

TERMO DE CONTRATAÇÃO

CONTRATANTE:		
CPF/MF:		RG n.º:
Endereço de Instalação/Cobrança:		
Município	UF	CEP
e-mail:		Telefone:
SERVIÇO CONTRATADO SCM RESIDENCIAL: ☐ FIBRA/CABO		
Velocidade:	Outros:	
Prazo: 12 meses Início: ____/____/____		
Valor Mensal Internet: R\$		Valor de Manutenção da Rede: R\$
Valor do Aluguel Equipamentos: R\$		Valor de Instalação: R\$
Data Vencimento: ☐ 05 ☐ 10 ☐ 15 ☐ 20 ☐ 25		
Equipamentos em Locação/Comodato: ☐ INTERNET A CABO/FIBRA:		
Valor Benefício Internet: R\$		
Benefício/Descontos/Vantagens ¹ :		

Belo Horizonte/MG,

DEDICADA TELECOM LTDA.

CONTRATANTE

¹ Os benefícios/descontos/vantagens estão atrelados ao Contrato de Permanência (Fidelidade) firmado juntamente com o Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia. Sendo que neste ato, a CONTRATANTE declara ter pleno conhecimento que os benefícios/descontos/vantagens, aqui concedidos, estão atrelados ao cumprimento integral do Contrato de Permanência.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA BANDA LARGA NÃO DEDICADA – RESIDENCIAL

Pelo presente contrato, de um lado **DEDICADA TELECOM LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 22.728.666/0001-01, com sede na Rua Consuelo nº 74, Jardim dos Comerciantes, Município de Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, neste ato representada na forma de seus Estatutos Sociais, doravante denominada **DEDICADA TELECOM**, e de outro a **pessoa física qualificada no TERMO DE CONTRATAÇÃO – o qual passa a fazer parte integrante deste instrumento**, doravante denominada **CONTRATANTE**, firmam o presente Contrato de Prestação de Serviços, por meio eletrônico/telefônico, que se regerá pela legislação aplicável em vigor c/c Resolução 632/2014 ANATEL, bem como as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS DEFINIÇÕES.

1.1. **TERMO DE CONTRATAÇÃO:** instrumento/ANEXO I (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial, *online* ou telefone) a este Contrato no qual consta a qualificação do(a) CONTRATANTE, o objeto do Contrato, prazos (vigência contratual), condições e procedimentos para ativação, desativação e aceitação das Linhas Dedicadas, prazos e procedimentos para faturamento e forma de pagamentos pelos serviços prestados, sendo o instrumento/ANEXO que o completa e o aperfeiçoa, constituindo 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.

1.2. **TERMO DE CONSENTIMENTO DE USO DE DADOS:** Este documento visa registrar a manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o Titular dos dados concorda, expressamente, com o tratamento de seus dados pessoais para a finalidade específica, em conformidade com a Lei n.º 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (ANEXO II).

CLÁUSULA SEGUNDA – OBJETO

2.1. O serviço compreende a disponibilização, pela DEDICADA TELECOM, dos meios necessários para a comunicação de dados e de uma porta de acesso a um roteador integrado a rede *Internet*, específicos para o acesso ou a integração à rede *Internet* (“Serviço(s)”), no local estipulado pelo TERMO DE CONTRATAÇÃO.

2.2. O serviço contratado não contempla a disponibilização de IP FIXO/VÁLIDO, o qual deverá ser objeto de contratação específica.

2.3. A DEDICADA TELECOM se encontra devidamente autorizada para ofertar os referidos serviços de telecomunicações, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, nos termos do processo nº53500.053592/2017-44

2.4. A velocidade de acesso e modalidade dos circuitos, incluindo as características e especificações técnicas dos serviços, os valores mensais a pagar, os prazos de ativação e desativação, bem como demais detalhes técnicos e comerciais serão detidamente designados no TERMO DE CONTRATAÇÃO e ANEXOS, os quais farão parte integrante e indissociáveis à celebração desse Contrato.

2.5. A disponibilização do Serviço e da infraestrutura de telecomunicações de propriedade da DEDICADA TELECOM ocorre com o intuito do(a) CONTRATANTE utilizar em proveito próprio, na modalidade **LINK NÃO DEDICADO – RESIDENCIAL**, não lhe sendo permitido alterá-la ou ceder a terceiros.

2.6. A infraestrutura de telecomunicações disponibilizada pela DEDICADA TELECOM estará

disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias da semana, a partir da ativação de 01 (um) ponto de interesse informado pelo(a) CONTRATANTE, ressalvadas às interrupções causadas na infraestrutura por caso fortuito ou motivo de força maior, dentre outras hipóteses previstas nesse Contrato.

2.7. O uso pelo(a) CONTRATANTE dos serviços disponibilizados por este Contrato apenas poderá ter fins legítimos. É estritamente proibida a transmissão de qualquer material em violação a qualquer lei, dentre os quais: terrorismo,

propagação de *fake news*, pedofilia, atos antidemocráticos, entre outros.

2.8. A disponibilização da infraestrutura de telecomunicações de propriedade da DEDICADA TELECOM não possui caráter de exclusividade.

2.9. O(a) CONTRATANTE utilizará os meios colocados a sua disposição exclusivamente para a configuração autorizada, não lhe sendo permitido alterá-la ou ceder a terceiros. É proibida a utilização para fins comerciais – pessoa jurídica.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO

3.1. A adesão pelo(a) CONTRATANTE ao presente Contrato efetiva-se com o preenchimento e assinatura física ou digital por ambas as Partes do TERMO DE CONTRATAÇÃO. A contratação poderá ser realizada por meio eletrônico/telefônico/*Whatsapp*, podendo ser efetivada com o aceite verbal do(a) CONTRATANTE.

3.2. Com relação à DEDICADA TELECOM, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovado que

a CONTRATANTE aderiu ao presente Contrato, mediante a forma de adesão descrita no item 3.1., podendo, conforme previsão em TERMO DE CONTRATAÇÃO, iniciar somente após o pagamento pela CONTRATANTE de eventual taxa de instalação.

3.3. O Contrato SCM LINK NÃO DEDICADO RESIDENCIAL e Contrato de Permanência estão disponíveis no site: www.netdedicada.com.br.

CLÁUSULA QUARTA – INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. O prazo máximo para ativação dos serviços será discriminado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, podendo sofrer variações, haja vista se tratar de serviços que dependem de contraprestações de ambas as Partes, bem como de fornecedores de serviços e equipamentos, e, sobretudo, devido à própria complexidade técnica dos serviços e equipamentos.

4.2. O prazo máximo de ativação dos serviços poderá sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso o(a) CONTRATANTE não disponibilize local e/ou computador adequado para a instalação dos serviços; (ii) caso o(a) CONTRATANTE não permita o acesso pela DEDICADA TELECOM ao local da instalação dos serviços; (iii) em caso fortuito, força maior, como instabilidade climática, greves ou pandemia; (iv) em caso de atrasos decorrentes

de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários; (v) outras hipóteses que não exista a culpabilidade da DEDICADA TELECOM.

4.3. No dia da instalação o(a) CONTRATANTE deverá disponibilizar roteador Wi-Fi com recurso de autenticação PPPOE. Se o roteador não estiver no local a configuração de autenticação será feita em um computador. A DEDICADA TELECOM fará a configuração do roteador somente no ato da instalação do serviço, nas hipóteses de substituições, queima ou troca de roteador, a configuração é de responsabilidade do(a) CONTRATANTE.

4.4. Caso seja necessário e contratado, a DEDICADA TELECOM poderá disponibilizar os

equipamentos necessários à instalação dos serviços ao(à) CONTRATANTE mediante comodato ou locação. Havendo o comodato/locação de equipamentos, esses serão, detalhadamente, discriminados no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

4.5. O(a) CONTRATANTE deverá providenciar local adequado e a infraestrutura necessária à correta instalação dos equipamentos em comodato/locação e funcionamento do serviço.

4.6. A instalação, operação e manutenção dos equipamentos em comodato/locação são de competência exclusiva da DEDICADA TELECOM, sendo vedada a intervenção de terceiros, mesmo que remotamente.

4.7. O(a) CONTRATANTE se obriga a receber os empregados e prepostos da DEDICADA TELECOM, devidamente credenciados, para instalação, manutenção e conservação dos equipamentos, devendo garantir o livre acesso para o desempenho de tais atividades.

4.8. Sendo necessário material de reposição e/ou peças sobressalentes dos equipamentos, as despesas referentes ao seu fornecimento e substituição serão de inteira responsabilidade do(a) CONTRATANTE.

4.9. Para atender a motivos de ordem técnica ou de interesse geral, a DEDICADA TELECOM poderá, a qualquer tempo, mediante notificação prévia e sem ônus, substituir o meio pelo qual presta o serviço e os equipamentos colocados à disposição do(a) CONTRATANTE, desde que não traga consequências ao andamento dos serviços da CONTRATANTE.

4.10. Os equipamentos cedidos a título de comodato/locação deverão ser utilizados pelo(a) CONTRATANTE única e exclusivamente no endereço de instalação constante no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sendo vedado a CONTRATANTE removê-los para local diverso, salvo concordância expressa da DEDICADA TELECOM.

4.11. O(a) CONTRATANTE é responsável pela guarda dos equipamentos cedidos em

comodato/locação, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados, sob pena do(a) CONTRATANTE ressarcir a DEDICADA TELECOM o valor de mercado dos equipamentos.

4.12. O(a) CONTRATANTE reconhece ser a única responsável pela guarda dos equipamentos cedidos a título de comodato/locação. Portanto, o(a) CONTRATANTE deve indenizar a DEDICADA TELECOM pelo valor de mercado dos equipamentos, em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias e danos por eles sofridos, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução.

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

4.14. O(a) CONTRATANTE deve manter as características dos equipamentos disponibilizados pela DEDICADA TELECOM, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para o qual foi homologado, sob pena de rescisão automática do Contrato, independente de qualquer notificação prévia.

4.15. Independentemente de qual seja a causa da rescisão contratual, o(a) CONTRATANTE deverá entregar os equipamentos em comodato/locação na sede da DEDICADA TELECOM em 07 (sete) dias. Na hipótese de não devolução dos equipamentos, em pleno funcionamento, no prazo ora estipulado, ensejará a cobrança de aluguel incidente em cada equipamento não devolvido.

4.15.1 Transcorridos 30 (trinta) dias da rescisão ou termo final do Contrato e não ocorrendo a devolução dos equipamentos, o(a) CONTRATANTE deverá ressarcir a DEDICADA TELECOM os valores

relativos aos equipamentos em comodato/aluguel – perdas e danos. O aluguel incidirá até o efetivo ressarcimento

descritos no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ficando a efetivação da mudança condicionada à análise técnica de viabilidade pela DEDICADA TELECOM.

4.16. Mudança de endereço do(a) CONTRATANTE ou dos locais dos pontos de atendimento

CLÁUSULA QUINTA – COBRANÇA E PAGAMENTO

5.1. Transcorridos 05 (cinco) dias da ativação, estando em pleno funcionamento e sem manifestação do(a) CONTRATANTE, a instalação do(s) Serviço(s) será considerada aceita pelo(a) CONTRATANTE e ensejará o início da prestação e cobrança do(s) Serviço(s) contratado(s) – TERMO DE CONTRATAÇÃO.

5.1.1. Caso o(a) CONTRATANTE se manifeste no prazo mencionado acima, a DEDICADA TELECOM deverá avaliar o pleito formulado, e se for o caso, sanar a anomalia do serviço no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar do recebimento da notificação do(a) CONTRATANTE.

5.1.2. Caso a DEDICADA TELECOM constatare que o serviço não apresenta qualquer anomalia, ou, ainda, que tais anomalias sejam comprovadamente originadas de qualquer ação culposa ou dolosa do(a) CONTRATANTE ou de terceiros ou que o atraso na ativação resulte de pendências não sanadas na infraestrutura do(a) CONTRATANTE, a data de entrega e ativação mencionada no item 5.1. acima será mantida e utilizada para fins deste Contrato, especialmente no que se refere à cobrança e contagem do prazo do referido serviço.

5.2. Para a implantação dos Serviços, o(a) CONTRATANTE pagará a DEDICADA TELECOM os valores referentes à instalação dos equipamentos e serviços (TERMO DE CONTRATAÇÃO). A DEDICADA TELECOM deverá emitir fatura para cobrança dos encargos, a qual será entregue no ato da instalação. O boleto será disponibilizado via sistema, *site* ou aplicativo (*App*) e terá como data de vencimento 05 (cinco) dias após a instalação.

5.3. A primeira nota fiscal referente à prestação dos serviços será calculada *pro rata die*, considerando-se para tanto o mês comercial como sendo de 30 (trinta) dias corridos.

5.4. O(a) CONTRATANTE pagará a DEDICADA TELECOM os valores determinados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, já acrescido dos impostos incidentes, EXCLUSIVAMENTE por meio de boleto bancário, disponibilizados via sistema, *site* ou aplicativo (*App*). Não será aceita outra forma de pagamento.

5.4.1. O valor total mensal inclui os valores relativos ao Acesso *Internet*, à Porta *Internet*, a manutenção da rede, SVA (Serviço de Valor Agregado) e aluguel dos equipamentos, caso haja locação.

5.5. O boleto bancário terá vencimento conforme TERMO DE CONTRATAÇÃO ou primeiro dia útil subsequente, sendo que a inadimplência sujeitará o(a) CONTRATANTE, independentemente de notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, às seguintes sanções (Resolução n.º 632 de 07/03/2014 – ANATEL):

a) Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido, acrescido de correção monetária do débito pelo IGP-M da Fundação Getúlio Vargas e juros de mora de 1% (hum por cento) ao mês *pro rata die*;

b) Transcorridos 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido, haverá a suspensão parcial do provimento do serviço.

b.1) A notificação será feita por mensagem eletrônica ou correspondência para o último endereço constante na base cadastral.

b.2) A suspensão parcial caracteriza-se no Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, pela redução da velocidade contratada.

c) Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, será totalmente suspenso o provimento do serviço.

d) Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço, o Contrato de Prestação do Serviço será rescindido.

d.1) Rescindido o presente Contrato de Prestação de Serviço, a DEDICADA TELECOM encaminhará ao (à) CONTRATANTE, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência para o último endereço constante na base cadastral.

e) No caso de inadimplência, a DEDICADA TELECOM está autorizada a enviar os dados cadastrais do(a) CONTRATANTE para inscrição nos órgãos de proteção ao crédito e demais cadastros semelhantes, além de protesto, mediante prévia notificação conforme legislação vigente.

5.6. No caso de purgação da mora antes de transcorrer 60 (sessenta) dias de inadimplência, o restabelecimento dos serviços ocorrerá em 24 (vinte e quatro) horas após a confirmação bancária da quitação do débito, incluindo multa, juros de mora e atualização monetária. Não é permitido pagamento via PIX, depósito/transferência bancária, salvo autorização expressa da DEDICADA TELECOM.

5.7. O não recebimento do boleto ou cobrança pelo(a) CONTRATANTE não isenta do devido pagamento. Nessa hipótese, a CONTRATANTE deverá, em 48h (quarenta e oito horas) antes do vencimento, contatar a DEDICADA TELECOM pela sua Central de Atendimento, para que seja orientada em como proceder à liquidação da fatura/nota fiscal.

5.8. As Partes declaram que os valores não contestados em 30 (trinta) dias pela

CONTRATANTE são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, capazes de ensejar a execução forçada, nos termos da legislação cível.

5.9. A *priori*, os serviços serão prestados na modalidade pós-pago, ou seja, a cobrança dos serviços ocorrerá após a sua prestação mensal. Entretanto, verificando a DEDICADA TELECOM qualquer restrição creditícia, extrajudicial ou judicial em nome do(a) CONTRATANTE ou de sua responsabilidade, a DEDICADA TELECOM poderá alterar, de imediato, a seu exclusivo critério, a modalidade de cobrança para pré-pago, em que o pagamento do(a) CONTRATANTE deve ser realizado antes da prestação mensal dos serviços.

5.10. O(a) CONTRATANTE em débito não poderá contratar novos serviços até a completa liquidação da dívida.

5.11. O valor mensal deste Contrato será reajustado anualmente ou na menor periodicidade permitida em lei, na exata proporção da variação acumulada do IGP-M, calculado pela Fundação Getúlio Vargas, verificada nos doze meses imediatamente anteriores ao mês do reajuste.

5.12. No preço acordado, não está embutida qualquer previsão inflacionária, na pressuposição de que a economia se manterá estável. Caso haja rompimento desse cenário econômico e do equilíbrio financeiro do Contrato, adotar-se-á a menor periodicidade de reajustes dos preços contratuais, admitida pela lei ou regulamentação vigente.

5.13. O (a) CONTRATANTE DEVERÁ pagar pelos serviços abaixo, quando solicitados, conforme tabela disponibilizada no site: www.netdedicada.com.br:

- ✓ Alteração de endereço de instalação;
- ✓ Retirada de equipamentos;
- ✓ Suporte técnico improdutivo.

CLÁUSULA SEXTA – PRAZO E CANCELAMENTO

6.1. O prazo de vigência contratual regerá conforme o TERMO DE CONTRATAÇÃO, quando não informado, será considerado a data de início da prestação dos serviços.

6.2. Se a rescisão ocorrer antes do término deste Contrato, sem que a DEDICADA TELECOM tenha dado causa, fica estipulada multa correspondente a 10% (dez por cento) do valor da(s) parcela(s) mensais a vencer.

6.2.1. Haverá a incidência da multa estipulada no item 6.2., independentemente, de qualquer outra modalidade de multa e/ou penalidade que as Partes tenham convencionado no Contrato de Permanência – Fidelidade, bem como da perda dos benefícios/descontos/vantagens, os quais deverão ser ressarcidos *pro rata die* pelo(a) CONTRATANTE a DEDICADA TELECOM.

6.3. A Parte que não se interessar na prorrogação deste Contrato, deverá notificar a outra, com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência do termo final deste instrumento. Se não houver denúncia pelas Partes, o Contrato será renovado automaticamente por prazo indeterminado.

6.3.1. Os benefícios/vantagens/descontos concedidos no Contrato de Permanência – Fidelidade findarão conforme prazo estipulado nele, não permanecendo na hipótese de prorrogação automática deste instrumento – prazo indeterminado.

6.3.2. Na hipótese de o Contrato passar a vigor por prazo indeterminado, a rescisão poderá ser requerida, por qualquer das Partes, a qualquer tempo, desde que seja notificada a outra Parte ou via telefone – canais de atendimento.

6.3.3. Será devido pelo(a) CONTRATANTE o pagamento dos serviços usufruídos durante o prazo de processamento do pedido de rescisão.

6.4. Independentemente de qual seja a causa da rescisão contratual, o(a) CONTRATANTE deverá entregar os equipamentos em comodato/locação na sede da DEDICADA TELECOM em 07 (sete) dias. Na hipótese de não devolução dos equipamentos, em pleno funcionamento, no prazo ora estipulado, ensejará a cobrança de aluguel, incidente em cada equipamento não devolvido.

6.4.1 Transcorridos 30 (trinta) dias da data limite descrita no item 6.4, o(a) CONTRATANTE deverá ressarcir a DEDICADA TELECOM os valores relativos aos equipamentos em comodato/locação – perdas e danos, conforme tabela disponibilizada no site: www.netdedicada.com.br. O aluguel incidirá até o efetivo ressarcimento.

6.5. Ocorrendo à rescisão motivada, o (a) CONTRATANTE não terá direito a qualquer tipo de indenização, reembolso ou ressarcimento de quaisquer valores pagos a DEDICADA TELECOM, durante a prestação do Serviço.

6.6. Qualquer uma das Partes poderá considerar rescindida, de pleno direito, o presente Contrato, a qualquer momento, independentemente de interpelação ou notificação judicial ou extrajudicial, nos seguintes casos:

6.6.1. Se por qualquer motivo, a DEDICADA TELECOM venha a encerrar suas atividades, requerer recuperação judicial ou extrajudicial, bem como seja decretada falência ou dissolução;

6.6.2. Se por qualquer motivo a DEDICADA TELECOM perder a outorga concedida pela ANATEL para a prestação do serviço contratado;

6.6.3. Por distrato contratual, acordado entre as Partes;

6.6.4. Por caso fortuito ou força maior.

6.7. A DEDICADA TELECOM poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo(a) CONTRATANTE.

6.7.1. Caso ocorra a hipótese descrita no item anterior, a CONTRATANTE será previamente notificada e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão deste Contrato e imposição da multa contratual prevista no item 6.2. e 6.2.1.

6.8. Na hipótese de mudança de endereço pelo(a) CONTRATANTE, a DEDICADA TELECOM irá realizar estudo técnico de viabilidade. Na hipótese de não haver viabilidade técnica para a prestação do serviço e a CONTRATANTE optar pela rescisão contratual, haverá a incidência da multa prevista no item 6.2. e 6.2.1.

CLÁUSULA SÉTIMA – OBRIGAÇÕES DA DEDICADA TELECOM

7.1. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 632/2014), ser a responsável pela prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) perante a ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis.

7.2. Ser responsável em manter a qualidade e regularidade adequada à natureza dos serviços prestados, em conformidade com os níveis determinados pela ANATEL, atendendo e respondendo às reclamações do(a) CONTRATANTE e respeitando a inviolabilidade e o segredo da comunicação de seus clientes.

7.3. Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade dispostos na Resolução ANATEL n.º 632/2014, quais sejam: (i) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação; (ii) disponibilidade do serviço nos índices contratados; (iii) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação; (iv) divulgação de informações aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço; (v) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações; (vi) número de reclamações contra a prestadora; (vii) fornecimento das informações

necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

7.4. A DEDICADA TELECOM poderá empregar equipamentos próprios ou de terceiros, assim como subcontratar serviços de terceiros, assumindo sempre, em qualquer hipótese, a plena responsabilidade pela infraestrutura de telecomunicações.

7.5. Nos dias de semana das 8h as 17h00 e aos sábados das 08h as 12h00 domingos e feriados será disponibilizado o atendimento personalizado por operadores de suporte técnico, que poderão ser solicitados na Central de Atendimento, através de solicitação telefônica ou serviço de mensagens.

7.6. Centro de Atendimento: 0800 038 3003, (31) 98469-0192 e demais números disponibilizados no site www.netdedicada.com.br.

7.7. As solicitações do (a) CONTRATANTE também podem ser enviadas através do endereço de e-mail: comercial@netdedicada.com.br.

CLÁUSULA OITAVA – OBRIGAÇÕES DO(A) CONTRATANTE

8.1. São deveres do(a) CONTRATANTE:

8.1.1. O(a) CONTRATANTE deverá utilizar equipamentos devidamente homologados pela ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações, se responsabilizando pelo uso indevido de equipamentos, bem como pelas interferências em outros serviços de telecomunicações.

8.1.2. Adimplir tempestivamente os pagamentos devidos em razão do serviço contratado de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento.

8.1.3. Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos aos serviços contratados, comunicando à DEDICADA TELECOM qualquer eventual anormalidade observada, devendo registrar sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

8.1.4. Fornecer corretamente todas as informações necessárias à execução do objeto desse Contrato.

8.1.5. É de exclusiva responsabilidade da CONTRATANTE a instalação, manutenção e proteção elétrica de toda a sua rede interna, bem como dos equipamentos de sua propriedade.

8.1.6. Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos da DEDICADA TELECOM ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em sua residência ou a que tiver acesso em razão deste Contrato, respondendo por eventuais danos e extravios, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o(a) CONTRATANTE.

8.1.7. Realizar manutenção periódica em seus computadores, protegendo-os contra vírus ou

qualquer arquivo malicioso que possa prejudicar a rede de propriedade da DEDICADA TELECOM. Qualquer contribuição nesse sentido efetuada pela DEDICADA TELECOM não lhe imputará responsabilidade por essa proteção.

8.1.8. Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.

8.1.9. O(a) CONTRATANTE deverá comunicar imediatamente à DEDICADA TELECOM, por meio da sua Central de Atendimento, qualquer problema que identificar nos serviços objeto deste Contrato.

8.2. O(a) CONTRATANTE reconhece que a Central de Atendimento disponibilizada pela DEDICADA TELECOM é o único meio apto a registrar reclamações quanto aos serviços contratados, bem como o único meio através do qual o(a) CONTRATANTE pode solicitar qualquer tipo de providência quanto aos serviços contratados. Sendo taxativamente vedada a utilização de quaisquer meios de acesso público, tais como *internet* ou redes de relacionamento/sociais, para registrar reclamações, críticas ou solicitações quanto a DEDICADA TELECOM ou quanto aos serviços prestados pela DEDICADA TELECOM. O descumprimento desta Cláusula poderá acarretar, a critério da DEDICADA TELECOM, na rescisão de pleno direito do presente Contrato, sem qualquer ônus à DEDICADA TELECOM, ficando o(a) CONTRATANTE sujeita às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

8.3. Não comercializar, ceder, locar, sublocar, transferir, compartilhar ou disponibilizar a terceiros, seja a que título for, quaisquer serviços e/ou produtos e/ou equipamentos relacionados a este Contrato, incluindo os especificados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sob pena de rescisão contratual e incidência de multa.

8.4. Não utilizar para fins comerciais os serviços aqui contratados, incluindo o uso por pessoas jurídicas. É proibida a instalação de mais de um

ponto de *internet* pelo(a) CONTRATANTE, salvo disposição em contrário no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

8.5. Não utilizar os serviços contratados para fins ilícitos.

CLÁUSULA NONA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE.

9.1. Salvo se o contrário for aqui expressamente estabelecido, os serviços serão prestados “no estado em que se encontram” e nem a DEDICADA TELECOM nem quaisquer fornecedoras, licenciantes, diretores, funcionários ou agentes prestam qualquer garantia ou condição referente aos serviços quanto aos resultados a serem obtidos pelo seu uso, nos termos do presente Contrato ou de outra forma. Os serviços são adquiridos com conhecimento desta limitação de garantia. A DEDICADA TELECOM exonera-se expressamente de todas as garantias ou condições de qualquer espécie, sejam expressas ou implícitas.

9.2. A DEDICADA TELECOM não monitora e exonera-se de todas as responsabilidades e da responsabilidade pelo conteúdo de qualquer comunicação transmitida pelo(a) CONTRATANTE ou outros e exonera-se de qualquer responsabilidade e da responsabilidade pelo uso não autorizado ou uso indevido dos serviços.

9.3. O(a) CONTRATANTE reconhece que a *internet* consiste em múltiplas redes participantes que são detidas em separado e não estão sujeitas ao controle da DEDICADA TELECOM. O(a) CONTRATANTE concorda que a DEDICADA TELECOM não poderá ser responsabilizada por danos incorridos ou por valores pagos quando os serviços se encontrarem temporária ou permanentemente indisponíveis devido a uma avaria ou à cessação dos serviços de *internet* pelas operadoras do serviço de rede ou *internet*, que não se encontrem sujeitas ao controle da DEDICADA TELECOM ou por erros de transmissão, corrupção ou segurança das informações do(a) CONTRATANTE transmitidas através dessas redes ou *internet* das operadoras de serviço.

9.4. A DEDICADA TELECOM não será responsável por quaisquer danos incorridos ou pelos valores pagos em virtude de qualquer descumprimento

pelo(a) CONTRATANTE ou de terceiros, por quaisquer componentes danosos (tais como ataques a vírus, *worms*, sabotagem do computador e “navegação de serviço”). A DEDICADA TELECOM não será responsável pela quebra de segurança na rede do(a) CONTRATANTE.

9.5. O(a) CONTRATANTE concorda que não responsabilizará a DEDICADA TELECOM por: a) reivindicação de terceiros contra o(a) CONTRATANTE por danos; b) perdas ou danos dos registros e dados do(a) CONTRATANTE ou de terceiros, ou c) perdas e danos do(a) CONTRATANTE associados à inoperabilidade do equipamento ou das aplicações do(a) CONTRATANTE com qualquer componente dos serviços contratados.

9.6. Qualquer alteração na velocidade e/ou na configuração deverá ter a anuência expressa da DEDICADA TELECOM.

9.7. Quaisquer atividades necessárias às manutenções ou reconfigurações na rede, e que afetem diretamente a regular prestação dos serviços, deverão ser devidamente informadas ao CONTRATANTE, com antecedência de 48 (quarenta e oito) horas da data prevista para a implementação das atividades.

9.8. O(a) CONTRATANTE indenizará, defenderá e isentará a DEDICADA TELECOM, seus diretores, funcionários, subcontratadas de e contra quaisquer reivindicações, processos, ações e procedimentos de todos e quaisquer terceiros e pelo pagamento de quaisquer perdas, na medida em que tais perdas ocorram: a) como resultado do não cumprimento pelo(a) CONTRATANTE das suas obrigações segundo este Contrato; b) de todas e quaisquer reivindicações relacionados com o serviço (incluindo, entre outros, quaisquer reivindicações referentes ao conteúdo transmitido ou violação da legislação referente à

proteção de dados), independentemente da forma de ação; seja em descumprimento do Contrato ou ato ilícito extracontratual, garantia ou responsabilidade objetiva; ou c) de reivindicações de infração de direitos autorais, e todas as formas de reivindicações de propriedade intelectual, reivindicações de difamação, reivindicações de publicação de material obsceno, indecente, ofensivo, racista, irracionalmente violento, ameaçador, intimidante ou agressivo, *fake news*, antidemocrático, pedofilia, terrorista e reivindicações de infração da legislação referente à proteção de dados, na medida em que essas perdas se baseiem no: (i) conteúdo de qualquer informação transmitida pelo(a) CONTRATANTE ou usuários autorizados; (ii) o uso e/ou publicação de todas e quaisquer comunicações ou informação transmitida pelo(a) CONTRATANTE ou usuários autorizados; ou (iii) o uso do(s) serviço(s) pelo(a) CONTRATANTE de qualquer maneira incompatível com os termos deste Contrato.

9.9. A interrupção do serviço não constitui descumprimento ou infração ao Contrato, sendo os descontos concedidos à única penalidade passível de imposição a DEDICADA TELECOM.

Não serão concedidos descontos nos seguintes casos: (i) interrupções inferiores a 30 (trinta) minutos consecutivos; (ii) interrupções programadas pela DEDICADA TELECOM, desde que notificadas com pelo menos 48h (quarenta e oito horas), por e-mail ou telefone; (iii) interrupções ocasionadas por operação inadequada por parte do(a) CONTRATANTE; (iv) interrupções ocasionadas por falhas nos equipamentos do(a) CONTRATANTE ou de sua responsabilidade; (v) interrupções ocasionadas por operação inadequada, falha ou mau funcionamento de equipamento, infraestrutura e serviço que não seja do controle direto da DEDICADA TELECOM; (vi) quando as interrupções forem resultantes de caso fortuito ou força maior, nos termos da legislação civil em vigor e pandemia; ou outras hipóteses em que não exista a culpabilidade exclusiva da DEDICADA TELECOM.

9.10. Caso a DEDICADA TELECOM seja acionada judicialmente em ação a que não deu causa, a CONTRATANTE se obrigada a requerer a imediata inclusão do seu nome à lide e exclusão da DEDICADA TELECOM, se comprometendo ainda a reparar quaisquer despesas ou ônus a esse título.

CLÁUSULA DÉCIMA – DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1. Nenhuma Parte é agente ou representante legal da outra Parte e este Contrato não cria qualquer associação, parceria, *joint venture* ou relação fiduciária entre a DEDICADA TELECOM e a CONTRATANTE.

10.2. Nenhuma Parte tem qualquer autoridade para aceitar ou vincular a outra Parte de qualquer forma, seja qual for. Este Contrato não confere quaisquer direitos, recursos judiciais ou reivindicações de qualquer espécie, a quaisquer terceiros.

10.3. Este Contrato obriga as Partes contratantes tão somente na extensão e nos termos aqui acordados. O presente Contrato não constitui qualquer espécie de associação entre as Partes.

10.4. O(a) CONTRATANTE não poderá ceder este Contrato, sem o prévio consentimento por escrito da DEDICADA TELECOM. Essa cessão sem o prévio consentimento escrito da DEDICADA TELECOM será nula.

10.5. As disposições deste Contrato e seus anexos refletem a íntegra dos entendimentos e acordos firmados entre as Partes com relação ao objeto, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores escritas ou verbais.

10.6. As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a DEDICADA TELECOM entender necessárias para a atualização dos serviços objeto deste Contrato, bem como adequar-se a futuras disposições legais exaradas pela ANATEL.

10.7. O não exercício pela DEDICADA TELECOM de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo Contrato ou ainda, eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte do(a) CONTRATANTE, não importará em renúncia de quaisquer direitos, novação ou perdão de dívida, tampouco alteração das cláusulas e condições contratuais e/ou direito adquirido para a outra Parte, mas tão somente ato de mera liberalidade.

10.8. Se uma ou mais disposições desse Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexecutável, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do dispositivo nesse instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexecutável nunca tivesse existido.

10.9. As Cláusulas desse Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente relativas à confidencialidade e responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independentemente da razão de encerramento deste Contrato.

10.10. As Partes declaram que esse Contrato não viola quaisquer alterações assumidas com terceiros.

10.11. O presente Contrato poderá ser alterado a qualquer tempo, mediante acordo prévio e escrito entre as Partes.

10.12. Este Contrato obriga as Partes, seus herdeiros e sucessores.

10.13. O(a) CONTRATANTE se compromete a zelar pela boa imagem e reputação da DEDICADA TELECOM, não praticando nenhum ato que possa prejudicar a imagem e credibilidade da DEDICADA TELECOM. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da DEDICADA TELECOM, na rescisão de pleno direito do presente Contrato, sem qualquer ônus à DEDICADA TELECOM, ficando o(a) CONTRATANTE sujeita às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

10.14. Para os atos em que, por determinação deste Contrato, as Partes tenham que ser notificadas, as notificações deverão ser enviadas para os endereços/e-mail constantes no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sempre por meio idôneo e capaz de comprovar o recebimento.

10.15. As consequências advindas do não atendimento, por qualquer das Partes, do disposto nos itens acima desta cláusula, serão de inteira responsabilidade da Parte omissa.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA ANATEL

11.1. Nos termos da Resolução n.º 272, de 09 de agosto de 2001, fica informado neste Contrato que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação de serviço de comunicação multimídia ora CONTRATADA podem ser extraídas no site <http://www.anatel.gov.br>, ou na central de atendimento da ANATEL pelo n.º 133, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

11.1.1. Sede

Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H
CEP: 70.070-940 - Brasília – DF, Pabx: (61) 2312-2000. CNPJ: 02.030.715.0001-12.

11.1.2. Correspondência Atendimento ao Usuário: Assessoria de Relações com o Usuário – ARU SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940, Fax Atendimento ao Usuário: (55 61) 2312-2264.

11.1.3. Atendimento Documental - Biblioteca SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES

12.1. As Partes comprometem-se a manter total sigilo e confidencialidade em relação a quaisquer dados, informações, correspondências e documentos que venham a ser fornecidos pela outra Parte ou que tenha acesso em razão do presente Contrato. As Partes ainda se comprometem a manter total sigilo sobre informações relacionadas ao desempenho, funcionamento ou acesso aos dados armazenados nos servidores do (a) CONTRATANTE.

12.2. As Partes comprometem-se a manter total sigilo e confidencialidade em relação a quaisquer informações acerca deste Contrato, do objeto, valores, descontos e negociação entabulada pelas Partes.

12.3. A presente cláusula de confidencialidade obriga as Partes, seus sucessores a qualquer título, coligadas, controladoras, controladas, prestadores de serviço e/ou fornecedores, bem como seus respectivos funcionários, prepostos e administradores.

12.4. A DEDICADA TELECOM detém a custódia de todas as informações de propriedade do(a) CONTRATANTE que possam por qualquer motivo vir a trafegar na rede ou ficar armazenada em servidores da DEDICADA TELECOM, permanecendo o(a) CONTRATANTE como proprietária das informações.

12.5. As informações confidenciais poderão ser reveladas exclusivamente em atendimento a determinações de ordem judicial, sob pena de responder a Parte reveladora por perdas e danos decorrentes do descumprimento do disposto neste item.

DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

12.6. Para fins de preservação da privacidade do usuário de *internet*, as Partes comprometem-se a reter a menor quantidade possível de dados e registros e excluí-los (i) tão logo atingida a finalidade de seu uso ou (ii) se encerrado o prazo determinado por obrigação legal, conforme preceitua o disposto no artigo 13, §2º da Lei do Marco Civil da *Internet*. As Partes se obrigam a

realizar o tratamento de dados pessoais de acordo com as disposições legais vigentes, bem como nos moldes da Lei 13.709/2018, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), visando dar efetiva proteção aos dados coletados de pessoas naturais que possam identificá-las ou torna-las identificáveis, utilizando-os de tais dados tão-somente para os fins necessários à consecução do objeto deste Contrato, ou nos limites do consentimento expressamente manifestado por escrito por seus respectivos titulares.

12.7. Neste ato o(a) CONTRATANTE registra livre manifestação, informada e inequívoca pela qual como Titular dos dados (CONTRATANTE) concorda, expressamente, com o tratamento de seus dados pessoais para a finalidade específica, em conformidade com a Lei n.º 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD. Ao manifestar sua concordância para com o Termo de Consentimento de Uso de Dados (ANEXO III), o(a) Titular (CONTRATANTE) consente e concorda que a DEDICADA TELECOM, tome decisões referentes ao tratamento de seus dados pessoais, dados referentes as empresas em que atuem os usuários ou dados necessários ao uso dos serviços ofertados pela DEDICADA TELECOM, bem como realize o tratamento de tais dados, envolvendo operações como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

12.8. O(a) CONTRATANTE permite e declara inequívoca ciência de que a DEDICADA TELECOM poderá compartilhar os seus dados entre diversos setores internos, tais como: NOC, administrativo, contabilidade, jurídico, financeiro, assistência técnica, para a correta execução do objeto contratado. No mais, o CONTRATANTE permite e declara inequívoca ciência de que a DEDICADA TELECOM poderá compartilhar os seus dados com outras empresas/terceiros contratadas para a execução do objeto contratado, tais como: bancos, empresas e/ou instituições intermediárias de

pagamentos, empresas de instalação e manutenção de redes, empresas de serviços de proteção ao crédito, empresas de eventos, agências de publicidade, *data centers* nacionais e estrangeiros, *call centers*, entre outros.

12.9. O(a) CONTRATANTE declara inequívoca ciência de que é de sua exclusiva responsabilidade a utilização dos dados pessoais obtidos por meio da prestação dos serviços da DEDICADA TELECOM, sendo terminantemente vedada a utilização de tais informações para fins diversos daqueles relativos ao objeto do Contrato, bem como outros fins ilícitos, ou que, de qualquer forma, atentem contra a moral e os bons costumes. A DEDICADA TELECOM não será, em qualquer hipótese, responsabilizada pelo uso indevido pelo(a) CONTRATANTE e/ou terceiros, com relação a dados armazenados em seus *softwares* e bancos de dados.

12.10. Cada Parte deverá informar a terceiros, relativamente a questões referidas neste Contrato, ou a quem as Partes fornecem Informações/dados confidenciais, que tais informações/dados são confidenciais, devendo instruí-los a mantê-las em sigilo e não as divulgar a terceiros (com exceção das Pessoas a quem as informações já tenham sido divulgadas em conformidade com os termos deste Contrato).

12.11. As Partes se comprometem a adotar as melhores práticas para respeitar a legislação vigente e/ou que venha a entrar em vigor sobre

proteção de dados, inclusive, à Lei nº 13.709/2018 (“Lei de Proteção de Dados”).

12.12. A DEDICADA TELECOM deverá, considerando os meios tecnológicos disponíveis e adequados às suas atividades, a natureza dos dados armazenados e os riscos a que estão expostos, adotar medidas físicas e lógicas, de caráter técnico e organizacional, para prover confidencialidade e segurança dos dados de modo a evitar sua alteração, perda, subtração e acesso não autorizado, bem como a violação da privacidade dos sujeitos titulares dos dados. Eventual responsabilidade imputável à DEDICADA TELECOM em razão de prejuízos de qualquer natureza suportados pelo(a) CONTRATANTE em razão de danos ligados ao tratamento de dados pessoais, fica limitada a 30% (trinta por cento) do valor correspondente aos valores efetivamente faturados nos 12 (doze) últimos meses deste Contrato, sem prejuízo da possibilidade de resolução do presente Contrato pela Parte inocente.

12.13. Caso a DEDICADA TELECOM seja demanda por qualquer pessoa, autoridade ou entidade, pública ou privada, em razão de vazamento de dados resultantes da atuação do(a) CONTRATANTE, fica garantida à DEDICADA TELECOM o direito à denúncia da lide, nos termos do artigo 125, II, do Código de Processo Civil.

12.14. As disposições desta Cláusula permanecerão em vigor mesmo após o término deste instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – FORO

13.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Belo Horizonte - MG para dirimir qualquer questão decorrente deste Contrato, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

13.2. O (a) CONTRATANTE declara que leu e compreendeu todos os termos deste contrato, o qual está disponibilizado no site da DEDICADA TELECOM – www.netdedicada.com.br e registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos do Município de Pouso Alegre, Estado de Minas Gerais, bem como declara estarem corretas e serem verídicas as informações prestadas no TERMO DE CONTRATAÇÃO, notadamente o endereço de instalação e cobrança.

E por estarem justas e contratadas, firmam o presente instrumento em duas vias de igual teor e forma, na presença das duas testemunhas infra-assinadas para que produzam os devidos efeitos de direito.

Belo Horizonte/MG,.

DEDICADA TELECOM LTDA.

CONTRATANTE

Testemunhas:

1-)

2-)