

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) E SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI) OU SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA).

Que fazem entre si, de um lado, como **CONTRATADA**

POX NETWORK TELECOMUNICAÇÕES Ltda., CNPJ 07.209.817/0001-13

E, do outro, como **CONTRATANTE**

Pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante assinatura do **TERMO DE ADESÃO**, o qual passa a fazer parte indissociável do presente instrumento, em que se encontram devidamente qualificadas têm, entre si, justo e contratado, acordando quanto às cláusulas e condições adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

1. DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS:

1.1 Para fins deste contrato, a expressão **TERMO DE ADESÃO** designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou online) a este contrato e que determina o início de sua vigência; que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de Direito, sem prejuízo de outras formas de adesão prevista em Lei e no presente Contrato; o **TERMO DE ADESÃO** assinado obriga o **CONTRATANTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado por meio de **ADITIVOS**, desde que devidamente assinados por ambas as partes.

1.2 O presente instrumento substitui e revoga integralmente o Contrato de número 73, registrado no Cartório do 2º Ofício de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoas Jurídicas de Sorocaba.

2. DO OBJETO:

2.1 As partes qualificadas no termo anexo resolvem, de forma livre e espontânea, celebrar o presente instrumento para a prestação de **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM**, de **SERVIÇO DE CONEXÃO A INTERNET – SCI** e de **SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO - SVA** pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE**, mormente quanto à infraestrutura de comunicação multimídia necessária para interligar o **CONTRATANTE** na velocidade escolhida e constante no **TERMO DE ADESÃO**.

2.2 Compreende-se por prestação de **SCM**, por parte da **CONTRATADA**, a instalação, administração e manutenção de rede de transporte para a transmissão de informações multimídia: sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons e que dará suporte à prestação de Serviços de Valor Adicionado - **SVA**.

2.3 Serviços de Conexão a Internet (**SCI**), quando aqui referidos, independentemente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam serviços Objetos deste Contrato considerados por Lei (LGT), normas (Nr. 4) e regulamentos da ANATEL, como típicos "Serviços de Valor Adicionado" - **SVA**, que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

2.4 Os demais Serviços de Valor Adicionado (SVA) estão devidamente descritos no **TERMO DE ADESÃO** e, quando aqui referidos, independentemente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam serviços Objetos deste Contrato considerados por Lei (LGT), normas (Nr. 4) e regulamentos da ANATEL, como típicos "Serviços de Valor Adicionado" - SVA, que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

2.5 Na prestação dos serviços de conexão à internet, a CONTRATADA disponibilizará ao CONTRATANTE um endereço IP (Internet Protocol) que poderá ser dinâmico (variável) ou poderá ser fixo (invariável), a exclusivo critério da CONTRATADA.

2.6 Independente da forma de disponibilização do IP (Internet Protocol) ao CONTRATANTE, este endereço sempre será de propriedade da CONTRATADA, sendo que a disponibilização do endereço IP (Internet Protocol) não constitui, de nenhuma forma, qualquer espécie de cessão ou transferência desta propriedade.

2.7 A CONTRATADA se reserva no direito de alterar, a qualquer momento, o IP Fixo (invariável) cedido ao CONTRATANTE, independentemente de prévia comunicação.

2.8 Haverá cobrança pela CONTRATADA em caso de disponibilização do IP Fixo ao CONTRATANTE.

3. DOS DIREITOS E DEVERES:

3.1 SÃO DEVERES DA CONTRATADA:

3.1.1 Dentre outros previstos na Resolução ANATEL nº 777/2025 (Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações - RGST), ou outra que a substitua;

3.1.2 Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução nº 73/1998), ser a responsável pela prestação do **SCM** perante a ANATEL e demais entidades correlatas, pelos licenciamentos e registros, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis;

3.1.3 Prestar o **SCM** segundo os parâmetros de qualidade dispostos no Regulamento de Qualidade (RQUAL - Resolução ANATEL nº 717/2019), ou outra que a substitua;

3.1.4 Manter a qualidade conforme o Regulamento de Gestão da Qualidade do **SCM** e o desempenho conforme taxas discriminadas no **TERMO DE ADESÃO**;

3.1.5 Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento, de forma a possibilitar eventuais solicitações relativas aos serviços contratados, através dos seguintes canais:

3.2 Atendimento presencial:

3.2.1 Matriz – Av. General Osório, nº 655, Trujillo, Sorocaba - SP, de segunda a sexta-feira, das 08:00h às 18:00h e aos sábados das 08:00h às 12:00; Central telefônica: Ligação gratuita – 0800 772 3652, atendimento 24 horas; Aplicativo de mensagens - (15) 99790-

8200, das 08:00 às 18:00 de segunda à sexta e aos sábados das 08:00 às 12:00 horas. E-mail: financeiro@pox.com.br; Central do assinante: www.poxnet.com.br/cliente; Atender às solicitações de instalação e reparo no prazo de 72 horas, contados a partir da solicitação do CONTRANTE num dos meios de contato com a CONTRATADA, descritos no item 3.1.5

3.3 São características básicas da CONTRATADA:

3.3.1 Utilizar várias tecnologias para melhor atender o cliente, cujas características, tecnologias a serem utilizadas podem variar de acordo com o bairro do morador/cliente.

3.3.2 As velocidades contratadas são nominais máximas de acesso, sendo que estão sujeitas as variações decorrentes da própria tecnologia utilizada e das redes que compõem a Internet, conforme os fatores técnicos abaixo expostos e que podem interferir na velocidade:

- a. qualidade e extensão da fiação interna do imóvel do CONTRATANTE;
- b. capacidade de processamento do computador, tablet, celular, etc. do CONTRATANTE;
- c. interferências e atenuações próprias da rede Internet, que fogem ao controle da CONTRATADA, produzidos entre o sinal emitido e o sinal percebido, principalmente quando a origem dos dados for originada em rede de terceiros; páginas de destino na Internet e volume de dados trafegados; e problemas no computador, modem ou qualquer outro desta natureza, utilizado pelo CONTRATANTE.

3.3.3 Por velocidade nominal máxima teórica entende-se a velocidade que a tecnologia suporta, ou seja, um usuário navegando na internet poderá atingir até uma determinada velocidade limite, sem ter garantia que esta velocidade será sempre mantida em virtude da ocorrência dos fatores descritos no item anterior.

3.3.4 Por redes que compõem a Internet entende-se como um aglomerado de redes independentes, com equipamentos diferentes e administrados de acordo com políticas diferentes pelas Operadoras. Os pacotes que viajam na Internet, de acordo com as aplicações dos usuários, podem sofrer atrasos ou serem descartados no meio do caminho entre a origem e o destino, justamente porque os equipamentos das Operadoras são diferentes ao longo da rede, afetando diretamente a velocidade do acesso do usuário a Internet.

3.3.5 A CONTRATADA não se responsabiliza pelas diferenças de velocidades ocorridas quando estas forem causadas pelos fatores elencados acima, especialmente na cláusula '3.3.2-b' e por outros fatores alheios à sua vontade e que fogem do seu controle.

3.3.6 A CONTRATADA fornecerá velocidade instantânea mínima nos termos do Regulamento de Qualidade (RQUAL - Resolução ANATEL nº 717/2019), ou outra que a substitua.

3.3.6.1 A mensuração das velocidades mencionadas nos itens acima poderá ser observada nas orientações constantes no site www.poxnet.com.br/teste.

3.3.7 O CONTRATANTE reconhece, expressamente, que a utilização simultânea em mais de um ponto de conexão, a velocidade será compartilhada e, portanto, poderá sofrer variações de performance.

3.3.8 Todos os pontos de conexão deverão ser localizados no mesmo endereço de instalação constante do cadastro do CONTRATANTE, de modo que é vedado conectar outro ponto de conexão situado em endereço diverso.

4. SÃO DEVERES DO CONTRATANTE:

4.1 Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos pactuados;

4.2 Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos aos serviços ora contratados, comunicando à CONTRATADA, por meio dos canais de atendimento, acima relacionados, qualquer eventual anormalidade observada;

4.3 Cumprir as obrigações de uso do **SCM** legalmente previstas pela legislação;

4.4 Permitir às pessoas designadas pela CONTRATADA o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços de comunicação multimídia;

4.5 O CONTRATANTE tem o direito de escolher livremente a prestadora e a oferta de Serviço de Conexão à Internet (SCI) que melhor lhe convier, podendo contratá-lo tanto da CONTRATADA, quando disponível como parte integrante do pacote de serviços, quanto de outras prestadoras, sem que isso afete a prestação dos demais serviços objeto deste contrato, garantindo sua liberdade de escolha conforme a regulamentação vigente;

4.6 Em caso de mudança de endereço da CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá cobrar taxa de acordo com a tabela vigente (anexo no caso de Pessoa Física e no caso de Pessoa Jurídica sob consulta com nosso setor de atendimento Corporativo);

4.7 No caso de impossibilidade técnica no novo endereço para o qual foi solicitado a mudança do serviço, este contrato restará automaticamente extinto. Fica o CONTRATANTE ciente de que, nesta situação, em tendo sido utilizada a opção de contratação com a chamada 'FIDELIDADE', no **TERMO DE ADESÃO**, ficará obrigado a Reembolsar as Vantagens recebidas em virtude dessa contratação, nas condições contidas no **TERMO DE ADESÃO**;

4.8 São direitos do CONTRATANTE, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, todos os itens do Título II, Capítulo I da Resolução 632/2014;

4.9 A CONTRATADA declara a garantia nula ou sem efeito caso o produto tenha sofrido dano provocado por mau uso (queda, uso em desacordo com o manual de instalação e operação, etc.) ou por ter sido enviado para manutenção em qualquer loja de assistência técnica que não seja a oferecida pela própria CONTRATADA;

4.10 Assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do serviço contratado, no endereço instalado, inclusive com relação à configuração de seus equipamentos, obedecendo aos padrões e características técnicas autorizadas pela CONTRATADA, comprometendo-se a não alterar as chamadas configurações padrão;

4.11 Proceder às adequações técnicas necessárias, indicadas pela CONTRATADA ou autorizar, desde já, que esta assim o proceda, em face de toda e qualquer evolução tecnológica que possa ocorrer durante a vigência deste contrato, a fim de permitir o perfeito funcionamento do serviço contratado;

4.12 Se o CONTRATANTE optou, no ato da assinatura do Termo de Adesão, pelo serviço exclusivamente pessoal/residencial, fica vedado o seu uso para fins comerciais que demandem recursos e características de rede de um serviço empresarial, alterando significativamente o perfil de tráfego residencial ou que configurem a revenda do serviço;

4.12.1 O uso para fins de 'home office' ou teletrabalho individual, desde que compatível com o perfil de uso residencial e não configure revenda ou cessão massiva do serviço, é permitido; é expressamente vedado, no entanto, a cessão, locação, sublocação, compartilhamento masserizado ou transferência a terceiros dos serviços ou da conexão principal, sob pena de imediata rescisão contratual e aplicação das penalidades previstas em lei e neste contrato, sem prejuízo da apuração de eventuais perdas e danos. Para usos comerciais específicos que demandem um perfil de serviço diferenciado, a CONTRATADA recomenda a contratação de um plano empresarial adequado;

4.13 Caso o CONTRATANTE se recuse a proceder às adaptações mencionadas neste item, o contrato estará extinto no prazo de 10 (dez) dias, contados de notificação prévia, emitida pela CONTRATADA, sem que tal fato possa implicar pleito indenizatório de qualquer espécie.

5. DA RESPONSABILIDADE:

5.1 A CONTRATADA se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas do CONTRATANTE, danosas e/ou ilícitas, empregadas na utilização dos canais de comunicação multimídia, objetos deste Contrato.

5.2 A responsabilidade da CONTRATADA, relativa a este contrato, limitar-se-á tão somente aos chamados 'danos diretos', desde que devidamente comprovados, excluindo-se, assim, danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como pela perda de receitas e lucros cessantes, causados por uma parte a outra ou em relação a terceiros.

5.3 Em qualquer hipótese, a responsabilidade da CONTRATADA está limitada, legal e incondicionalmente, ao valor total fixado no presente instrumento, oriundo do **TERMO DE ADESÃO**.

5.4 A CONTRATADA não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas, equipamentos e serviços utilizados pelo CONTRATANTE quando do acesso à internet e que dependam de sistemas, equipamentos e viabilidade técnica fornecida por terceiros.

5.5 A garantia de transmissão da velocidade contratada na conexão via cabo está descrita no **TERMO DE ADESÃO**, não sendo garantida a entrega da velocidade contratada na conexão via sinal wi-fi, tendo em vista a existência de fatores externos que interferem na qualidade dessa transmissão.

6. DOS EQUIPAMENTOS EM COMODATO OU LOCAÇÃO:

6.1 A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CONTRATANTE equipamentos para receber a conexão, tais como roteadores, em regime de COMODATO, o que será ajustado pelas partes no **TERMO DE ADESÃO**, devendo o CONTRATANTE, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse.

6.2 O CONTRATANTE é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos ao mesmo regime de comodato ou locação, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados e, inclusive, retirar os equipamentos da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena do CONTRATANTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento.

6.3 O CONTRATANTE se compromete a utilizar os equipamentos cedidos a regime de comodato única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos à presente relação contratual; e, ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.

6.4 Os equipamentos cedidos em regime de comodato deverão ser utilizados pela CONTRATANTE única e exclusivamente no endereço de instalação constante no **TERMO DE ADESÃO**, sendo vedado ao CONTRATANTE remover os equipamentos para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito da CONTRATADA.

6.5 O CONTRATANTE reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda dos equipamentos cedidos em regime de comodato. Portanto, o CONTRATANTE indenizará a CONTRATADA pelo valor de mercado dos equipamentos, em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias ou danos a qualquer dos equipamentos, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução dos equipamentos.

6.6 Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, o CONTRATANTE se obriga a disponibilizar os equipamentos cedidos em regime de comodato, em perfeito estado de uso e conservação (ressalvado o desgaste natural), para retirada pela CONTRATADA no endereço de instalação. A CONTRATADA terá o prazo de 60 (sessenta) dias, contados da data da rescisão, para efetuar tal retirada, sem qualquer ônus para o CONTRATANTE, conforme disposto na Resolução ANATEL nº 765/2023, Art. 82, §§ 2º a 5º; o CONTRATANTE será responsável pela guarda e integridade dos equipamentos durante este período de 60 dias.

6.6.1 O CONTRATANTE terá o prazo, improrrogável, de 60 (sessenta) dias corridos, contados do encerramento do contrato, para promover a devolução à CONTRATADA, no endereço indicado no preâmbulo do presente instrumento, no horário comercial, os equipamentos recebidos em comodato.

6.6.2 O dever de guarda e bom uso dos equipamentos se estende ao prazo estipulado na cláusula anterior, de modo que enquanto o CONTRATANTE não promover a devolução dos equipamento, fica responsável pelos danos provocados nos equipamentos, total ou parcialmente, bem como responde por furto, roubo, perda, extravio, ou qualquer outra situação dessas naturezas, hipóteses em que indenizará a CONTRATADA pelo valor de mercado dos referidos equipamentos.

6.6.3 Findado o prazo estipulado na cláusula 6.6.1, sem a devolução dos equipamentos dados em comodato, a CONTRATADA, independe de qualquer aviso e/ou notificação, poderá promover a cobrança, por meio de emissão de boleto, do valor dos equipamentos, considerando o seu valor de mercado; na hipótese de promovida a cobrança e não realizado o pagamento, a CONTRATADA poderá, desde logo, promover a inscrição do nome do CONTRATANTE nos órgãos de proteção ao crédito, bem como cobrar juros legais pelo atraso incorrido, até que se efetive o pagamento.

6.7 Em qualquer das hipóteses previstas nos itens antecedentes, fica autorizado à CONTRATADA, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento após 05 dias da emissão, visando à cobrança do valor de mercado do equipamento e das penalidades contratuais, quando aplicáveis. Não realizado o pagamento no prazo de vigência, fica a CONTRATADA autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do CONTRATANTE aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

7. DO PREÇO:

7.1 Pelos serviços, objetos do presente instrumento, as partes estabelecem, expressamente, em conformidade com o negócio jurídico perfeito e acabado, que o CONTRATANTE remunerará a CONTRATADA nos valores ajustados na proposta do **TERMO DE ADESÃO**, e nas condições lá indicadas.

7.2 A CONTRATADA poderá cobrar pela visita técnica realizada no local da instalação, conforme tabela de preço vigente para Pessoa Física (vide Tabela Anexo e Pessoa Jurídica sob consulta com nossos atendentes); caso seja constatada as seguintes situações: constatação de erro operacional, inversão de cabos, reset dos equipamentos, cabos localizados dentro da residência ou estabelecimento danificados, equipamento desligados ou fora da tomada, dentre outros motivos aos quais o CONTRATANTE venha dar causa ou tenha contribuído.

7.3 Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia à CONTRATADA, o CONTRATANTE fica obrigado ao pagamento de:

I - multa de até 2% (dois por cento) sobre o valor devido;

II - correção monetária apurada segundo a variação do IGPM ou outro índice que o substitua, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação;

III - juros de mora de até 1% (um por cento) ao mês, calculados "pro rata die", desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; e

IV - outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por eventuais danos decorrentes.

7.4 O valor da mensalidade deste Contrato, explicitada no **TERMO DE ADESÃO**, será reajustado segundo a periodicidade mínima admitida em lei com base na variação IGPM, divulgada pela Fundação Getúlio Vargas (FGV); no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.

7.5 Para a cobrança dos valores, a CONTRATADA poderá providenciar a emissão de carnê, boleto bancário, débito em conta corrente ou outra forma de cobrança, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título e/ou incluir o nome do CONTRATANTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como a SERASA e o SPC.

7.6 O não recebimento da cobrança pelo CONTRATANTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Neste caso, o CONTRATANTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data do vencimento, contatar a CONTRATADA pelos canais de atendimentos disponíveis, para que seja orientada como proceder à liquidação do valor devido.

7.7 Caso não haja o pagamento da mensalidade após 15 (quinze) dias da data da comunicação do débito, a CONTRATADA poderá aplicar a Suspensão Parcial ou Total dos Serviços contratados, sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

7.8 Em caso de Suspensão Parcial dos serviços, prolongados por 30 (trinta) dias a inadimplência após a Suspensão, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, efetuar a Suspensão Total dos serviços.

7.9 Prolongado ainda por 30 (trinta) dias a situação prevista no Item 7.8, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão do presente instrumento, podendo valer-se de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais e inclusão em entidade de proteção ao crédito.

7.10 Comprovada a falta de pagamento do valor da mensalidade devida pelo CONTRATANTE, este permite desde já à CONTRATADA, a seu exclusivo critério, inserir o(s) débito(s) correspondente(s) nos órgãos de proteção e restrição ao crédito, após prévia notificação específica sobre a intenção de negativação, concedendo ao CONTRATANTE um prazo razoável, não inferior a 15 (quinze) dias, para regularização do débito, em conformidade com a legislação consumerista aplicável.

7.11 Quando o(s) atraso(s) no(s) pagamento(s) for(em) superior(es) a 12 (doze) meses, além dos encargos de multa e juros, será acrescida ao(s) valor(es) devido(s), atualização monetária na mesma forma do presente instrumento.

7.12 O CONTRATANTE poderá contestar seu débito num dos meios de contato com a CONTRATADA, previstos no presente instrumento, munido da informação do documento de cobrança e de suas razões de contestação num prazo de até 03 anos.

8. DA ANATEL:

8.1 Nos termos da Resolução ANATEL nº 777/2025 (Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações - RGST), ou outra que a substitua, informa-se que a Agência Nacional de Telecomunicações tem à disposição do CONTRATANTE as informações regulatórias e legislativas da prestação de **SCM** nas seguintes páginas do site da agência: <http://www.anatel.gov.br>, <http://legislacao.anatel.gov.br/> e as reclamações podem ser feitas na Central de Atendimento 1331 e 1332 (para Portadores de Deficiência Auditiva), que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou também através do aplicativo ANATEL CONSUMIDOR, pelo site <https://www.anatel.gov.br/consumidor/reclamacao> ou ainda em sua sede/escritórios: – ANATEL - Sede - End.: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H - CEP: 70.070-940 - Brasília – DF – ANATEL – São Paulo - Anatel (GR01), Endereço: Rua Vergueiro, nº 3073, Vila Mariana - CEP 04101-300 - São Paulo/SP.

9. DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE:

9.1 É de inteira responsabilidade do CONTRATANTE, na pessoa de seus representantes, prepostos, empregados, gerentes, procuradores, sucessores ou terceiros interessados, qualquer procedimento relativo à percepção dos serviços de comunicação multimídia por seus clientes (internautas), que venham provocar a interposição de ações de reparação de danos morais ou materiais em razão da interrupção dos serviços. Fica ciente o CONTRATANTE da permissão de acesso onde está sendo prestado o serviço, objeto do presente instrumento, sempre que necessário.

9.2 Na hipótese de o CONTRATANTE negar acesso aos prepostos da CONTRATADA, para eventuais reparos/consertos que tenham sido por ele (CONTRATANTE) solicitados, previamente, ficará a CONTRATADA inteiramente isenta de qualquer responsabilidade, quanto ao serviço oferecido.

9.3 O CONTRATANTE é inteiramente responsável pelo: I - conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços, objetos do presente Contrato; e II - uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços, objetos do presente Contrato.

9.4 Este contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

9.5 Os Serviços de Comunicação Multimídia (**SCM**) prestados pela CONTRATADA não incluem mecanismos de segurança lógica da rede do CONTRATANTE, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados.

9.6 Em caso de interrupção ou degradação dos serviços que ocasione reparo não programado, a CONTRATADA descontará da mensalidade subsequente o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos. O CONTRATANTE reconhece não ter direito a nenhum desconto, compensação, reparação ou indenização em caso de interrupção ou degradação inferior a 30 (trinta) minutos.

9.7 A CONTRATADA declara que havendo necessidade de interrupção ou degradação do serviço programado por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares, o CONTRATANTE afetado será comunicado, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, devendo ser concedido abatimento na assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a 4 (quatro) horas da mensalidade subsequente.

9.8 O CONTRATANTE reconhece não ter direito a nenhum desconto, compensação, reparação ou indenização em caso de serviços programados – manutenção, interrupção ou degradação do serviço realizados dentro do período entre 0 h (zero hora) e 6 h (seis horas) para a planta interna e entre 6 h (seis horas) e 12 h (doze horas) para a rede externa, bem como quando a interrupção for inferir a 4h (quatro horas).

9.9 A CONTRATADA se exime de responsabilidade por danos originados de casos fortuitos ou eventos de força maior, tais como causas que estejam fora de sua capacidade de controle.

9.10 É vedado ao CONTRATANTE praticar atos que desrespeitem a lei, a moral, os bons costumes, comprometam a imagem pública da CONTRATADA ou, ainda, contrários aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet, tais como, mas não se restringindo a:

- a. invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da comunidade 'Internet';
- b. simples tentativa, acesso ou qualquer forma de controle não autorizado de banco de dados ou sistema informatizado da CONTRATADA e/ou de terceiros;
- c. acessar, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, simples tentativa de obtenção de senhas e dados de terceiros sem prévia autorização;
- d. enviar 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 deste;
- e. enviar grande quantidade de mensagens a um mesmo destinatário (bombing);
- f. disseminar vírus de quaisquer espécies, códigos nocivos, "cavalo-de-tróia", "pushing" ou qualquer material que possa ser prejudicial ao ambiente de Internet e/ou sistemas, softwares e/ou hardwares da CONTRATADA e/ou de terceiros;

- g. Divulgar e/ou transmitir mensagens e/ou conteúdos racistas, pornográficos, pedófilos ou quaisquer outros que violem a legislação vigente;
- h. produzir cópias, retransmitir, promover exibição pública ou qualquer outra forma de utilização que, direta ou indiretamente, tenha o intuito de lucro ou que, ainda que não o tenha, caracterize violação a direitos autorais de terceiros ou quaisquer direitos relacionados à propriedade intelectual, sendo as transgressões passíveis de penalidades civis e criminais;
- i. realizar, direta ou indiretamente, qualquer alteração, manutenção ou acréscimo na infraestrutura necessária à prestação do Serviço sem expressa e prévia aprovação da CONTRATADA, não se aplicando esta regra ao que se refere à manutenção de equipamentos adquiridos pelo CONTRATANTE.

9.10.1 A prática de qualquer um dos atos previstos no item 9.10 e suas alíneas, acima, além de ensejar a imediata rescisão contratual por culpa do CONTRATANTE, implicará em multa de 25% (vinte e cinco por cento) sobre o valor equivalente à soma de 12 (doze) vezes o valor da mensalidade ajustada no **TERMO DE ADESÃO**, a ser paga pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, sem prejuízo da apuração de eventuais perdas e danos decorrentes da infração.

10. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD) E SEU TRATAMENTO:

10.1. Disposições Gerais e Definições: Nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 ou "LGPD"), fica estabelecido e esclarecido o seguinte:

- a. Os dados pessoais, para os fins desta cláusula, correspondem a quaisquer informações relativas a uma pessoa física identificada ou identificável, que a CONTRATADA venha a tratar em decorrência do presente Contrato ("Dados Pessoais").
- b. Por "tratamento" entende-se toda operação relativa à coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração dos Dados Pessoais.
- c. Os dados pessoais sensíveis, que são dados sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, nos termos do art. 5º, II da LGPD, também estão incluídos e serão protegidos com o mesmo rigor previsto nesta cláusula.

10.2. Finalidade da Coleta e Tratamento:

- a. A CONTRATADA coleta e trata Dados Pessoais do CONTRATANTE (Pessoa Física e Jurídica) e de seus Titulares para as finalidades específicas de prestação dos serviços de comunicação multimídia, internet e serviços de valor adicionado, bem como para o cumprimento de obrigações legais e regulatórias e a gestão contratual.
- b. O tratamento dos Dados Pessoais tem como finalidade exclusiva a execução das atividades decorrentes do presente Contrato, incluindo, mas não se limitando a:

b.1. prestação dos serviços contratados, faturamento e cobrança, cumprimento de obrigações legais e regulatórias (como as impostas pela ANATEL), atendimento a solicitações dos Titulares de Dados, e execução de medidas pré-contratuais.

10.3. Categorias de Dados Pessoais Tratados:

a. Os seguintes tipos de Dados Pessoais do CONTRATANTE e seus Titulares poderão ser tratados pela CONTRATADA: Nome completo; Número de documentos pessoais (CPF, RG); Endereço de e-mail e telefone; Endereço residencial ou comercial; Dados de consumo de internet (histórico de uso, volume de dados etc.); Endereço IP; Dados bancários e de pagamento (se aplicável); Dados profissionais e contratuais.

b. A CONTRATADA não coletará ou tratará Dados Pessoais sensíveis, conforme definidos no item 10.1.c, do CONTRATANTE ou seus Titulares, a menos que seja estritamente necessário para a prestação do serviço ou cumprimento de obrigação legal, e sempre com base em uma base legal válida da LGPD.

10.4. Base Legal para o Tratamento: O tratamento dos Dados Pessoais será realizado com fundamento nas seguintes bases legais previstas na LGPD:

- a. Execução do contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato (art. 7º, V);
- b. Cumprimento de obrigação legal ou regulatória (art. 7º, II);
- c. Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral (art. 7º, VI);
- d. Legítimo interesse da CONTRATADA (art. 7º, IX), para finalidades como melhoria de serviços, segurança e marketing direto, sempre observando os direitos e liberdades fundamentais do titular;
- e. Consentimento do titular (art. 7º, I), quando necessário e aplicável.

10.5. Compartilhamento de Dados:

a. A CONTRATADA poderá compartilhar os Dados Pessoais do CONTRATANTE e seus Titulares com terceiros estritamente necessários à execução do presente Contrato e para as finalidades descritas nesta Cláusula, observando-se as normas da LGPD.

b. A CONTRATADA assegura que esses terceiros estão contratualmente vinculados as obrigações de proteção de dados compatíveis com a LGPD e cumprirão as obrigações legais pertinentes.

10.6. Medidas de Segurança e Retenção:

a. A CONTRATADA se compromete a adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas, adequadas para garantir um nível de segurança efetivo à proteção dos Dados Pessoais contra acessos não autorizados e incidentes envolvendo destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

b. Os Dados Pessoais serão armazenados somente pelo tempo necessário ao cumprimento das finalidades descritas nesta cláusula e conforme exigido por lei ou regulação aplicável.

10.7. Direitos dos Titulares dos Dados:

a. A CONTRATADA se compromete a viabilizar o exercício dos direitos dos Titulares de Dados Pessoais, conforme previsto nos artigos 18 e seguintes da LGPD, incluindo:

a.1 Acesso aos dados;

a.2 Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;

a.3 Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD;

a.4 Portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa e observados os segredos comercial e industrial;

a.5 Informação sobre as entidades públicas e privadas com as quais a CONTRATADA realizou uso compartilhado de dados;

a.6 Revogação do consentimento, quando esta for a base legal para o tratamento. b. As solicitações para o exercício dos direitos dos Titulares deverão ser encaminhadas ao Encarregado (DPO) da CONTRATADA e serão atendidas no prazo máximo de 15 (quinze) dias, conforme art. 19, §2º da LGPD.

10.8. Obrigações da CONTRATADA sobre Proteção de Dados:

a. A CONTRATADA se compromete a cumprir as obrigações legais e regulatórias em vigor relativas à privacidade e proteção de Dados Pessoais, bem como envidar esforços para estar em conformidade com as obrigações estabelecidas pela LGPD.

b. A CONTRATADA manterá registros por escrito das suas atividades de tratamento de Dados Pessoais, com destaque para os registros do compartilhamento dos Dados Pessoais com terceiros e da adoção de medidas técnicas e organizacionais de segurança da informação.

c. A CONTRATADA informará os Titulares dos Dados Pessoais de maneira clara e acessível a respeito das finalidades e condições de tratamento de Dados Pessoais que advém do serviço aqui contratado.

d. A CONTRATADA adotará políticas de governança em privacidade e proteção de Dados Pessoais, com medidas de inibição à utilização indevida dos Dados Pessoais, planos de contingenciamento e eventual punição para casos de violações às obrigações legais nelas estabelecidas, em conformidade com a legislação aplicável.

e. A CONTRATADA deverá notificar prontamente o CONTRATANTE sobre evento em que a CONTRATADA saiba ou tenha motivos razoáveis para acreditar na ocorrência de um Incidente de Segurança com Dados Pessoais, incluindo pelo menos:

e.1 a natureza da violação às medidas de segurança;

e.2 os tipos de Dados Pessoais potencialmente comprometidos ou vazados;

e.3 a duração e consequências esperadas do Incidente; e

e.4 quaisquer medidas para mitigação ou remediação tomadas ou planejadas em resposta ao Incidente; a CONTRATADA também tomará todas as medidas cabíveis para mitigação da ocorrência, bem como para segurança futura.

10.9 Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO):

10.9.1 A CONTRATADA nomeou um Encarregado (DPO) para atuar como canal de comunicação em questões relacionadas aos Dados Pessoais, especialmente perante os Titulares dos Dados Pessoais e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados ("ANPD"); os dados de contato do DPO estão disponíveis na política de privacidade da CONTRATADA, disponível no portal do Cliente, onde será mantida atualizada.

10.10 Sobrevida das Obrigações:

10.10.1 As obrigações desta cláusula sobreviverão ao término do presente Contrato, permanecendo válidas enquanto a CONTRATADA mantiver ou realizar qualquer forma de tratamento dos Dados Pessoais obtidos e/ou coletados em função da execução deste Contrato.

10.11 Responsabilidade por Danos:

10.11.1 A CONTRATADA assume a responsabilidade por todos e quaisquer danos que tiver causado, inclusive restituindo o CONTRATANTE, por quaisquer prejuízos sofridos em decorrência do não cumprimento das obrigações estabelecidas neste item 10 e nas demais que a compõem, respondendo na medida das obrigações previstas na legislação aplicável.

10.12 Definição de Titulares dos Dados:

10.12.1 Titulares dos Dados, quando aqui mencionados, são pessoas físicas ligados ao CONTRATANTE.

11. DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO:

11.1 O presente instrumento terá sua vigência definida no **TERMO DE ADESÃO**, a contar da data da assinatura lá oposta, com renovação automática por igual período.

11.2 Para o **TERMO DE ADESÃO** com fidelidade, uma vez completado o prazo de fidelidade descrito, o CONTRATANTE perderá, automaticamente, o direito as vantagens e benefícios antes concedidos pela CONTRATADA; mas, ficará assegurado que findo o prazo referido, não estará mais sujeito a nenhuma fidelização contratual, podendo, a partir daí, rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

11.2.1 A eventual manutenção das vantagens e benefícios da fidelização e, consequentemente, a extensão do prazo contratual, se for interesse de ambas as partes, será por meio de um novo **TERMO DE ADESÃO**, com novo prazo de fidelidade, contendo as informações necessárias, com o estabelecimento de uma nova contratação.

11.3 Ocorrendo infração a quaisquer cláusulas ou condições aqui pactuadas, gerará à parte contrária a faculdade de rescindir mediante Notificação à outra parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, recaindo a parte que deu causa nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

11.4 Poderá ser rescindido o presente Contrato, com solicitação feita por escrito ou pelos meios mencionados no presente instrumento, nas seguintes hipóteses:

a. Em caso de não ter sido usada a opção de FIDELIDADE no **TERMO DE ADESÃO**, a solicitação será atendida de acordo com o meio utilizado, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza;

b. Em caso de ter sido usada a opção de FIDELIDADE no **TERMO DE ADESÃO**, a solicitação será atendida desde que haja Reembolso das Vantagens concedidas, proporcionais aos valores dos benefícios ao tempo restante para o término do prazo de permanência, nas condições contidas no **TERMO DE ADESÃO**;

c. Mediante disposição legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL.

11.5 A rescisão ou extinção do presente contrato, por qualquer modo, acarretará a imediata interrupção dos serviços contratados.

12. DO REGIME TRIBUTÁRIO:

12.1 Nos preços contratados estão inclusos todos os tributos incidentes e demais encargos específicos do Setor de Telecomunicações, vigentes na data base mencionada neste contrato.

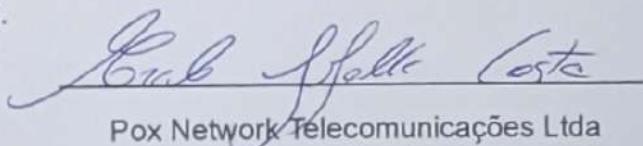
12.2 Todos os tributos incidentes sobre qualquer valor devido em relação à prestação do serviço já estão inclusos nos valores mencionados na cláusula acima. Serão automaticamente acrescidos aos valores cobrados pela prestação do serviço valores relativos à criação de qualquer tributo que venha a incidir sobre o objeto deste contrato ou alteração das alíquotas dos tributos atualmente incidentes.

13. DO FORO:

13.1 Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca de SOROCABA-SP, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

13.2 Pelo acima exposto, as partes prestam anuênciam aos termos contidos neste instrumento por meio da assinatura pessoal, digital ou mesmo pela utilização do serviço contratado no **TERMO DE ADESÃO**.

Sorocaba/SP, 31 de outubro de 2025.



Eraldo Gólio Costa
Pox Network Telecomunicações Ltda