

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

## **RESUMO DO SERVIÇO CONTRATADO**

### **? DADOS DO ASSINANTE**

**Nome completo**

**CPF**

**Data de nascimento:**

**RG: Órgão:**

**Telefone / WhatsApp: E-mail**

**Endereço de install.**

**Bairro / Cidade / UF/Cep**

### **? PLANO CONTRATADO**

**Nome do plano**

**Velocidade download**

Mbps (mínimo garantido: \_\_\_\_\_ Mbps)

**Velocidade upload**

Mbps

**Tecnologia de acesso**

FTTH — Fibra Óptica **IPv4/IPv6:** conforme escolha do Provedor

**Franquia de dados**

Ilimitada / \_\_\_\_\_ MB (riscar o que não se aplica)

### **? VALORES, PAGAMENTO, SUSPENSÃO E CANCELAMENTO**

**Mensalidade**

R\$ \_\_\_\_\_,\_\_\_ /mês

**Taxa de instalação**

R\$ \_\_\_\_\_,\_\_\_ (Isenta / Cobrada — riscar o que não se aplica)

**Dia do vencimento**

Todo dia \_\_\_\_\_ do mês

**Encargos moratórios**

Multa 2%, juros 1% a.m., correção por IGPM/IPCA.

**Forma de pagamento**

Boleto / PIX / Débito automático (riscar o que não se aplica)

**Reajuste anual**

IPCA — comunicado com 30 dias de antecedência

**Suspensão total**

Após 10 dias de inadimplência

**Cancelamento definitivo**

Após 75 dias de inadimplência, conforme regulamentação ANATEL

**? FIDELIZAÇÃO**

**Período de fidelização**

06 meses / Sem fidelização (riscar o que não se aplica)

**Benefício concedido.**

R\$

**? EQUIPAMENTOS EM COMODATO/LOCAÇÃO**

**ONU / ONT (fibra)**

Marca/Modelo: \_\_\_\_\_ N° Série: \_\_\_\_\_

**Roteador Wi-Fi**

Marca/Modelo: \_\_\_\_\_ N° Série: \_\_\_\_\_

**Valor dos equipamentos**

R\$

**Retirada do equipamento**

A qualquer tempo, após 48 horas de desconexão confirmada, ou após 30 dias com o serviço suspenso.

**? CANAIS DE ATENDIMENTO E SUPORTE**

**WhatsApp / Chat**

(92)99475-5105 / 99510-2280 |

## **E-mail SAC**

topnet.telecom03@gmail.com

## **Anatel**

1331 | www.anatel.gov.br

### **CLÁUSULA 1ª — QUALIFICAÇÃO DAS PARTES**

**CONTRATADA:** TOP NET TELECOM, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 46240154/0001-51, com sede em Rua Maria De Lourdes N°85, Manaus/AM, autorizada pela Anatel para prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) mediante Licença nº 14046, doravante denominada simplesmente OPERADORA.

**CONTRATANTE:** Pessoa física qualificada conforme Quadro Resumo acima, devidamente preenchido e assinado, que faz parte integrante deste instrumento, doravante denominado ASSINANTE.

### **CLÁUSULA 2ª — OBJETO DO CONTRATO**

2.1. O presente contrato tem por objeto a prestação, pela OPERADORA ao ASSINANTE, do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) — acesso à Internet em banda larga por meio de tecnologia FTTH (Fiber To The Home), com fornecimento de equipamento, infraestrutura tecnológica e suporte técnico especializado, com condições e plano definidos no Quadro Resumo acima.

2.2. O serviço é prestado exclusivamente no endereço de instalação indicado no Formulário de Adesão, sendo vedada a cessão, sublicença ou revenda a terceiros sem autorização prévia e por escrito da OPERADORA.

2.3. A velocidade contratada refere-se à velocidade máxima disponível para download e upload conforme o plano escolhido. A OPERADORA garante, no mínimo, 80% (oitenta por cento) da velocidade contratada para acesso em tecnologia FTTH (fibra óptica), nos termos da Resolução Anatel nº 680/2017 e suas atualizações.

### **CLÁUSULA 3ª — BENEFÍCIOS, SERVIÇOS ADICIONAIS E RESPONSABILIDADES**

3.1. Os benefícios e descontos concedidos ao CONSUMIDOR são válidos exclusivamente durante o prazo de vigência do contrato e estão condicionados ao cumprimento do CONTRATO DE PERMANÊNCIA, quando houver.

3.2. Serviços não incluídos no plano de serviço, como ponto de acesso adicional, franquia adicional, mudança de endereço, ou reinstalação, serão cobrados de acordo com a Política de Preços Vigentes.

3.3. O CONSUMIDOR será exclusivamente responsável por qualquer dano à infraestrutura (cabos e equipamentos) instalada a partir do pontalete até o interior de suas dependências, exceto por defeitos de fabricação ou desgaste natural.

### **CLÁUSULA 4ª — PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

4.1. O valor mensal do serviço é aquele indicado no Quadro Resumo e no Formulário de Adesão, podendo ser reajustado anualmente conforme a variação do IPCA ou índice substituto legalmente vigente, com comunicação prévia ao ASSINANTE com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

4.2. O vencimento da mensalidade ocorrerá na data definida no Quadro Resumo e no Formulário de Adesão. O não pagamento até a data de vencimento acarretará:

- Multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido;
- Juros de mora de 1% (um por cento) ao mês;
- Correção monetária pelo IPCA acumulado no período.

4.3. Em caso de inadimplemento superior a 10 (Dez) dias após o vencimento, a OPERADORA poderá suspender o serviço, devendo comunicar o ASSINANTE previamente por qualquer meio disponível (SMS, e-mail, aplicativo ou ligação), nos termos do RGC (Resolução Anatel nº 750/2021 e atualizações).

4.4. O bloqueio definitivo e rescisão contratual por inadimplência somente poderão ocorrer após 30 (trinta) dias da data de vencimento, respeitado o disposto no art. 66 da Resolução Anatel nº 750/2021.

4.5. A primeira mensalidade será calculada *pro rata die*, de acordo com o período de ativação do serviço até o primeiro vencimento. A data de vencimento das mensalidades subsequentes será escolhida pelo CONSUMIDOR e constante neste Termo.

4.6. O não recebimento da cobrança pelos meios habituais, como e-mail ou SMS, não exime o CONSUMIDOR da responsabilidade de efetuar o pagamento. Diversos meios para retirada da cobrança estão disponíveis, como website, aplicativo e escritórios de atendimento da OPERADORA.

4.7. A cobrança dos serviços decorre de sua disponibilização, e não do uso efetivo. O valor permanecerá devido até eventual suspensão formal solicitada pelo CONSUMIDOR. Descontos serão concedidos apenas em caso de interrupções comprovadamente atribuídas à OPERADORA.

4.8. O CONSUMIDOR autoriza o envio de notificações, cobranças e outros comunicados por e-mail, SMS, WhatsApp ou demais aplicativos de mensagens instantâneas, conforme plano contratado.

## **CLÁUSULA 5ª — INSTALAÇÃO E ATIVAÇÃO**

5.1. A OPERADORA realizará a instalação do serviço no prazo máximo de 48h (quarenta e oito) horas úteis contados da assinatura deste contrato e comprovação de viabilidade técnica, salvo casos de força maior devidamente comunicados ao ASSINANTE.

5.2. A taxa de instalação, quando aplicável, será informada no Quadro Resumo. Em caso de promoção com redução ou isenção de instalação, a mesma somente se aplica nas condições expressamente definidas na oferta.

5.3. O ASSINANTE deverá garantir acesso ao local de instalação e fornecer ponto de energia elétrica estabilizada para os equipamentos, sendo responsável por qualquer dano causado aos equipamentos da OPERADORA decorrente de variações de tensão não atribuíveis à OPERADORA.

## **CLÁUSULA 6ª — OBRIGAÇÕES DA OPERADORA**

São obrigações da OPERADORA:

- Prestar o serviço com continuidade, regularidade e qualidade, nos termos do RGQ-SCM;
- Disponibilizar canais de atendimento ao ASSINANTE, incluindo, chat e atendimento presencial, conforme exigências do RGC;
- Comunicar previamente o ASSINANTE sobre manutenções programadas, alterações de plano ou reajustes de preço;
- Resolver reclamações técnicas no prazo máximo de 48 horas para atendimento remoto e 5 dias úteis para atendimento presencial;

- Fornecer segunda via de fatura sem custo adicional ao ASSINANTE, mediante solicitação;
- Tratar os dados pessoais do ASSINANTE em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD — Lei nº 13.709/2018);
- Informar o ASSINANTE sobre a velocidade real disponível no momento da reclamação, quando solicitado.

#### **CLÁUSULA 7ª — OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE**

São obrigações do ASSINANTE:

- Efetuar o pagamento das mensalidades e demais encargos nas datas de vencimento;
- Utilizar o serviço exclusivamente para fins lícitos, vedada a prática de atos que atentem contra a legislação vigente, a moral e os bons costumes;
- Zelar pelos equipamentos fornecidos em comodato pela OPERADORA, não os modificando, transferindo ou desmontando sem autorização;
- Informar à OPERADORA qualquer alteração de endereço ou dados cadastrais no prazo de 5 (cinco) dias úteis;
- Permitir o acesso de técnicos da OPERADORA ao local de instalação para realização de manutenções, reparos ou retirada de equipamentos em caso de rescisão;
- Não utilizar o serviço para revenda ou compartilhamento comercial sem autorização prévia por escrito da OPERADORA.

#### **CLÁUSULA 8ª — SUSPENSÃO E RESCISÃO**

8.1. O ASSINANTE poderá solicitar a rescisão deste contrato a qualquer tempo, sem ônus, exceto se estiver em período de fidelização conforme Contrato de Permanência, caso em que incidirá a multa proporcional prevista naquele instrumento.

8.2. A rescisão deverá ser comunicada por qualquer canal oficial da OPERADORA ( loja física, e-mail ou aplicativo), sendo garantida ao ASSINANTE a confirmação do protocolo de cancelamento.

8.3. A OPERADORA somente poderá rescindir o contrato por iniciativa própria nas seguintes hipóteses:

- Inadimplemento do ASSINANTE por mais de 30 (trinta) dias;
- Uso do serviço para fins ilícitos comprovados;
- Prestação de informações falsas no ato da contratação;
- Dano intencional aos equipamentos da OPERADORA.

8.4. A inadimplência poderá resultar além da suspensão dos serviços, rescisão contratual, negativação do CONSUMIDOR e recolhimento dos equipamentos em regime de comodato/locação.

8.5. Após 45 dias de inadimplência, o CONSUMIDOR poderá ser inscrito em cadastros de proteção ao crédito, como SPC e Serasa, conforme a legislação vigente.

#### **CLÁUSULA 9ª — PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)**

9.1. Em cumprimento à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados — LGPD), a OPERADORA se compromete a:

- Coletar apenas os dados pessoais necessários para a execução do contrato e cumprimento de obrigações legais;
- Armazenar os dados em servidores seguros, adotando medidas técnicas e administrativas para proteção contra acessos não autorizados;
- Não compartilhar os dados pessoais do ASSINANTE com terceiros, salvo para execução do próprio serviço, cumprimento de obrigação legal ou mediante consentimento expresso do titular;
- Garantir ao ASSINANTE o direito de acesso, correção, portabilidade, anonimização e exclusão de seus dados, mediante solicitação ao canal de atendimento da OPERADORA;
- Manter Encarregado de Proteção de Dados (DPO) acessível pelos canais de atendimento.

9.2. Os dados pessoais do ASSINANTE poderão ser utilizados para comunicações relacionadas ao serviço contratado, notificações de cobrança, manutenção e segurança. O uso para fins de marketing depende de consentimento específico e pode ser revogado a qualquer tempo.

9.3. Em caso de incidente de segurança que possa afetar os dados do ASSINANTE, a OPERADORA comunicará o fato à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e ao ASSINANTE no prazo legal.

9.4. O CONSUMIDOR deve manter seus dados cadastrais atualizados junto às PRESTADORAS, respondendo por qualquer informação incorreta ou desatualizada.

## **CLÁUSULA 10ª — VALIDAÇÃO, CONCORDÂNCIA E FORO**

10.1. O presente Termo de Adesão produzirá efeitos após a instalação do serviço e assinatura da ordem de serviço correspondente. O local de instalação dos equipamentos será definido por quem estiver presente no momento da visita técnica, desde que haja viabilidade técnica e segurança operacional.

10.1. Os serviços poderão possuir franquia de tráfego ou limites de uso conforme o plano contratado. A utilização em desacordo com a finalidade do serviço poderá resultar em restrições técnicas ou suspensão temporária, para preservação da qualidade da rede.

10.2. O teste de velocidade ou desempenho somente terá validade se realizado com acompanhamento técnico da PRESTADORA, por meio de conexão direta e ferramentas homologadas. Eventuais divergências deverão ser apuradas antes de qualquer contestação.

10.3. O CONSUMIDOR reconhece que fatores externos como condições climáticas, falhas elétricas, interferências ou manutenção de rede podem afetar temporariamente o desempenho dos serviços, sem caracterizar descumprimento contratual.

10.4. Fica eleito o foro da Comarca do domicílio do ASSINANTE para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste contrato, nos termos do art. 101, inciso I, do CDC.

## **CLÁUSULA 12ª — DISPOSIÇÕES GERAIS**

12.1. Ao assinar este contrato, seja de forma física ou eletrônica, o CONSUMIDOR declara que leu e concorda com todos os termos aqui estabelecidos, conferindo plena validade jurídica ao documento, nos termos da MP 2.200-2/2001.

12.2. O Formulário de Adesão, o Contrato de Permanência e o Contrato de Comodato são partes integrantes e inseparáveis deste instrumento.

12.3. Qualquer tolerância de uma das partes em relação ao descumprimento de cláusulas deste contrato não implicará novação ou renúncia ao direito.

12.4. Este Termo de Adesão, bem como os contratos correlatos, constitui título executivo extrajudicial, nos termos do art. 784, inciso III, do Código de Processo Civil, autorizando a cobrança judicial direta de valores devidos, encargos ou penalidades em caso de inadimplência.

Manaus, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_.

**CONSUMIDOR: (NOME)**

**CPF**