira responsabilidade do **ASSINANTE** a verificação periódica de seu acesso. A comunicação, adicionalmente, poderá ser realizada, também, através do e-mail informado pelo **ASSINANTE** no ato da contratação, não dispensando a verificação referida.

5.17 As comunicações e notificações por e-mail, whatsapp ou disponibilizadas na **CENTRAL DO ASSINANTE** presumir-se-ão entregues, para todos os efeitos de fato e de direito, 03 (três) dias após a data da sua disponibilização ou seu envio pela **OPERADORA**, devendo o **ASSINANTE** consultar os canais de comunicação no mínimo uma vez a cada três dias.

5.18 É imprescindível a presença do **ASSINANTE**, ou representante qualificado, durante a instalação dos serviços contratados e/ou visita técnica no endereço indicado no Termo de Adesão. O mesmo deverá indicar os locais de passagem dos cabos, de instalação dos equipamentos e indicação de dutos elétricos e/ou hidráulicos para evitar acidentes no momento da instalação. A **OPERADORA** não se responsabiliza se, por indicação errônea, forem afetadas as instalações elétricas, hidráulicas, de telefonia ou outras que se encontrem instaladas no endereço indicado pelo **ASSINANTE**, ficando o mesmo responsável por toda a despesa de recuperação das instalações próprias ou de terceiros porventura danificadas, inclusive dos equipamentos da **OPERADORA** que tenham sido danificados. Caso haja necessidade de passagem de cabos e/ou equipamentos por telhados, lajes ou outras coberturas, fica desde já a **OPERADORA** isenta de responsabilidade por quebras, avarias ou outros danos causados aos mesmos.

## 6. SERVIÇOS

6.1 O **ASSINANTE**, mediante adesão ao Contrato, pagará à **OPERADORA**, pela prestação dos serviços ora contratados, o valor correspondente ao **PLANO DE SERVIÇO**.

6.2 Para garantir uma experiência satisfatória de estabilidade da rede Wi-Fi ao utilizar o **SERVIÇO** prestado pela **OPERADORA**, recomenda-se o limite de até 7 dispositivos conectados ao ponto de acesso instalado no endereço cadastrado pelo **ASSINANTE**. Para uma experiência razoável, esse limite pode ser estendido para até 15 dispositivos. Acima desse número, a **OPERADORA** não assegura a estabilidade plena do **SERVIÇO**.

6.3 Ressalta-se que este item 6.2 refere-se exclusivamente à estabilidade da rede sem fio (Wireless), considerando a capacidade do ponto de acesso de se comunicar simultaneamente com os dispositivos conectados. Não estão sendo levados em conta o consumo de banda ou a distribuição da largura de banda entre os dispositivos. Além disso, dependendo da quantidade de banda utilizada por um ou mais dispositivos, pode ocorrer a saturação da velocidade disponível no **PLANO DE SERVIÇO** contratado, impactando negativamente a experiência de navegação devido à limitação de banda disponível.

6.4 O técnico responsável pela instalação realizará uma análise técnica para determinar a localização ideal do equipamento que funcionará como ponto de acesso, garantindo a melhor cobertura possível da rede wireless em toda a residência cadastrada para a prestação do **SERVIÇO**. Caso o **ASSINANTE** opte por não seguir a recomendação técnica e solicite a instalação do equipamento em um local diferente do indicado, a **OPERADORA** não se responsabiliza pela plena cobertura da rede wireless em toda a residência vinculada ao seu cadastro.

6.5 É facultado ao **ASSINANTE** o compartilhamento do seu **PLANO DE SERVIÇO**, desde que seja feito dentro de suas dependências e destinado a pessoas que estejam na sua residência, sendo proibido nas demais hipóteses, como por exemplo, compartilhar com vizinhos que consigam acesso ao sinal de wi-fi; revender ou repassar o serviço ora contratado etc.

6.6 A prática de compartilhamento ilegal do link de internet a terceiros, de forma gratuita ou onerosa, ou a utilização dos serviços contratados em desacordo com o

disposto neste CONTRATO, poderá ser objeto de aplicação de multa e demais penalidades previstas na legislação, ficando a escolha da **OPERADORA** a rescisão do CONTRATO.

6.7 É facultado ao **ASSINANTE** alterar o **PLANO DE SERVIÇO** contratado mediante solicitação à **OPERADORA**. Sobre a alteração poderá incidir custos adicionais de implantação e/ou ativação vigente na oportunidade.

6.8 Caso o **ASSINANTE** tenha interesse em alterar o seu **PLANO DE SERVIÇO** no decorrer da vigência contratual, será formalizada outra contratação entre as partes, com a especificação do novo Plano de acesso escolhido pelo **ASSINANTE**.

6.9 Não serão permitidas alterações do **PLANO DE SERVIÇO** solicitada por **ASSINANTE** que não esteja em dia com suas obrigações, ou seja, não será permitido alteração no caso de inadimplência.

6.10 O **ASSINANTE** que estiver vinculado ao **TERMO DE FIDELIDADE** e solicitar alteração, na forma de downgrade, do **PLANO DE SERVIÇO** deverá efetuar o pagamento de multa pela rescisão antecipada, conforme disposto no Contrato e no Termo de Fidelidade, quando aplicáveis.

6.11 A **OPERADORA** garante a oferta de velocidade de acordo com o **PLANO DE SERVIÇO** contratado pelo **ASSINANTE**, até o ponto de acesso à rede disponibilizado ou adquirido pelo **ASSINANTE**, em total conformidade com o estabelecido na regulamentação vigente, exceto na ocorrência de caso fortuito ou de força maior, bem como fatos externos causados por terceiros ou culpa exclusiva do **ASSINANTE**, tais como, exemplificativamente, falta de energia elétrica, atos de vandalismo, atos de terrorismo, interferência solar, vendaval, ciclones, funcionamento inadequado dos equipamentos utilizados pelo **ASSINANTE**, páginas de destino na Internet, acesso à redes de terceiros congestionadas ou que apresentem lentidão e/ou a quantidade de pessoas conectadas simultaneamente ao provedor de conteúdo acessado pelo **ASSINANTE**.

6.12 A velocidade dos serviços será aferida unicamente por conexão via cabo, em hipótese alguma será considerada a velocidade aferida via conexão sem fio;

6.13 O **ASSINANTE** fica devidamente cientificado de que a conexão via wi-fi é, devido à sua tecnologia, mais instável, sofrendo influências variadas, sejam elas ambientais, como localização do equipamento, espessura das paredes internas e/ou existência de revestimentos cerâmicos, ou oriundas de outros aparelhos emissores de ondas eletromagnéticas, como telefones sem fio, fornos micro-ondas etc., além de toda sorte de mudanças climáticas que podem interferir, não podendo ser imputado à **OPERADORA** este ônus.

6.14 Fica ciente, o **ASSINANTE**, que a utilização de repetidores, embora não proibida, também implica em redução da velocidade de conexão, além de estar ainda mais sujeita à instabilidade, não sendo isso uma falha do serviço, mas sim uma característica da tecnologia wi-fi, sendo de sua responsabilidade a instalação desse tipo de aparelho.

6.15 A prestação do **SERVIÇO** tem como objetivo o acesso à internet, não sendo recomendada para hospedagens de serviços ou aplicações que tenham a necessidade de IP público com conexão fim a fim (técnicas popularmente chamadas de port forwarding ou desbloqueio de portas), tais como hospedagens de servidores, hospedagens de partidas de games/jogos e câmeras de monitoramento, devido ao fim dos endereçamentos ipv4 globais públicos e limitações técnicas do protocolo ipv4 oriundas da utilização do CGNAT (carrier grade nat).

6.16 A **OPERADORA** se reserva o direito de criar, alterar ou modificar e excluir modalidades, preços, condições e **PLANOS DE SERVIÇOS** a qualquer tempo, sem prejuízo das condições garantidas ao **ASSINANTE** pelas normas regulatórias e legislação aplicável às relações de consumo.

6.17 Após a instalação da infraestrutura contratada pelo **ASSINANTE** e a efetivação da adesão ou cadastro com a aceitação do Contrato, o **SERVIÇO** estará a sua disposição no seu local de conexão, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, guardadas as características do **PLANO DE SERVIÇO** contratado, salvo interrupções necessárias por ocasião de serviços de manutenção no sistema, falhas decorrentes da operação das empresas fornecedoras de energia elétrica e/ou das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações, direta ou indiretamente envolvidas na prestação do Serviço objeto deste Contrato, caso fortuito e de força maior, ou ainda, ações ou omissões de terceiros.

## 7. FINALIDADE DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

7.1 O **ASSINANTE** poderá utilizar os **SERVIÇOS** apenas para fins lícitos, assim entendido como: (1) meio de conexão de um computador ou rede de computadores a pontos remotos dentro da área de prestação de serviços, ou (2) meio de conexão de um computador ou rede de computadores a empresas provedoras de conteúdo, serviços e aplicações disponibilizados na rede mundial de computadores – INTERNET. Se houver evidência de que o **ASSINANTE** está utilizando-se dos **SERVIÇOS** para fins ilícitos ou não autorizados, poderá ter o **SERVIÇO** suspenso ou cancelado, de forma imediata e sem necessidade de prévia comunicação.

7.2 A **OPERADORA** não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma “online” pelo **ASSINANTE** ou conteúdos acessados, as quais serão de inteira responsabilidade deste, bem como da empresa com a qual estabelece tais transações comerciais eletrônicas por intermédio dos **SERVIÇOS**.

7.3 O **ASSINANTE** será responsável por quaisquer encargos decorrentes da má e/ou inadequada utilização, direta ou indireta, dos **SERVIÇOS**, assim como, na hipótese de visitas técnicas improdutivas ou reiteradas, além do serviço de valor adicionado por ele eventualmente contratado, e deverá tomar todas as medidas necessárias para impedir a utilização indevida do serviço por terceiros.

## 8. SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO

8.1 A contratação do Serviço inclui a prestação de serviço de suporte técnico através da **CENTRAL DE ATENDIMENTO** da **OPERADORA** ou os demais contatos divulgados na página da **OPERADORA**, <https://framnet.com.br>

8.2 O **ASSINANTE**, antes de solicitar o reparo, deve certificar-se de que a dificuldade na conexão à internet é devida a problemas na infraestrutura da rede. Efetuada a visita pelos técnicos da **OPERADORA**, e constatado que o problema se encontra na rede do **ASSINANTE** (computador, rede interna, cabeamento interno etc.), será cobrada a Taxa de Visita, em valor informado ao **ASSINANTE** quando da solicitação do reparo. Tal Taxa de Visita será cobrada, ainda, quando o **ASSINANTE** se recusar a efetuar o procedimento de reparo orientado pelo suporte via telefone.

8.3 No momento do contato, será fornecido um número de protocolo de atendimento ao **ASSINANTE**, que deverá ser mantido para posteriores consultas sobre o andamento da sua reclamação.

8.4 A **OPERADORA** terá o prazo mínimo de 48h (quarenta e oito horas) e máximo de 10 (dez) dias, contado da reclamação feita pelo **ASSINANTE**, para efetuar o reparo na rede ou nos equipamentos de conexão.

8.5 A **OPERADORA** não se responsabiliza pelos serviços de instalação, manutenção, suporte técnico e outros serviços eventuais no que se refere aos equipamentos pertencente do **ASSINANTE** ou que forem direta ou indiretamente utilizados por terceiros fornecedores de meios.

8.6 A **OPERADORA** não garante prestação de suporte quando os equipamentos do **ASSINANTE** não forem compatíveis ou homologados pelos órgãos governamentais competentes, ou não possuírem os requisitos mínimos necessários para garantir o padrão de qualidade e o desempenho adequado do serviço prestado, tais como, mas não limitado à velocidade e à disponibilidade. O **ASSINANTE** poderá solicitar uma lista dos hardwares, softwares, sistemas operacionais e protocolos de comunicação compatíveis com o serviço prestado pela **OPERADORA**.

## 9. SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS A PEDIDO DO ASSINANTE

9.1 O **ASSINANTE** adimplente poderá requerer a suspensão dos serviços prestados, sem ônus, uma única vez a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo as mesmas condições de fornecimento em igual endereço, para o caso de seu restabelecimento. Os prazos previstos neste caput poderão ser modificados na hipótese de alteração das regras emanadas pela ANATEL.

9.2 Requerida a suspensão, o **ASSINANTE** deverá entrar em contato com a **OPERADORA** antes do encerramento do respectivo prazo para solicitar a reativação do serviço. Não havendo tal comunicação dentro do prazo de suspensão, considerar-se-á rescindido o contrato independentemente de qualquer notificação.

9.3 Caso o cliente não solicite a reativação dentro do prazo de suspensão, e tenha interesse em continuar usufruindo dos serviços prestados pela **OPERADORA**, será considerado um novo **ASSINANTE** para todos os efeitos, devendo observar toda a política comercial da **OPERADORA** vigente na época da nova contratação, estando sujeito, ainda, à análise de viabilidade técnica para a prestação do serviço, dada a limitação física dos equipamentos utilizados na rede de telecomunicações.

## 10. PRAZO, REAJUSTES E DEMAIS CONDIÇÕES DO CONTRATO

10.1 O presente Contrato entrará em vigor conforme estipulado na Cláusula 6.1, tendo vigência até que qualquer das Partes motive a rescisão contratual nas formas definidas neste contrato.

10.2 Os preços serão reajustados anualmente, de acordo com a legislação vigente, ou ainda, no menor prazo permitido por lei, pela variação do IPCA, ou outro índice oficial que venha substituí-lo.

10.3 Difere-se do reajuste anual a atualização dos valores promocionais dos Serviços praticados pela **OPERADORA** nas ofertas de qualquer natureza.

10.4 O aumento excessivo dos custos de insumos, a majoração ou a criação de tributos incidentes sobre os serviços prestados implicarão em automática revisão dos preços, de maneira a manter o equilíbrio econômico do Contrato.

10.5 A **OPERADORA** reserva-se o direito de alterar quaisquer condições do presente Contrato, devendo para tanto informar previamente ao **ASSINANTE** por e-mail, WhatsApp ou pela **CENTRAL DE ATENDIMENTO**. Caso o **ASSINANTE** não concorde com as alterações promovidas pela **PRESTADORA**, deverá manifestar-se, expressamente, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da notificação encaminhada.

10.6 O silêncio do **ASSINANTE** no prazo ora estipulado será entendido como aceitação dos novos termos e condições contratuais vigentes.

10.7 O **ASSINANTE** declara expressamente estar ciente de que a não aceitação dos novos termos do Contrato facultará à **OPERADORA** a rescisão imediata do presente Contrato.

## 11. DO VALOR DO SERVIÇO, PAGAMENTO, INADIMPLÊNCIA E SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

11.1 O valor a ser pago pelo **ASSINANTE** pela utilização do Serviço está discriminado no **TERMO DE ADESÃO**, que é parte integrante do presente CONTRATO, e que juntamente com as disposições desta Cláusula disciplinarão as responsabilidades ora assumidas, inclusive aquelas relativas às obrigações pecuniárias previstas neste contrato, em especial a multa em caso de rescisão quando existente **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**.

11.2 A mensalidade decorrente da prestação do serviço na modalidade contratada será incluída na fatura emitida mensalmente pela **OPERADORA**, sempre referente ao serviço prestado no mês imediatamente anterior, considerado o período de faturamento estipulado de acordo com a data de vencimento escolhida pelo cliente. O valor da primeira mensalidade será cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da habilitação do serviço.

11.3 O **ASSINANTE** está ciente de que os créditos decorrentes dos serviços prestados pela **OPERADORA** poderão ser objeto de cessão a terceiros, podendo ser cobrados

diretamente por estes, sem que isso importe em qualquer transferência de responsabilidade pela prestação dos serviços que são objeto deste CONTRATO.

11.4 De acordo com o Capítulo VI da Resolução 632/2014 da ANATEL, transcorridos 15 (quinze) dias do envio, pela **OPERADORA** ao **ASSINANTE**, de notificação de existência de débito vencido, e permanecendo a situação de inadimplência, a **OPERADORA** poderá suspender parcialmente o Serviço, reduzindo a velocidade contratada para uma velocidade de entrega a critério da **OPERADORA**. Permanecendo a inadimplência por mais 30 (trinta) dias contados a partir da suspensão parcial, a **OPERADORA** poderá efetuar a suspensão total do Serviço. Poderá, ainda, a **OPERADORA** rescindir o CONTRATO caso a inadimplência permaneça por 30 (trinta) dias após a suspensão total.

11.5 O **ASSINANTE** concorda e tem ciência que deverá consultar os boletos bancários para pagamento na **CENTRAL DO ASSINANTE** e/ou **CENTRAL DE ATENDIMENTO**.

11.6 Os boletos ficarão disponíveis na **CENTRAL DO ASSINANTE** 05 (cinco) dias antes do vencimento, conforme Resolução 632/2014 da ANATEL.

11.7 A não disponibilização do documento de cobrança mensal até seu vencimento não isenta o **ASSINANTE** de realizar o pagamento dos valores por ele devidos até o prazo de vencimento. Neste caso, deverá entrar em contato a **OPERADORA**, que informará o procedimento a ser adotado para efetivação do pagamento devido.

11.8 O Serviço deverá ser pago por meio, de boleto bancário, dinheiro (moeda brasileira, Real), pix, ou cartão na máquina de cartão da **OPERADORA**.

11.9 O **ASSINANTE** que optar pelo pagamento das parcelas mensais por cartão de crédito ou débito em conta bancária (desde que estas formas de pagamento sejam admitidas pela **OPERADORA**) estará sujeito aos prazos, multas, juros e taxas previstas no contrato celebrado entre o **ASSINANTE** e a empresa administradora ou instituição financeira.

11.10 A eventual tolerância da **OPERADORA** com relação à dilação do prazo para pagamento não será interpretada como alteração contratual.

11.11 O **ASSINANTE** autoriza a **OPERADORA** a lançar no documento de cobrança, de forma clara e explícita, além dos valores devidos referentes às chamadas realizadas, os valores de serviços de valor adicionado ("SVA"), bem como de serviços suplementares e facilidades adicionais por ele contratadas.

11.12 O **ASSINANTE** autoriza o faturamento conjunto dos serviços de telecomunicações, distintos daqueles prestados pela **OPERADORA**, executados por outras Prestadoras de Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo utilizados pelo **ASSINANTE**, como, por exemplo, as chamadas do STFC ou a TV por assinatura, prestado por prestadoras escolhidas pelo **ASSINANTE**, desde que haja acordo entre a prestadora escolhida e a **OPERADORA**.

11.13 Caso o **ASSINANTE** não concorde com o valor cobrado no boleto, mesmo depois de pago, poderá contestar o seu débito no prazo de até 03 (três) anos contados do seu recebimento. Na hipótese de não realizar o pagamento, para que mantenha o serviço

ativo, deverá contestar o débito no prazo de até 15 dias, não se obrigando ao pagamento do montante em discussão enquanto a análise estiver pendente. Nesse período, é facultado à **OPERADORA** o envio de nova fatura no valor já aceito pelo **ASSINANTE**, que deverá realizar o pagamento no prazo de 5 (cinco) dias.

## 12. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

12.1 Sem prejuízo do disposto no artigo 56 da Resolução n. 614, de 28 de maio de 2013, e na Resolução n. 632, de 07 de março de 2014, da ANATEL, são direitos do ASSINANTE:

- a) ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;
- b) à liberdade de escolha da **OPERADORA** e do **PLANO DE SERVIÇO**;
- c) ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;
- d) ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;
- e) à inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;
- f) à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela Prestadora;
- g) à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **OPERADORA**;
- h) à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76;
- i) à resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- j) ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **OPERADORA**, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- k) à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- l) a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a **OPERADORA**;

- m) a não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
- n) a obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;
- o) de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- p) à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;
- q) a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total;
- r) a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa;
- s) a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;
- t) à continuidade do serviço pelo prazo contratual.

#### 12.2 São obrigações do **ASSINANTE**:

- a) O **ASSINANTE** obriga-se a manter seus dados cadastrais, tais como, endereço de instalação e cobrança, telefones de contato, e-mail, devidamente atualizados e completos, comunicando à **OPERADORA** por e-mail ou telefone sempre que houver qualquer alteração, sob pena de perda de benefícios e descontos, imposição de multa e/ou rescisão contratual;
- b) Utilizar adequadamente o serviço, os Equipamentos e as redes de telecomunicações. O **ASSINANTE** que permitir o compartilhamento do acesso com terceiros será integralmente responsável pelas ações e omissões praticadas pelos mesmos por meio da internet, devendo responder inclusive pelas consequências que estas ações ou omissões vierem a gerar judicial ou extrajudicialmente, em especial nas esferas cível e criminal;
- c) Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial, efetuar o pagamento referente à prestação do Serviço de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados na avença e conforme Regulamentação vigente;
- d) Somente conectar à rede da **OPERADORA** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;

- e) Indenizar a **OPERADORA** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;
- f) Manter as características e configurações dos equipamentos, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão automática do Contrato, independentemente de qualquer formalização de notificação;
- g) Responsabilizar-se pela configuração, manutenção e segurança de sua “rede interna” (refere-se ao conjunto de equipamentos do **ASSINANTE** após a instalação dos equipamentos ou meios de conexão da **OPERADORA**) de seu computador e dos demais equipamentos utilizados no acesso. O **ASSINANTE** é o único responsável pela manutenção e atualização do sistema operacional, navegadores, antivírus, firewall, não cabendo à **OPERADORA** nenhuma providência ou participação nos procedimentos de instalação, atualização ou licenciamento; ou mesmo nos custos que porventura incidirem;
- h) Quando necessária a realização de manutenção nos equipamentos ou alteração de seu local de instalação, contatar e solicitar previamente a aprovação da **OPERADORA**;
- i) Utilizar os Equipamentos somente para os fins contratados;
- j) Atender a todos os requisitos e configurações mínimas necessárias definidos pela **OPERADORA** de acordo com o tipo de serviço prestado para proporcionar o recebimento com o padrão de qualidade adequado do serviço contratado;
- k) Enviar (1) cópia de documento oficial de identificação pessoal com foto do **ASSINANTE**; e (2) comprovante de endereço do **ASSINANTE** com o prazo máximo de 30 (noventa) dias; quando da contratação por meio remoto ou quando não for possível a entrega quando da assinatura do termo de adesão;
- l) Manter-se no Plano de Serviço contratado durante o período de permanência mínima, quando aplicável;
- m) Devolver os equipamentos recebidos em comodato ao término ou rescisão do Contrato, bem como por necessidade de substituição, nos termos previstos na legislação vigente. Os equipamentos poderão ser retirados pela **OPERADORA** ou o **ASSINANTE** poderá efetuar a entrega em local indicado;
- n) Comunicar imediatamente à **OPERADORA** o extravio, furto ou roubo de qualquer Equipamento que lhe for cedido, imediatamente após a ocorrência, respondendo até o momento da comunicação por eventual uso indevido;
- o) Comunicar imediatamente à **OPERADORA** a transferência de titularidade dos Equipamentos, quando aplicável;
- p) Comunicar imediatamente à **OPERADORA** qualquer alteração das suas informações cadastrais.

### 13. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA OPERADORA

13.1 Sem prejuízo do disposto nos artigos 42 a 55 da Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, da ANATEL, são direitos da **OPERADORA**:

- a) Empregar equipamentos de infraestrutura que não lhe pertençam;
- b) Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao Serviço;
- c) Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos;
- d) Suspender a prestação do Serviço e rescindir o Contrato, de acordo com as hipóteses previstas nesse Contrato e na regulamentação vigente.

13.2 A **OPERADORA** compromete-se a:

- a) Prestar Serviço adequado na forma prevista na regulamentação e no contrato;
- b) Cumprir e fazer cumprir o Regulamento do SCM e as demais normas editadas pela ANATEL;
- c) Face a reclamações e dúvidas relativas à fruição do Serviço, fornecer ao **ASSINANTE** imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível e livre de ônus;
- d) Disponibilizar para o **ASSINANTE**, por qualquer meio, cópia do Contrato e do Plano de Serviço contratado, estando permanente acessível no site;
- e) Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas dentro da área de cobertura da **OPERADORA**, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede ou em razão de inviabilidade técnica, incompatibilidade ou impossibilidade de garantia de qualidade mínima. É ressalvado à **OPERADORA** o direito à análise de crédito e risco para o oferecimento de Equipamentos em regime de comodato ou outro meio que não seja compra e venda à vista;
- f) Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no Contrato pertinentes à prestação do Serviço e à operação da rede;
- g) Manter à disposição da ANATEL e do **ASSINANTE**, livre de ônus, os registros das reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão pelo período exigido pela legislação;
- h) Tornar disponíveis ao **ASSINANTE** informações sobre características e especificações técnicas dos equipamentos necessários para conexão à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem fundamento técnico comprovado;

- i) Zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do **ASSINANTE**, inclusive registros de conexão, empregando todos os meios e tecnologia necessárias para assegurar este direito dos **ASSINANTE**, nos termos da legislação e regulamentação;
- j) Manter os dados cadastrais e os registros de conexão do **ASSINANTE** pelo prazo exigido pela legislação e regulamentação;
- k) Utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel.

#### **14. RESPONSABILIDADE LIMITADA DA OPERADORA**

14.1 A responsabilidade da **OPERADORA** limita-se à prestação de serviços de comunicação multimídia. Em nenhuma hipótese será responsável pela utilização dos equipamentos necessários ao acesso do **ASSINANTE** à internet.

14.2 A **OPERADORA** exime-se, ainda, de qualquer responsabilidade por custos, prejuízos e/ou danos causados ao **ASSINANTE** ou a terceiros por:

- a) Conteúdo, propaganda, produtos, serviços contidos ou oferecidos em sites visitados por meio do serviço objeto deste contrato, nem mesmo quando houver, no seu próprio portal, "links" ou publicidade relativa a tais sites;
- b) Negociações de qualquer natureza envolvendo **ASSINANTES** e anunciantes ou titulares de sites apontados, incluindo participação em promoções e sorteios, contratação de serviços ou fornecimento de mercadorias;
- c) Falhas no sistema de acesso, desde que por motivo que não lhe seja atribuível, ficando estabelecido que o acesso será fornecido tal como quando estiver disponível;
- d) Atos de qualquer natureza praticados pelo **ASSINANTE** no âmbito da internet;
- e) Aconselhamento, escolha dos equipamentos ou do serviço de infraestrutura, segurança de dados;
- f) Não funcionamento de programas ou sistemas, mesmo que parcialmente, que existam ou venham a ser criados para uso na internet;
- g) Danos e prejuízos de toda e qualquer natureza que possam derivar da divulgação a terceiros das condições, características e circunstâncias do uso de Internet conforme as condições estabelecidas no presente contrato ou que se devam ao acesso e, se for o caso, à interceptação, eliminação, alteração, modificação ou manipulação, de qualquer modo, dos conteúdos e comunicações de toda classe que os **ASSINANTES** transmitam, difundam, armazenem, ponham à disposição, recebam, obtenham ou tenham acesso através da utilização dos serviços objeto do presente contrato;
- h) Existência de vírus nos conteúdos transmitidos, difundidos, armazenados, recebidos, obtidos, postos à disposição, ou acessíveis por meio da utilização dos

serviços, nem a ausência de outros elementos que possam produzir alterações no equipamento informático do **ASSINANTE** ou nos documentos eletrônicos e arquivos armazenados ou transmitidos desde o equipamento informático do **ASSINANTE**;

i) Tendo em vista o disposto no item anterior, a **OPERADORA** se exime de qualquer responsabilidade pelos danos e prejuízos de qualquer natureza que possam decorrer da presença de vírus ou de outros elementos nocivos nos conteúdos que, desta forma, possam produzir alterações e/ou danos no sistema físico e/ou eletrônico dos equipamentos do **ASSINANTE**;

j) A **OPERADORA** não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pelo **ASSINANTE**, quando do acesso à internet, a exemplo daqueles que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros, tais como: redes sociais, aplicativos, streamings, mensageiros, VOIP, jogos online, Programas P2P, dentre outros.

14.3 A guarda dos Registros de Conexão do **ASSINANTE** é uma obrigação imposta à **OPERADORA**, nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, bem como nos termos da Lei n.º 12.965/2014. Portanto, a guarda dos registros de conexão, em hipótese alguma, poderá ser considerada como ato ilícito ou infração contratual por parte da **OPERADORA**.

14.4 Quando solicitada a disponibilização pela **OPERADORA** dos dados e Registros de Conexão do **ASSINANTE**, formalmente requerido pela autoridade judiciária, esta disponibilização será cumprida pela **OPERADORA** independentemente da aquiescência do **ASSINANTE**, não será considerada quebra de sigilo, e a **OPERADORA** não poderá ser responsabilizada por cumprir um dever legal.

14.5 A responsabilidade da **OPERADORA** relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos, desde que devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes, causados por uma Parte à outra. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da **OPERADORA** está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, **TERMO DE ADESÃO** e respectivo **PLANO DE SERVIÇO**.

## 15. TERMO DE USO DO SERVIÇO

15.1 O **ASSINANTE** não utilizará o serviço para:

a) Transmitir ou divulgar material ilegal, difamatório, ameaçador, obsceno, prejudicial, injurioso ou praticar atos que possam ser considerados discriminatórios em relação a qualquer raça, cor, credo ou nacionalidade;

b) Atentar contra o direito de personalidade e intimidade de terceiros divulgando informações, sons ou imagens que causem, ou possam causar, qualquer espécie de constrangimento ou danos à reputação de referidas pessoas;

c) Armazenar, compartilhar, difundir, transmitir ou colocar à disposição de terceiros quaisquer informações, imagens, desenhos, fotografias, gráficos, gravações de imagem ou de som que violem segredo industrial ou de comunicação;

d) Transmitir arquivos, mensagens ou qualquer outro material cujo conteúdo viole direitos de propriedade intelectual da **OPERADORA** e/ou de terceiros;

- e) Obter informações a respeito de terceiros, em especial endereços de e-mails, sem anuência do seu titular;
- f) Transmitir, dolosa ou culposamente, arquivos contendo vírus ou que de qualquer forma possam prejudicar os programas e/ou os equipamentos de terceiros;
- g) Obter software ou informação de qualquer natureza amparados por lei de proteção à privacidade ou à propriedade intelectual, salvo se detiver as respectivas licenças e/ou autorizações;
- h) Tentar violar sistemas de segurança de informação de órgãos governamentais ou de terceiros, ou tentar obter acesso não autorizado a redes de computador conectadas à Internet;
- i) Fins ilegais mediante transmissão ou obtenção de material em desacordo com a legislação brasileira, materiais que atentem contra a ordem pública, ou ainda, que caracterizem prática tipificada como crime, ou material relacionado ao tráfico de drogas, pirataria e pedofilia;
- j) A divulgação de imagens e ideias cujo conteúdo seja considerado socialmente condenável ou atente contra valores éticos, morais e religiosos, assim como aqueles que ponham em risco a saúde ou a integridade física do **ASSINANTE** ou de terceiros;
- k) Compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado, ficando a **OPERADORA** autorizada a inspecionar periodicamente as instalações do **ASSINANTE**, sem prévio aviso, a fim de manter o bom funcionamento do sistema.

15.2 O **ASSINANTE** responderá criminal e civilmente por quaisquer danos causados a terceiros ou a própria **OPERADORA**, pelo descumprimento de suas obrigações e responsabilidades, sejam elas positivas ou negativas.

## 16. PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

16.1 Os parâmetros são os definidos pela ANATEL no artigo 40 da Resolução n. 614, de 28 de maio de 2013, ou por outros que venham a substituí-los.

## 17. RESCISÃO

17.1 A **OPERADORA** também poderá rescindir o Contrato, motivadamente, sendo que necessariamente comunicará tal fato ao **ASSINANTE** com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, nos termos da legislação vigente.

17.2 Constitui situação de rescisão, imediata, por justa causa, a utilização de práticas que afrontem a lei, os usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet, à Propriedade Intelectual ou ao Direito Autoral, à invasão de privacidade ou ofensa à honra ou qualquer outro direito de terceiros, a tentativa ou acesso de banco de dados ou sistema informatizado das partes ou de terceiros, a tentativa ou efetiva violação de senhas de terceiros, o envio de mensagens coletivas de e-mail (spam) a grupos de usuários ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso destes, bem como a disseminação de vírus, malwares, spywares ou similares de qualquer natureza.

17.3 A **OPERADORA** poderá rescindir imediatamente o Contrato, sem qualquer ônus ou penalidade, caso não existam, ou deixem de existir, condições técnicas para a prestação do Serviço, bem como na impossibilidade da sua prestação com a qualidade mínima.

17.4 Caso o **ASSINANTE** tenha obrigações financeiras pendentes junto à **OPERADORA**, será necessário entendimento entre as partes para obtenção da plena quitação. O cancelamento do Plano de Serviço não isenta o **ASSINANTE** do cumprimento de suas obrigações contratuais pendentes e nem lhe confere plena quitação.

17.5 Fica desde já acordado entre as partes que, caso surja qualquer impedimento legal, judicial e/ou regulamentar ou técnico que proíba e/ou inviabilize, de alguma forma, a prestação do Serviço pela **OPERADORA**, o presente Contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, sem qualquer ônus.

17.6 Após a rescisão do Contrato, o **ASSINANTE** que desejar contratar novamente os serviços prestados pela **OPERADORA** deverá firmar nova contratação, sujeitando-se às condições vigentes à época.

17.7 A partir da extinção do Contrato, o **ASSINANTE** está ciente de que deverá devolver os equipamentos de propriedade da **OPERADORA**, quando em sua posse estiver, bem como efetuar o pagamento de todos os valores referentes aos Serviços prestados até o seu efetivo cancelamento, que serão encaminhados ao **ASSINANTE** na fatura final que será gerada em até 40 (quarenta) dias da data da rescisão, ficando a critério da **OPERADORA** enviar no primeiro dia da rescisão ou no final da rescisão.

17.8 A ausência da quitação de quaisquer débitos do **ASSINANTE**, inclusive a não devolução dos equipamentos cedidos em regime de comodato, depois de transcorridos os prazos para pagamento e após comunicação prévia pela **OPERADORA** ao **ASSINANTE**, de acordo com as disposições legais, poderá levar à inscrição do **ASSINANTE** em órgãos de proteção ao crédito (SPC e SERASA) ou protesto em cartório de registro de títulos e documentos.

17.9 A **OPERADORA** se reserva o direito de rescindir o Contrato caso seja identificada qualquer prática do **ASSINANTE** vedada pelo Contrato ou por Lei, seja ela voluntária ou involuntária, podendo, nesse caso, disponibilizar a qualquer autoridade solicitante toda e qualquer informação relacionada ao **ASSINANTE**.

## **18. PERÍODO DE PERMANÊNCIA MÍNIMA (CONTRATO FIDELIDADE, PERMANÊNCIA)**

18.1 Caso o **ASSINANTE** opte pela contratação com período de permanência mínima, tal relação será regida por contrato específico, disponibilizado ao cliente, devendo permanecer vinculado ao Plano de Serviço contratado por um período mínimo de 12 (doze) meses.

18.2 Havendo desistência do **ASSINANTE** em permanecer vinculado à **OPERADORA** pelo período de permanência mínima, este estará sujeito ao pagamento de multa rescisória correspondente a **40% do valor restante em aberto referente ao período de permanência mínima**, nos termos da regulamentação e legislação vigentes.

## **19. COMODATO**

19.1 A regular prestação do Serviço pela **OPERADORA** ao **ASSINANTE**, conforme determinado por Lei, está garantida desde que existam condições técnicas para a prestação do Serviço. No entanto, a **OPERADORA** se reserva o direito de, para ceder os Equipamentos de sua propriedade para o **ASSINANTE**, efetuar prévia análise de crédito e risco.

19.2 Os Equipamentos necessários a prestação dos serviços, serão cedidos temporária e gratuitamente, durante a vigência da prestação dos serviços, ao **ASSINANTE**, no formato de comodato, sendo o **ASSINANTE** fiel depositário dos mesmos, aplicando-se as previsões contidas na legislação vigente. Os Equipamentos deverão permanecer no endereço de ativação informado pelo **ASSINANTE**, assumindo este a inteira responsabilidade pela guarda e conservação dos mesmos, não podendo utilizá-los para fim diverso do contratado. Na hipótese de os Equipamentos virem a ser danificados, ou de qualquer forma extraviados, o **ASSINANTE** deverá arcar com o custo de substituição ou reparo, nos termos dos artigos 582 e 583 do Código Civil.

19.3 Os Equipamentos cedidos em comodato observarão as características técnicas utilizadas na prestação do Serviço, podendo haver substituição em caso de necessidade decorrente de alteração ou evolução tecnológica.

19.4 Sendo necessária a habilitação de um novo Equipamento em substituição ao inicialmente recebido em comodato pelo **ASSINANTE**, o **ASSINANTE** deverá primeiramente fazer a devolução do antigo Equipamento à **OPERADORA**.

19.5 Ocorrendo a rescisão do Contrato, por qualquer motivo, o **ASSINANTE** devolverá em local indicado pela **OPERADORA** ou disponibilizará os equipamentos para retirada pela **OPERADORA**, no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

19.6 Caso o **ASSINANTE** não devolva os equipamentos no prazo mencionado na Cláusula 19.5. ou não esteja disponível no dia e hora agendados, será devido indenização à **OPERADORA** equivalente ao valor do equipamento em questão, conforme descrito no termo de adesão aos serviços.

19.7 Em qualquer hipótese de retenção prevista acima, fica autorizado à **OPERADORA**, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do equipamento. Caso o **ASSINANTE** não efetue o pagamento no prazo de vigência, fica a **OPERADORA** automaticamente autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome aos órgãos de proteção ao crédito.

## 20. DA PROTEÇÃO DE DADOS

20.1 A **OPERADORA** utiliza parâmetros para proteger os direitos fundamentais relacionados ao tratamento dos dados pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), por meio das seguintes garantias mínimas:

20.1.1 Tratamento de dados pessoais envolvidos no presente contrato, quando houver, ocorrerá de acordo com o previsto nos art. 7º e 11 da LGPD.

20.1.2 Os dados pessoais serão coletados mediante consentimento dos titulares e só poderão ser utilizados na execução específica da atividade fim da **OPERADORA**.

20.2 Para prestação dos serviços objeto do presente contrato, a **OPERADORA** necessita coletar dados do **ASSINANTE**, quais sejam:

- a) dados pessoais de qualificação do **ASSINANTE**, com o objetivo de identificação perante a **OPERADORA** e consecução do objeto contratual;
- b) informações relativas à utilização dos serviços, visando aferir a qualidade dos serviços e cumprir as determinações legais e regulatórias;
- c) dados bancários e financeiros, com objetivo de efetuar a cobrança pelos serviços prestados;
- d) informações sobre navegação e dispositivo, com intuito de atender a legislação e regulamentação vigente;
- e) informações de crédito como subsídios de perfil de crédito pela **OPERADORA** e por parceiros que desempenham atividades relacionadas à proteção ao crédito e prevenção à fraude;

20.3 Os dados coletados serão armazenados em um banco de dados seguro, com garantia de registro das transações nas aplicações de acesso e adequado controle, com a transparente identificação do perfil dos credenciados, a fim de assegurar a rastreabilidade, a qualquer momento, vedado compartilhamento desses dados com terceiros, salvo por força de determinação legal ou judicial.

20.4 No caso de vazamento de dados, a **OPERADORA** deverá obedecer aos prazos de comunicação sobre o incidente, definidos pela Lei nº 13.709/2018 ou pela ANPD.

20.5 As partes assumem, entre si, dever de cooperação no que diz respeito ao cumprimento da LGPD e demais disposições legais inerentes à proteção de dados.

20.6 Aos dados pessoais aplicam-se as obrigações de confidencialidade e sigilo.

20.7 De acordo com a Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, Art. 31, § 3º, os dados podem ser compartilhados, com ou sem consentimento do cliente, em caso de cumprimento de ordem judicial, à defesa de direitos humanos ou, ainda, à proteção do interesse público e geral preponderante.

## **21. DISPOSIÇÕES GERAIS**

21.1 As disposições deste Contrato refletem a íntegra dos entendimentos e acordos havidos entre as partes com relação ao objeto deste, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

21.2 As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a **OPERADORA** entender necessárias para atualizar os serviços objeto do Contrato, bem como adequar-se às futuras disposições legais exaradas pela ANATEL.

21.3 Se uma ou mais disposições deste contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexequível, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do Contrato, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexequível nunca houvesse existido.

21.4 A **OPERADORA** poderá exigir do **ASSINANTE** a apresentação de documentação válida para comprovar que este é efetivamente quem diz ser.

21.5 A tolerância da **OPERADORA** no recebimento de pagamentos em atraso, a ocorrência de infrações ao Contrato, ou a renúncia, expressa ou tácita, a quaisquer direitos oriundos deste Contrato, não será considerada novação e não se estenderá às demais disposições contratuais, devendo ser interpretado restritivamente.

21.6 O **ASSINANTE** será o único e exclusivo responsável pela utilização dos Equipamentos e pelo acesso para transmissão e recepção de sinais digitais de comunicação multimídia em banda larga.

21.7 A comunicação entre as partes a respeito de produtos, cobrança, serviços, solicitações, reclamações e outras informações, poderá ser feita através da **CENTRAL DE ATENDIMENTO**, ou por email e outras formas descritas na fatura. Dúvidas serão preferencialmente dirigidas a **CENTRAL DE ATENDIMENTO** e ao site, na Central do Assinante e poderão ainda ser dirigidas aos pontos de vendas da **OPERADORA**.

21.8 O Serviço é prestado sob outorga de SCM, sendo a **OPERADORA** devidamente autorizada pela ANATEL.

21.9 Em cumprimento ao Regulamento do SCM, a PRESTADORA disponibiliza abaixo os dados da ANATEL:

- a) Acesso ao site ANATEL: [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br) ;
- b) Acesso à biblioteca da ANATEL: [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br) – opção “Documentos e Publicações”;
- c) Endereço da ANATEL: SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940;
- d) Central de Atendimento ANATEL: 1331 ou 1332 para pessoas com deficiência auditiva.

21.10 O **ASSINANTE** cede gratuitamente seus dados cadastrais à **OPERADORA** e demais empresas pertencentes a seu grupo econômico, para utilização em material destinado a publicidade e formação de seu cadastro de **ASSINANTE**, respeitando o sigilo garantido pela legislação.

## 22. DISPOSIÇÕES FINAIS

22.1 A **OPERADORA** poderá, a qualquer tempo, e a seu exclusivo critério, ceder ou transferir, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes do presente contrato.

22.2 O Contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil e as partes elegem, para dirimir quaisquer controvérsias dele decorrentes, o Foro da Comarca do domicílio do **ASSINANTE**.

08 de Abril de 2025

**FRAMNET PROVEDORES LTDA**

---

**MARIA AMBROZINA BEZERRA LIMA**  
**Sócia-Administradora**