

INSTRUMENTO PARTICULAR DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTERNET BANDA LARGA

Pelo presente instrumento particular as Partes abaixo assinadas, a saber:

De um lado **COMNETFIBRA COMERCIALIZAÇÃO DE INTERNET - LTDA**, Pessoa Jurídica de Direito Privado, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica ('CNPJ') sob o nº 35.715.420/0001-39, com sede comercial na Rua Luiz Abbondanza, 115, casa 03, São João Clímaco – São Paulo – SP, neste ato representada na forma de seu Contrato Social, doravante denominada **CONTRATADA** e de outro lado, a pessoa física ou pessoa jurídica, ora, contratante dos serviços, denominado **CONTRATANTE** dos serviços, qualificado no **TERMO DE ADESÃO** anexo ao presente e na base de dados cadastrais da **CONTRATADA**. **O CONTRATANTE** aceita os termos e condições deste instrumento, através da adesão ao serviço descrito no item 2 (Do Objeto).

Em conjunto denominado (**AS PARTES**), resolvem, de comum acordo, e na melhor forma do direito, celebrar o presente Contrato de Prestação de Serviços (**CONTRATO**), o qual será regido de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

1. DAS DEFINIÇÕES

1.1. Para fins deste contrato considera-se:

a. ADESÃO: é o compromisso, escrito ou verbal (por exemplo ao telefone), que garante ao **CONTRATANTE** o direito de fruição do Serviço instalado em endereço atendido pela **CONTRATADA**, obrigando as partes às condições deste contrato;

b. COBRANÇA PRÓ-RATA: pró-rata são valores proporcionais ao período que foi utilizado dentro do mês. Caso você tenha efetuado alteração da data de

pagamento, solicitação de cancelamento, troca de produto, troca de titularidade poderá ser gerado cobrança pró-rata.

c. CONTRATADA: prestadora dos serviços de internet banda larga.

d. CONTRATANTE: cliente que contrata o plano de internet banda larga.

e. IP DINÂMICO: Endereços de protocolo internet não fixos e que podem variar no tempo e disponibilizados a mais de um único usuário.

(i) A conexão para os **planos convencionais** (serviços sem contratação de links dedicados comerciais exclusivos) será fornecida na modalidade de **IP dinâmicos** e cuja conexão no ambiente do **CONTRATANTE** é naturalmente dividida pelo número de máquinas e dispositivos conectados, ficando sujeita às variações de velocidade decorrentes da própria tecnologia utilizada e da rede interna do **CONTRATANTE**.

(ii) Fica estabelecido para efeito deste contrato é reconhecido pelo **CONTRATANTE** que em períodos mais críticos de instabilidade de transmissão, a prestadora **CONTRATADA** se reserva no direito de seus serviços apresentarem variações de velocidades não inferiores a 40% (quarenta por cento) da velocidade contratada pelo **CONTRATANTE**.

(iii) A obrigação de concessão de descontos por períodos de indisponibilidade, conforme item 8.2 adiante, será reconhecida nas hipóteses de interrupção total do serviço ou quando a instabilidade acarretar em sinal inferior aos 40% previstos em contrato por mais de 8 horas num mesmo dia ou perdurar por mais de 5 dias seguidos.

(iv) Para efeito de verificação pelo **CONTRATANTE** de velocidade inferior àquela contratada, fica estabelecido entre as PARTES que a medição pelo **CONTRATANTE** deverá ocorrer por sistemas/sites certificados pela Anatel, tais como: www.brasilbandalarga.com.br, com medição direta no modem fornecido pela **CONTRATADA** e em pelo menos 10 (dez) períodos (Horas e datas) distintas.

f. PLANOS CONVENCIONAIS: Planos de conexão de internet distribuídos a diversos usuários de uma localidade, disponibilizados em tecnologias padrão de mercado de varejo, IP s considerados dinâmicos ou outras tecnologias que venham surgir, mas, não classificadas como links dedicados de cunho corporativos, exclusivo e de atacado. Os planos convencionais podem acarretar oscilações da velocidade normal a depender de momentos de grande quantidade de usuários na rede previamente condicionados neste contrato.

g. TAXA DE INSTALAÇÃO: é a quantia paga pelo **CONTRATANTE** para a instalação do serviço contratado, garantindo a visita técnica de instalação.

h. TAXA DE VISITA TÉCNICA: é a quantia paga pelo **CONTRATANTE** pelo deslocamento técnico e/ou execução técnica, quando a **CONTRATADA** não der causa ao problema, ou, não for constatado qualquer problema e o serviço estiver funcionando normalmente.

i. MENSALIDADE: valor pago mensalmente pela disponibilização dos serviços aderido pelo **CONTRATANTE** fornecido pela **CONTRATADA**, nos termos do pacote contratado.

j. MULTA: valor pago pela **CONTRATANTE** pelo descumprimento das cláusulas ou condições deste contrato e/ou do **TERMO DE ADESÃO**.

k. PLANO DE UTILIZAÇÃO: é a combinação dos seguintes fatores: (I) velocidade utilizada; (II) volume de tráfego de dados máximo permitido; (III) horário de utilização; (IV) tempo de utilização; (V) finalidade da utilização e (VI) quaisquer outros fatores que venham a ser utilizados pela **CONTRATADA**.

l. TERMO DE ADESÃO: termo adicional e vinculado a este contrato, disponível na assinatura do **CONTRATANTE** no qual estarão inseridos os pacotes escolhidos por ele, prazos acordados, dados cadastrais e demais condições específicas e selecionáveis.

m. SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM): é o serviço de telecomunicações que possibilita a oferta de capacidade de transmissão,

emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, a assinantes dentro de uma área de prestação de serviços;

2. DO OBJETO

2.1. Constitui objeto deste Contrato a prestação do serviço de acesso à Internet **BANDA LARGA**, baseada em tecnologias de transmissão por cabos de fibra óptica da **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE**.

3. DA ADESÃO DO CONTRATANTE AO PLANO

3.1. O presente Contrato estará disponível para consulta prévia por meio do site **www.comnetfibra.com.br** e no portal do cliente disponível no mesmo site e no aplicativo **Comnetfibra**, quando da contratação do SERVIÇO.

3.2. A adesão aos serviços poderá ser realizada pessoalmente (se disponível), por telefone ou via internet, quando disponível.

3.3. O **CONTRATANTE** poderá cancelar a contratação, sem quaisquer ônus, em até 7 (sete) dias contados da data de instalação do serviço. O uso do serviço após este prazo implica na anuência e concordância integral dos termos deste contrato e da aceitação dos serviços solicitados, conforme declarado no **TERMO DE ADESÃO**.

3.4. Se o **CONTRATANTE** for pessoa física **ANALFABETO (A)**, a adesão será validada nos termos do artigo 595 do Código Civil assinado a rogo e na presença de duas testemunhas.

4. DA INFRAESTRUTURA MÍNIMA NECESSÁRIA

4.1. Para a instalação do serviço contratado, o **CONTRATANTE** deverá possuir os requisitos mínimos para instalação.

- (i) Para a efetiva prestação dos serviços, cabe ao **CONTRATANTE** disponibilizar computador com configurações mínimas necessárias, e equipado com placa de rede Ethernet padrão 10/100 Base – T, ou superior, ou outra forma de conexão acordada, compatíveis com o sistema utilizado pelo Sistema de Comunicação Multimídia (SCM).
- (ii) Durante a instalação e configuração do SCM, o **CONTRATANTE** deverá dispor dos originais dos programas e sistema operacional instalados no computador, e deverá, por sua conta e responsabilidade, providenciar, se necessário, sua instalação e/ou reinstalação. Nesta hipótese, a **CONTRATADA** não terá qualquer responsabilidade pelas falhas ou perdas eventualmente decorrentes.
- (iii) O Cable Modem é equipamento de propriedade da **CONTRATADA**, indispensável ao acesso e fruição do SCM, que será cedido em regime de comodato.

5. DA PERMANÊNCIA MÍNIMA – OPÇÃO POR FIDELIDADE

5.1. A **CONTRATADA** poderá oferecer ao **CONTRATANTE** benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário, tais como, liberação do pagamento da taxa de adesão e/ou instalação, descontos nos preços a serem pagos, dentre outros, mediante o compromisso de **PERMANÊNCIA MÍNIMA** do **CONTRATANTE** com a **CONTRATADA**, conforme **CONDIÇÕES DE PERMANÊNCIA** descritas no item 8, deste contrato.

6. REAJUSTE E CONDIÇÕES COMERCIAIS

6.1. Fica fazendo parte integrante do presente Contrato o **TERMO DE ADESÃO** anexo, que discriminará os serviços contratados, prazos, valores, taxas e forma de pagamento.

6.2. Do reajuste. Os valores descritos no **TERMO DE ADESÃO**, a título de mensalidade, serão reajustados a cada período de um ano, mediante aplicação do índice IGPM-FGV ou mediante negociação entre as partes, observando-se as condições estabelecidas em Lei na época da aplicação do reajuste.

6.3. Período do Faturamento: O faturamento dos serviços/produtos deste Contrato será realizado de forma proporcional ao número de dias em que o **CONTRATANTE** usufruir os serviços contratados.

6.3.1. A contestação de débitos poderá ser realizada mediante solicitação à Central de Atendimento da **CONTRATADA** que terá o prazo de até 5 (cinco) dias para análise e eventual desconto necessário ocorrerá junto com a próxima fatura do plano de serviço contratado.

6.4. Título de Pagamento e Inadimplência: Os pagamentos deverão ser realizados via boleto emitido pela **CONTRATADA**, o qual poderá, após decorridos 10 (dez) dias do seu vencimento e feitas as devidas notificações, ser levado a protesto caso o mesmo não tenha sido liquidado pela **CONTRATANTE** e ainda, a exclusivo critério da **CONTRATADA** e de acordo com o Regulamento de Serviço de Comunicação Multimídia aprovado pela Anatel:

6.4.1. Quinze (15) dias após notificação de inadimplência: a **CONTRATADA** poderá suspender parcialmente o provimento do serviço, com redução da velocidade contratada por 30 dias;

6.4.2. Trinta (30) dias após o início da suspensão parcial: a **CONTRATADA** poderá suspender totalmente o provimento do serviço por mais 30 dias, deixando de cobrar qualquer valor referente à prestação de serviços.

6.4.3. Trinta (30) dias após o início da suspensão total, caso não seja efetuada a quitação, a **CONTRATADA** poderá desativar (desinstalar) definitivamente o serviço prestado ao **CONTRATANTE** e rescindir o Contrato de Prestação do Serviço por escrito, podendo, ainda, incluir o registro de débito em sistemas de proteção ao crédito, bem como tomar as medidas cabíveis para o recebimento do débito.

6.5. Caso o **CONTRATANTE** efetue o pagamento antes da rescisão contratual, a **CONTRATADA** restabelecerá o serviço em 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir do conhecimento da quitação do débito ou da inserção de créditos, e mediante disponibilidade das equipes de instalação.

6.6. Inadimplência: Em caso de pagamento após o vencimento, sobre o valor devido, será acrescida multa de 2% (dois por cento), e juros simples de mora de 1% (um por cento) ao mês, sendo tal documento considerado apto para de fins de título executivo extrajudicial, dívida líquida, certa e exigível nos moldes deste Contrato.

7. DA FRAUDE, CORRUPÇÃO E ATIVIDADES CLANDESTINAS

7.1. A **CONTRATADA** se compromete a observar plenamente, por si e por seus administradores, diretores, funcionários, sócios e agentes, o mais alto padrão de ética durante toda a vigência contratual, comprometendo-se de abster-se de qualquer atividade que seja nociva aos preceitos legais nela aplicáveis.

7.2. O **CONTRATANTE** se compromete a utilizar os serviços com padrões éticos e legais.

7.3. É proibido ao **CONTRATANTE** à redistribuição dos serviços objeto deste Contrato, para ambientes além de seu imóvel com objetivos comerciais, sob pena de enquadramento como distribuição clandestina de internet nos moldes da Anatel, atividade essa considerada crime federal conforme Artigo 183 da Lei 9472/1997, que prevê detenção de 2 a 4 anos e multas de R\$10.000,00 (Dez mil reais), além de ressarcimento de eventuais prejuízos causados à terceiros.

7.4. É expressamente vedado ao **CONTRATANTE**: (i) remover o equipamento ou alterar qualquer característica do local original da instalação; (ii) efetuar qualquer espécie de reparo ou abertura do modem; (iii) emprestar ceder, sublocar, total ou parcialmente, o equipamento; (iv) proceder qualquer alteração ou permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **CONTRATADA** manipule as redes interna e/ou externa de distribuição do sinal; (v) adulterar qualquer equipamento de maneira que permita a recepção de serviços adicionais não contratados pelo **CONTRATANTE** ou terceiros.

7.5. O **CONTRATANTE** está ciente que as condutas descritas no item anterior, sem prejuízo de outras práticas não elencadas neste Contrato, podem configurar ilícitos de ordem cível e penal, passíveis de registro de ocorrência perante a competente autoridade policial e das consequentes ações cíveis e criminais.

7.6. Quando da desconexão, a equipe técnica verificará o estado de conservação e funcionamento dos equipamentos, através de testes, inclusive quando estes forem desconectados pelo próprio **CONTRATANTE**. Quando constatadas avarias e/ou adulterações, a equipe técnica da **CONTRATADA** comunicará o **CONTRATANTE** e emitirá laudo técnico, que embasará a emissão de cobrança pelo ressarcimento do equipamento.

8. VIGÊNCIA, RESCISÃO CONTRATUAL E FIDELIDADE

8.1. Este Contrato para efeito de reajustes anuais tem prazo de vigência de 12 (doze) meses a contar da data em que o **CONTRATANTE** manifestou seu interesse expresso de contratar a **CONTRATADA**, seja por atendimento telefônico, contratação presencial ou contratação pela internet.

8.1.1. Decorrido o prazo acima, o Contrato será renovado automaticamente por períodos iguais e sucessivos, desde que não haja expressa manifestação contrária de qualquer das partes, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

8.2. Em acordo com as disposições regulatórias do setor, a **CONTRATADA** poderá oferecer serviços com condições promocionais associadas à

permanência (fidelidade) do cliente por até 12 meses. Tais regimes são opcionais ao cliente, conforme condições promocionais específicas descritas em **TERMO DE ADESÃO** à parte integrante deste contrato.

8.2.1. TRATANDO-SE DE RESCISÃO, ANTES DO PRAZO PREVISTO NO ITEM 8.2., FICA O CONTRATANTE SUJEITO A QUITAÇÃO PROPORCIONAL DA TAXA DE INSTALAÇÃO SOB PENA DE EXECUÇÃO DO VALOR ALI ESTIPULADO.

8.3. O **CONTRATANTE**, na hipótese de insatisfação do serviço contratado, baseada na ocorrência de instabilidade inferior à prevista neste contrato, pode desistir do serviço ora contratado, no prazo de 7 (sete) dias, especialmente por telefone ou em domicílio, conforme artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor.

8.3.1. O prazo previsto no item anterior será computado a partir do início da prestação dos serviços, devendo o **CONTRATANTE** comunicar a **CONTRATADA** via central de atendimento.

8.3.2. A **CONTRATADA** fica obrigada a devolver ao **CONTRATANTE** toda e qualquer quantia paga por ele, incluindo a taxa de instalação, prevista no item 8.2.1. do presente e constante do **TERMO DE ADESÃO** anexo.

8.4. É direito do **CONTRATANTE** em qualquer tempo solicitar a suspensão de seu serviço por períodos de 30 a 120 dias dentro de um período anual, com suspensão de sua cobrança nesse período. Este benefício não será concedido ao cliente inadimplente.

8.4.1. Nos casos de planos com fidelidade o pedido de suspensão do serviço pelo **CONTRATANTE** interrompe a contagem dos meses de fidelidade que retomará sua contagem após o período de suspensão.

8.5. O presente será rescindido por qualquer das Partes mediante comunicação à outra Parte, sem que caiba em seu benefício qualquer reclamação, indenização ou compensação, em razão da rescisão, nos seguintes casos:

a. pedido ou decretação de insolvência, falência ou liquidação da **CONTRATADA**;

b. ocorrência de caso fortuito ou de força maior regularmente comprovada, que venha paralisar a execução dos serviços por mais de 2 (dois) meses;

c. descumprimento de qualquer cláusula, termo ou condição estabelecidos no presente Contrato.

8.5.1. Na hipótese de rescisão do presente Contrato, o **CONTRATANTE** efetuará o pagamento de todos os serviços já prestados pela **CONTRATADA**, bem como o pagamento dos benefícios concedidos nos contratos com fidelidade, até a data da resolução.

9. DOS EQUIPAMENTOS, INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

9.1. A **CONTRATADA** cederá ao **CONTRATANTE**, a título de comodato (EMPRÉSTIMO), o equipamento denominado modem necessário à prestação do serviço.

9.1.1. Ao término do Contrato o **CONTRATANTE** deverá disponibilizar a retirada do equipamento pela **CONTRATADA** num período de até 30 dias, ou entregar o mesmo na sede da **CONTRATADA**.

9.1.2. Caso se verifique a impossibilidade da retirada do equipamento pela **CONTRATADA** em até 3 (três) tentativas agendadas com o **CONTRATANTE**, em datas e horários distintos, fica o **CONTRATANTE**, automaticamente, obrigado à devolução na sede da **CONTRATADA**, no período de 30 dias subsequente ao pedido de cancelamento, sob pena de pagamento do valor equivalente ao preço do equipamento na data do cancelamento, mediante cobrança a ser enviada pela **CONTRATADA**, podendo ensejar medidas às entidades de proteção ao crédito.

9.1.3. O **CONTRATANTE** ficará responsável pelo uso e posse do modem se obrigando a devolver tal equipamento quando da extinção e/ou cancelamento

do presente Contrato nas mesmas condições que recebeu, com ressalva, apenas, do desgaste natural de uso.

9.1.4. A perda, extravio, dano ou destruição total do modem durante a vigência do Contrato, ensejará uma cobrança do valor atualizado do equipamento, salvo tratar-se de caso fortuito e força maior, desde que comprovado.

9.2. O serviço de instalação será passível de cobrança pela **CONTRATADA**, na forma definida no **TERMO DE ADESÃO** que faz parte integrante do presente.

9.3. A instalação e funcionamento dos serviços prestados pela **CONTRATADA** estarão sujeitos à viabilidade e disponibilidade técnica constatada quando da visita do técnico no local da instalação e no caso de impossibilidade de instalação de tais serviços no local indicado pelo **CONTRATANTE**, o presente instrumento estará automaticamente extinto, sem qualquer ônus e responsabilidade às partes.

10. DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA

10.1. A **CONTRATADA** prestará assistência técnica ao **CONTRATANTE** relacionada, apenas, aos seus serviços e/ou equipamentos que apresentarem problemas, portanto, não atenderá questões relacionadas à infraestrutura, equipamentos e outros de responsabilidade do **CONTRATANTE**.

10.1.1. Em virtude do constante na Cláusula 10.1. qualquer serviço que não seja de responsabilidade da **CONTRATADA** ou que seja proveniente de má utilização do produto pelo **CONTRATANTE**, será cobrado valor estipulado no **TERMO DE ADESÃO** anexo ao presente.

11. MUDANÇA DE ENDEREÇO E ALTERAÇÃO DO PLANO DE SERVIÇO

11.1. No caso de solicitação de mudança dos serviços para outro endereço, havendo disponibilidade técnica para instalação da internet BANDA LARGA no novo local, o serviço será passível de cobrança, conforme valor de instalação

estipulado no **TERMO DE ADESÃO** anexo e podendo ser corrigido ao tempo da solicitação.

11.1.1. Inexistindo viabilidade técnica para o novo endereço, o presente Contrato restará cancelado, sem qualquer restituição do valor referente ao serviço de instalação realizado no endereço inicialmente solicitado.

11.1.2 Para fins do item anterior, a **CONTRATADA** poderá solicitar ao **CONTRATANTE** documentos que comprovem a mudança de endereço, inclusive, para atualizações cadastrais e atualização do endereço de correspondência cadastrado.

11.1.3. Nos casos de planos com fidelidade, a hipótese de mudança de endereço que verifique inviabilidade técnica será classificada como cancelamento contratual a pedido do **CONTRATANTE** e resultará no pagamento normal pelo **CONTRATANTE** do eventual benefício concedido pelo plano com fidelidade. No caso de haver viabilidade técnica, permanecerá vigente o benefício concedido, bem como a contagem do prazo de fidelidade normalmente.

11.2. O **CONTRATANTE** poderá solicitar a alteração do plano de serviço de acordo com aqueles descritos no **TERMO DE ADESÃO** que faz parte integrante do presente, desde que haja disponibilidade técnica, sujeitando-se a cobrança dos valores relativos ao novo plano, se for o caso de plano com valor superior ao inicialmente solicitado, na forma pró-rata-die, a contar da migração, bem como o pagamento dos valores recebidos em benefício nos casos de migração de plano de fidelidade para plano sem fidelidade.

12. SUPORTE, INDISPONIBILIDADE, MANUTENÇÃO E RESSARCIMENTO DOS SERVIÇOS

12.1. A **CONTRATADA** manterá uma Central Telefônica para atendimento ao **CONTRATANTE** dos serviços prestados neste Contrato, cujo telefone e horário de atendimento estarão previstos no **TERMO DE ADESÃO** anexo.

12.1.2. Após o recebimento do chamado de suporte pela CENTRAL DE ATENDIMENTO, o prazo para atendimento com suporte remoto e on-line será de até 24 (vinte e quatro) horas e nas hipóteses de suporte presencial o prazo será de até 48 horas do recebimento do chamado descrito nesta cláusula.

12.2. O serviço oferecido pela **CONTRATADA** estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias da semana ao **CONTRATANTE** adimplente, porém, poderá temporariamente haver interrupção preventiva e/ou corretiva dos serviços, ocasião que a **CONTRATADA** comunicará o **CONTRATANTE**, através de contato telefônico, e-mail, aplicativos, site ou outro meio possível, salvo se o motivo da interrupção decorrer de caso fortuito ou força maior. Porém, em nenhum dos casos de interrupção dos serviços poderá a **CONTRATADA** ser responsabilizada por eventuais prejuízos sofridos pelo **CONTRATANTE**.

12.2.1. Tratando-se de interrupção ocasionada diretamente pela **CONTRATADA**, será concedido ao **CONTRATANTE** desconto proporcional ao tempo da indisponibilidade do serviço, contados a partir da data e hora de comunicação à **CONTRATADA**, através de um dos canais de atendimento disponíveis.

12.2.2. De acordo com a Resolução 717/2019 da Anatel, o modelo de cálculo de indisponibilidade e ressarcimento passa ser regido diretamente na melhor forma do contrato entre as partes. Portanto, neste Contrato, o ressarcimento será calculado e concedido com a solicitação do **CONTRATANTE** em razão da quantidade de dias de indisponibilidade do serviço de conexão à internet. Assim, para efeito deste cálculo deverá ser considerado 1 (um) dia o período superior a 8 (oito) horas de indisponibilidade.

13. DA PRIVACIDADE E DA PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

13.1. A **CONTRATADA** preza pelo tratamento de dados pessoais de acordo com a Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018, denominada Lei Geral de Proteção de Dados (“**LGPD**”).

13.2. Definições da LGPD sobre o tratamento dos dados pessoais:

I - dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;

II - dado pessoal sensível: dado pessoal 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, quando vinculado a uma pessoa natural;

III - dado anonimizado: dado relativo a titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento;

IV - banco de dados: conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico;

V - titular: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;

VI - controlador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;

VII - operador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;

VIII - encarregado: pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)

IX - agentes de tratamento: o controlador e o operador;

X - tratamento: toda operação realizada com dados pessoais, 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;

XI - anonimização: utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo;

XII - consentimento: manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada;

XIII - bloqueio: suspensão temporária de qualquer operação de tratamento, mediante guarda do dado pessoal ou do banco de dados;

XIV - eliminação: exclusão de dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado;

XV - transferência internacional de dados: transferência de dados pessoais para país estrangeiro ou organismo internacional do qual o país seja membro;

XVI - uso compartilhado de dados: comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão de dados pessoais ou tratamento compartilhado de bancos de dados pessoais por órgãos e entidades públicos no cumprimento de suas competências legais, ou entre esses e entes privados, reciprocamente, com autorização específica, para uma ou mais modalidades de tratamento permitidas por esses entes públicos, ou entre entes privados;

XVII - relatório de impacto à proteção de dados pessoais: documentação do controlador que contém a descrição dos processos de

tratamento de dados pessoais que podem gerar riscos às liberdades civis e aos direitos fundamentais, bem como medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação de risco;

13.3. Dos Princípios do Tratamento de Dados Pessoais

13.3.1. A **CONTRATADA** cumprirá criteriosamente à LGPD, atuando para que os princípios abrangidos nesta Política sejam levados em conta (i) no desenho e implementação de todos os procedimentos que impliquem o tratamento de dados pessoais, (ii) nos produtos e serviços oferecidos pela **CONTRATADA** (iii) em todos os contratos e obrigações formalizadas, e (iv) na implantação dos sistemas e plataformas que permitam o acesso por parte de colaboradores ou de terceiros a dados pessoais e/ou o tratamento desses dados.

13.3.2. As atividades de tratamento de dados pessoais deverão observar a boa-fé e os princípios abaixo. Caso alguma atividade de tratamento de dados pessoais não respeite estes princípios, ela não deve ser realizada pela **CONTRATADA**, precisando ser imediatamente revista.

(i) Finalidade: Dados pessoais somente devem ser tratados para uma finalidade específica, um propósito que seja legítimo, explícito, delimitado e informado ao titular, não sendo permitido o tratamento posterior que seja incompatível com as finalidades identificadas.

(ii) Adequação: O tratamento de dados pessoais observará a compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao titular, de acordo com o contexto do tratamento.

(iii) Necessidade: O tratamento de dados pessoais se limitará ao tratamento mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados.

(iv) Livre Acesso: Será garantido, aos titulares de dados, consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais.

(v) Qualidade dos Dados: Os dados pessoais tratados devem ser claros, exatos, relevantes e atualizados, de acordo com a sua necessidade e com os propósitos do tratamento. Não devem ser tratados dados pessoais desatualizados ou irrelevantes para a finalidade indicada.

(vi) Transparência: A **CONTRATADA** disponibilizará aos titulares de dados informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, em especial, forma e duração do tratamento, observados os segredos comercial e industrial.

(vii) Segurança: A **CONTRATADA** utilizará de medidas de segurança, técnicas e administrativas, aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

(viii) Prevenção: A **CONTRATADA** adotará medidas para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais.

(ix) Não Discriminação: A **CONTRATADA** jamais realizará tratamento para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos.

(x) Responsabilização e Prestação de Contas: A **CONTRATADA** adotará medidas eficazes e capazes de comprovar a observância e o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais e, inclusive, a eficácia dessas medidas.

13.3.3. Das Hipóteses de Tratamento de Dados Pessoais:

A **CONTRATADA** somente tratará dados pessoais de acordo com as hipóteses autorizadas pela LGPD. Entre as hipóteses previstas na legislação e que são diretamente aplicáveis à **CONTRATANTE** são as hipóteses previstas nos itens i, iii, iv e vii.

i) Quando o titular de dados fornecer seu consentimento explícito; **por exemplo, nas hipóteses de compartilhamento de dados pessoais.**

ii) Quando necessário para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória;

iii) Quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular dos dados;

- iv) Quando necessário para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral;
- v) Para a proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiros;
- vi) Quando necessário para atender aos interesses legítimos da **CONTRATANTE** ou de terceiros, exceto no caso de prevalecer em direitos e liberdades fundamentais do titular; e
- vii) Para a proteção do crédito, por exemplo em casos de inadimplência.

13.3.4. Dos Direitos dos Titulares de Dados

Em conformidade com o artigo 18 da LGPD, a **CONTRATADA** garantirá que seja assegurado aos titulares de dados o direito de obter, a qualquer momento e mediante requisição:

- (i) confirmação da existência de tratamento;
- (ii) acesso aos dados;
- (iii) correção dos dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- (iv) anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na LGPD;
- (v) portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados, observados os segredos comercial e industrial;
- (vi) eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses legais de sua manutenção;
- (vii) informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados;
- (viii) informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa; e
- (ix) revogação do consentimento.

13.4. Do Compartilhamento dos Dados Pessoais

13.4.1. A **CONTRATADA** poderá compartilhar os dados de seus **CONTRATANTES** com o setor Público, como por exemplo, a Anatel, bem como com Autoridades Administrativas competentes como Polícia Civil, Polícia Federal, Polícia Militar, Polícia Legislativa em cumprimento à legislações específicas; Ministério Público Estadual e Federal, Ministério Público Militar.

13.4.2. Nas demais situações, a **CONTRATADA** poderá compartilhar dados de seus **CONTRATANTES** mediante requerimento judicial. *(Lei 12.830 de 20 de junho de 2013 (Lei dos Delegados); Lei 12.850 de 02 de agosto de 2013 (Lei do Crime Organizado); Lei 12.683 de 09 de julho de 2012 (Lavagem de Dinheiro); art. 269 do Regimento Interno da Câmara e Resolução 18 da Câmara dos Deputados de 18 dezembro de 2003).

13.4.3. A CONTRATADA PODERÁ COMPARTILHAR OS DADOS PESSOAIS E DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS DOS CONTRATANTES QUE OPTAREM POR ADERIR OS SERVIÇOS DE STREAMING DE OUTRAS OPERADORAS, SE DISPONÍVEL ESSA OFERTA NO SITE, APLICATIVO OU POR TELEFONE DA CONTRATADA.

13.5. Da Coleta dos dados pessoais:

13.5.1. Sobre os dados pessoais que poderão ser coletados e utilizados, a **CONTRATADA** informa que:

(i) poderá coletar, utilizar e armazenar, a seu exclusivo critério, dados cadastrais do **CONTRATANTE**, entre eles nome, e-mail, endereço, telefone, CPF, RG, data de nascimento e gênero, os quais são importantes para algumas ações como preenchimento de contrato, emissão de nota fiscal e para comunicação com o **CONTRATANTE**;

(ii) poderá coletar informações relativas às chamadas realizadas e recebidas, envio de SMS, volume de dados utilizados e antenas que atendem à prestação do serviço, com a finalidade de mensurar a qualidade dos seus serviços,

cumprir com as determinações do Órgão Regulador, para entendimento da fatura telefônica e para o controle do serviço pelo próprio **CONTRATANTE**;

(iii) poderá coletar dados bancários e de cartão de crédito para efetuar cobranças pelos serviços contratados pelo **CONTRATANTE**;

(iv) poderá coletar dados de localização para criação de produtos e serviços não relacionados à publicidade, para realização de melhorias na qualidade dos serviços nas localidades em que atua em cumprimento com as determinações previstas pelo órgão regulador e legislação e, quando necessário, para prevenção e repressão de crimes relacionados ao tráfico de pessoas, em atendimento a determinação judicial ou, na ausência de manifestação judicial, no prazo de 12 (doze) horas, mediante requisição de autoridade competente;

(v) poderá coletar informações sobre navegadores e dispositivos, incluindo endereço IP, relatório de erros, atividade do sistema, data e hora e URL, dados sobre ligações e telefonia incluindo destino, duração e envio de mensagens SMS, para cumprimento das determinações exigidas pelo Órgão Regulador e pela legislação;

(vi) poderá gravar as chamadas realizadas por seu setor de Atendimento, visando o monitoramento da qualidade dos serviços prestados nesse canal; para atendimento a determinações judiciais ou autoridades públicas na esfera penal em atendimento a investigações criminais em curso. Em produtos com controle remoto com comando de voz, não há o reconhecimento de voz, apenas dos padrões de diferentes sotaques para que o dispositivo possa reconhecer e executar um comando;

(vii) poderá coletar dado biométrico do **CONTRATANTE**, por meio da coleta de fotografia, para auxiliar na verificação de autenticidade de documentos (documentos copia) e/ou evitar fraudes;

(viii) poderá coletar informações para a formação de perfil de crédito pela **CONTRATADA** e por parceiros que desempenham atividades relacionadas à proteção ao crédito e prevenção à fraude, relativas ao perfil de consumo e ao relacionamento com a **CONTRATADA**, que incluem informações relativas ao consumo de dados, histórico de pagamentos e recargas, eventuais contestações e atrasos de conta, frequências de acesso aos serviços, trocas de serviços e contatos realizados com a **CONTRATADA**;

Parágrafo Primeiro: O **CONTRATANTE** poderá exercer seus direitos previstos na Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, solicitar junto a **CONTRATADA** a confirmação de tratamento de dados; direito de acesso; correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; anonimização; bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a lei; portabilidade; eliminação de dados tratados por consentimento; informação de entidades públicas e privadas; informação de não fornecer consentimento e suas consequências; revogação do consentimento; oposição e revisão de decisões automatizadas.

Parágrafo Segundo: Em caso de dúvidas referente a Proteção de Dados tratados nesse contrato, a **CONTRATADA** disponibiliza ao **CONTRATANTE** seus Canais de atendimento telefônico (11) 4765-6669 e o e-mail: dpo@comnetfibra.com.br

14. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. Todos os avisos, notificações, renúncias ou consentimentos previstos neste instrumento serão formulados por escrito, ou por qualquer outro meio que permita a comprovação do recebimento pelas partes, eventual alteração de endereço de uma das partes deverá ser comunicada à outra parte, em conformidade com o disposto nesta cláusula, sendo tidos como válidos quaisquer documentos enviados ao endereço constante neste instrumento, bem como do **TERMO DE ADESÃO** anexo, sem a citada comunicação.

14.2. Este Contrato e os direitos e obrigações dele oriundos não poderão ser transferidos ou cedidos a qualquer título, no todo ou em parte, por qualquer das Partes, sem a prévia e expressa anuência, por escrito, da outra Parte.

14.3. A não utilização pelas PARTES de quaisquer dos direitos ou prerrogativas previstas neste Contrato, não importará em novação contratual ou renúncia de direitos, podendo passar a exercê-los a qualquer tempo e a seu exclusivo critério.

14.4. Qualquer disposição deste Contrato eventualmente proibida por lei será ineficaz na exata extensão dessa proibição, sem invalidar as disposições remanescentes.

14.5. A legislação que regula os serviços ora contratados pode ser obtida na INTERNET no (site) oficial da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) www.anatel.gov.br, através dos correios, escrevendo para o endereço: SAUS Quadra 06 Blocos E e H, CEP 70.070-940 - Brasília DF, Biblioteca - Anatel Sede - Bl. F Térreo, ou através da Central de Atendimento da ANATEL 103 E 1331.

14.6. Aplicam-se a este Contrato todas as regras contidas na Resolução 614 de 28 de maio de 2013, em especial, as regras de Direitos e Obrigações da Prestadora, bem como os Direitos e Deveres dos Assinantes, definidos entre os artigos 41 a 55 de tal norma e suas eventuais alterações.

14.7. Este Contrato poderá ser alterado, a qualquer tempo, unilateralmente pela **CONTRATADA**, mediante Termo Aditivo com respectivo registro em Cartório e publicação em seu site.

14.8. Este instrumento está registrado no Ofício de Registro de Títulos e Documentos do Cartório de Taboão da Serra, sito à Av. Caetano Barrella, 146 - Jardim da Glória, Taboão da Serra - SP, 06763-460.

15. DO FORO DE ELEIÇÃO

15.1. As Partes elegem o Foro Central da Cidade de São Paulo para dirimir quaisquer questões oriundas do presente Contrato, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.