1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS

Oficial Titular: Maria da Conceição Castro Lopes

Avenida Getúlio Vargas, 1149 - Entre as Ruas Dr. Machado e Leonardo Malcher - Centro
Tel.: (92) 32333779 - Email: registro@rtdmanaus.com.br

REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

REGISTRO PARA FINS DE PUBLICIDADE E EFICÁCIA EM RELAÇÃO A TERCEIROS

Nº 541683 de 27/10/2025

Certifico e dou fé que o documento eletrônico anexo, contendo **39 (trinta e nove) páginas**, foi apresentado em 21/10/2025, o qual foi protocolado sob nº 551771, tendo sido registrado eletronicamente sob nº **541683** no Livro B-3684 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS na presente data.

Apresentante
ANA LUCIA DE OLIVEIRA DUARTE

Natureza
Documento - Outros > Contrato-Padrão

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DIGITAIS, SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, E OUTRAS AVENÇAS

Certifico, ainda, que consta no documento eletrônico registrado as seguintes assinaturas digitais:

NEILSON REIS DA SILVA:22.939.150/0001-06 (Padrão: Gov.br)

MANAUS - AM, 27 de outubro de 2025

Assinado eletronicamente

RODRIGO GUEDES LOPES
Escrevente Autorizado(a)

Este certificado é parte **integrante e inseparável** do registro do documento acima descrito.

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98
Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

Para verificar o conteúdo integral do documento, acesse o site:
rtdbrasil.org.br/certidaoregistro
e informe a chave abaixo ou utilize um leitor de qrcode.

541683

Para conferir a procedência deste documento efetue a leitura do QR Code impresso ou acesse o endereço eletrônico:
cidadao.portalseloam.com.br

Selo Digital
AVBTIT004903RDB2BRMW4Z0NSQ58

Página
000001/000039
Registro Nº
541683
27/10/2025

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DIGITAIS, SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, E OUTRAS AVENÇAS

QUALIFICAÇÃO DAS PARTES

De um lado, **doravante denominada PRIMEIRA CONTRATADA**, ou simplesmente **SERVIÇOS DIGITAIS**, **FIBER CONNECT LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº **39.510.823/0001-00**, com sede na **Avenida Margarita, nº 2660, Loja 04, Bairro Nova Cidade**, na cidade de **Manaus/AM**, CEP **69097-305**, neste ato representada por seu **Representante Legal infra-assinado**.

Ainda, na qualidade de **SEGUNDA CONTRATADA**, ou simplesmente **OPERADORA SCM**, **FIBER NETWORK SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº **22.939.150/0001-06**, com sede na **Rua Java, nº 102, Quadra 188A, Bairro Nova Cidade**, na cidade de **Manaus/AM**, CEP **69097-415**, neste ato representada por seu **Representante Legal infra-assinado**.

Ainda, na qualidade de **TERCEIRA CONTRATADA**, ou simplesmente **LOCADORA DE EQUIPAMENTOS**, **FIBER LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº **39.511.016/0001-02**, com sede na **Avenida Margarita, nº 2672, Loja 03 – Centro Comercial Alaidistânia, Bairro Nova Cidade**, na cidade de **Manaus/AM**, CEP **69097-305**, neste ato representada por seu **Representante Legal infra-assinado**.

Também, na qualidade de **QUARTA CONTRATADA**, ou simplesmente **SUPORTE TÉCNICO**, **FIBER TECH LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº **39.402.452/0001-35**, com sede na **Avenida Nossa Senhora de Fátima, nº 979, Lote Parque dos Estados, Bairro Cidade de Deus**, na cidade de **Manaus/AM**, CEP **69099-255**, neste ato representada por seu **Representante Legal infra-assinado**.

E, de outro lado, as **pessoas físicas ou jurídicas de direito público ou privado** que venham a aderir ao presente instrumento por quaisquer das formas alternativas de adesão previstas neste Contrato, **doravante denominadas simplesmente CONTRATANTE, CONSUMIDOR ou ASSINANTE**, devidamente **nomeadas e qualificadas por meio do TERMO DE CONTRATAÇÃO** ou outro instrumento equivalente de adesão.

As **PARTES acima qualificadas** têm entre si justo e contratado o presente **"CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DIGITAIS, SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA E OUTRAS AVENÇAS"**, que se compõe dos seguintes documentos, partes integrantes e indissociáveis:

(I) das Considerações Iniciais e Definições Gerais;
(II) dos Termos de Adesão;
(III) do Contrato de Permanência;
(IV) do Contrato de Locação;
(V) da Política de Privacidade; e
(VI) dos Termos e Condições de Uso.

Havendo conflito entre as disposições destes anexos e as cláusulas do presente Contrato, **prevalecerão as condições e obrigações aqui estabelecidas**, conforme os **termos e condições adiante expostos**.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES GERAIS

1.1. CONSIDERANDO QUE:

1.1.1. TERMO DE CONTRATAÇÃO, quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão — presencial ou online — a este contrato, que determina o início de sua vigência, 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 previstas em lei e neste Contrato.

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

O **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, assinado ou aderido eletronicamente, obriga o CONSUMIDOR aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado por meio de **aditivos contratuais**, desde que devidamente firmados ou aceitos eletronicamente por ambas as partes.

Parágrafo único. As alterações contratuais decorrentes de atualizações de planos, serviços, condições comerciais ou ajustes legais e regulamentares poderão ser **formalizadas também por adesão tácita**, mediante **pagamento da mensalidade ou continuidade na utilização dos serviços após comunicação prévia ao CONSUMIDOR**, hipótese em que o referido pagamento ou uso será interpretado como aceite integral das novas condições, conforme previsto no art. 111 do Código Civil e nas normas consumeristas aplicáveis.

1.1.2. Para fins deste instrumento, as empresas, quando aqui referidas, integrantes do grupo empresarial, responsáveis pela execução dos serviços contratados serão doravante designadas como **CONTRATADAS**, a saber:

(I) SERVIÇOS DIGITAIS, responsável pela disponibilização de **livros, plataformas, conteúdos, aplicativos, streaming e demais soluções digitais**, de natureza **não enquadrada como serviço de telecomunicações**;

(II) OPERADORA SCM, responsável pela **prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)**, conforme regulamentação da **Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, demais serviços regulados que venha a prestar, sob outorgas específicas**;

(III) LOCADORA DE EQUIPAMENTOS, responsável pela **locação, instalação e manutenção de equipamentos e infraestruturas tecnológicas** necessários à fruição dos serviços contratados; e

(IV) SUPORTE TÉCNICO, responsável pelos serviços de **atendimento, manutenção, suporte técnico e call center**.

Parágrafo único. A designação anteriormente denominada **PROVEDOR DE CONTEÚDO** fica **absorvida pela empresa SERVIÇOS DIGITAIS**, para todos os fins deste contrato. Todos os serviços descritos podem ser contratados **isoladamente ou em ofertas conjuntas com outros serviços** previstos neste instrumento ou fora dele, quando em parceria com outras empresas;

1.1.3. SERVIÇOS DIGITAIS, quando aqui referidos, designam os serviços prestados por empresa juridicamente independente da **OPERADORA SCM**, voltados ao fornecimento de **livros, plataformas, conteúdos, aplicativos, streaming, equipamentos inteligentes, dispositivos de segurança, rastreamento, monitoramento, entretenimento, automação residencial e outras soluções tecnológicas correlatas**, de natureza **não enquadrada como serviço de telecomunicações**, que podem ser **comercializados isoladamente ou em conjunto com serviços de telecomunicações** da **OPERADORA SCM**, **sem subordinação técnica ou regulatória entre as empresas**.

1.1.4. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM), quando aqui referidos, designam os serviços executados **exclusivamente pela OPERADORA SCM**, compreendendo a **oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia** (sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros), nos termos da regulamentação da **ANATEL.**

1.1.5. OPERADORA SCM, quando aqui referida, designa a empresa autorizada pela ANATEL para oferta do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), atuando de forma complementar aos serviços digitais, técnicos e da locação de equipamentos. Sua função principal é prover a **conectividade necessária ao funcionamento dos demais serviços**, sem ingerência sobre o conteúdo, aplicativos ou plataformas disponibilizadas por outras CONTRATADAS, observadas as disposições da **Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações)** e da regulamentação aplicável.

1.1.6. LOCADORA DE EQUIPAMENTOS é empresa que atua de forma **juridicamente autônoma** e **não integra a cadeia de prestação do serviço de telecomunicações**, limitando-se a fornecer, instalar e manter equipamentos em **regime de locação ou comodato**, nos termos civis e comerciais aplicáveis. Assim, suas atividades **não configuram serviços de telecomunicações** nem se confundem com as obrigações regulatórias da OPERADORA SCM, aplicando-se lhe exclusivamente as normas de **direito civil, comercial e de defesa do consumidor**.

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

1.1.7. SUPORTE TÉCNICO é empresa que atua de forma **independente da OPERADORA SCM**, sendo responsável pelos serviços de **atendimento, manutenção e assistência técnica** prestados diretamente ao CONSUMIDOR para os mais diversos tipos de serviços ofertados, em caráter civil e comercial. Tais atividades **não constituem serviços de telecomunicações**, ainda que possam ser complementares à fruição dos serviços da OPERADORA SCM, aplicando-se lhes exclusivamente as normas de **direito civil, comercial e consumerista**, sem extensão de responsabilidade técnica ou regulatória entre as CONTRATADAS.

1.1.8. REGISTROS DE CONEXÃO, quando aqui referidos, designam o conjunto de informações referentes à **data e hora de início e término de uma conexão à Internet**, sua **duração**, o **endereço IP** utilizado pelo terminal para envio e recebimento de pacotes de dados, dentre outras informações que permitam **identificar o terminal de acesso** utilizado pelo CONSUMIDOR.

1.1.9. CONTRATO DE PERMANÊNCIA, quando aqui referido, designa instrumento **autônomo, mas vinculado** ao presente Contrato, proposto para formalizar a **fidelização do CONSUMIDOR** por período determinado, tendo como contrapartida a **concessão de benefícios** na contratação dos serviços, válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.

1.1.10. PRESTADORA DE PEQUENO PORTE (PPP), quando aqui referida, designa a prestadora de serviços de telecomunicações que detenha **participação de mercado nacional inferior a 5% (cinco por cento)** em cada mercado em que atue, conforme definição estabelecida na **Resolução ANATEL nº 783/2025**, que dispõe sobre a identificação de grupos com **Poder de Mercado Significativo** e o tratamento regulatório aplicável às prestadoras de pequeno porte.

1.1.11. REDE NEUTRA, quando aqui referida, designa a **estrutura de rede de telecomunicações** disponibilizada a terceiros em regime de **compartilhamento técnico ou comercial**, caracterizada pela **neutralidade quanto ao conteúdo e às aplicações trafegadas**, e pela **independência entre as camadas física, lógica e de serviços**. Constitui modelo reconhecido pela **ANATEL** como instrumento de estímulo à **concorrência, inovação e eficiência no uso de meios de transmissão**.

1.1.12. EMPRESA PARCEIRA designa toda e qualquer **empresa subcontratada** pelas CONTRATADAS para execução do objeto deste contrato, podendo **auferir receita diretamente do CONSUMIDOR**, quando atuar de forma direta, ou **por meio de contrato de prestação de serviços** com as CONTRATADAS.
As partes acima qualificadas têm entre si justo e contratado o presente **"CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DIGITAIS, SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA E OUTRAS AVENÇAS"**, acordando quanto às cláusulas adiante estabelecidas e **obrigando-se por si, seus herdeiros e sucessores**.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS EMPRESAS CONTRATADAS E SUAS ATRIBUIÇÕES

2.1. O presente instrumento tem por objeto a **prestação conjunta, coordenada e complementar de serviços** pelas empresas acima qualificadas, atuando em **regime de coprestação**, de forma autônoma e dentro de suas respectivas competências técnicas e responsabilidades legais, com vistas à **entrega integrada de soluções digitais, tecnológicas, de infraestrutura e de comunicação** ao CONSUMIDOR, nos seguintes termos:

I – SERVIÇOS DIGITAIS, responsáveis pela disponibilização de **plataformas, conteúdos, aplicativos, serviços de streaming, livros, audiolivros, softwares, rastreadores, câmeras, dispositivos inteligentes** e demais soluções de natureza digital e tecnológica, **não enquadradas como serviço de telecomunicações**, que podem ser contratadas isoladamente ou em conjunto com outros serviços previstos neste instrumento;

II – OPERADORA SCM, responsável exclusiva pela prestação do **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)**, conforme regulamentação da **Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL**, incluindo, quando aplicável, a **emissão centralizada do documento fiscal eletrônico NFCOM**, em nome próprio e por conta e ordem das demais coprestadoras, relativamente às ofertas conjuntas que envolvam serviços de telecomunicações;

III – LOCADORA DE EQUIPAMENTOS E INFRAESTRUTURAS TECNOLÓGICAS, responsável pela **locação, instalação, operação e manutenção** de **equipamentos, ativos e infraestruturas tecnológicas**, de natureza

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

não enquadrada como serviço de telecomunicações, incluindo **equipamentos de uso final (como roteadores, set-top boxes, rastreadores e câmeras)** e **infraestruturas de maior porte, como racks, colocation, data centers, dark fiber e sistemas bare metal**;

IV – SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO, responsável pelos **serviços de atendimento, manutenção, suporte técnico e assistência em campo**, inclusive **instalações e visitas técnicas**, de natureza **não enquadrada como serviço de telecomunicações**, necessários à fruição dos serviços contratados pelo CONSUMIDOR.

2.1.1. As CONTRATADAS atuarão em **regime de cooperação técnica e operacional (coprestação)**, podendo oferecer serviços de forma **combinada, integrada ou complementar entre si**, conforme suas respectivas especialidades — **telecomunicações, serviços digitais, locação de equipamentos e infraestrutura, e suporte técnico especializado** — garantindo a plena execução e continuidade dos serviços contratados.
As empresas mencionadas neste instrumento **integram uma estrutura empresarial comum**, na qual **exercem funções distintas e complementares**, atuando de forma **independente quanto às suas responsabilidades técnicas, contratuais e financeiras**.
Essa estrutura tem por objetivo **viabilizar a integração operacional dos serviços e a especialização de atividades**, com **coordenação administrativa unificada**, preservando, contudo, a **individualidade jurídica, fiscal e regulatória de cada empresa**, assegurando que **não haja subordinação técnica, societária ou regulatória** entre as CONTRATADAS.

2.1.2. As CONTRATADAS poderão, a qualquer tempo, **introduzir novos serviços digitais, tecnológicos ou de infraestrutura**, bem como **dispositivos inteligentes, sistemas de rastreamento, monitoramento, automação, segurança, entretenimento e soluções de conectividade**, que poderão ser **ofertados em regime de coprestação**, combinados ou não a serviços de telecomunicações, observadas as respectivas competências técnicas e responsabilidades jurídicas de cada empresa.
Tais serviços poderão envolver **locação de equipamentos, acesso a plataformas digitais, uso de infraestrutura tecnológica, ou integração com sistemas de terceiros**, sendo aplicáveis as regras deste instrumento no que couber, inclusive quanto à responsabilidade, faturamento, suporte e proteção de dados.

2.1.3. Sempre que a oferta contratada **envolver, direta ou indiretamente, serviços de telecomunicações** prestados pela **OPERADORA SCM,** a **emissão e o recebimento dos valores cobrados** ocorrerão de forma **centralizada pela OPERADORA SCM**, **em nome próprio e por conta e ordem das demais coprestadoras**, assegurada a **identificação e discriminação individualizada dos serviços e respectivos valores** no documento de cobrança, em conformidade com as **normas da NFCOM** e demais disposições regulamentares da **ANATEL**.
Nas hipóteses em que **não houver qualquer serviço de telecomunicações associado**, a **cobrança poderá ser efetuada diretamente pela empresa responsável** pelo serviço digital, locação ou suporte técnico, conforme o caso, mantendo-se a individualização dos valores e o cumprimento das obrigações fiscais aplicáveis.

2.1.4. Nas hipóteses em que a **oferta conjunta não envolva serviços de telecomunicações**, a **emissão e o recebimento dos valores cobrados** também poderão ocorrer **em nome próprio e/ou por conta e ordem das demais coprestadoras**, observada a natureza autônoma de cada serviço e a relação contratual individual mantida entre as partes.
Nesses casos, o **faturamento poderá ser realizado por meio de fatura, boleto bancário ou meio eletrônico equivalente**, conforme a modalidade adotada pela **empresa responsável pela oferta principal**, assegurada a **identificação individualizada dos serviços e valores correspondentes** no documento de cobrança e o **cumprimento das obrigações fiscais e tributárias aplicáveis a cada uma das CONTRATADAS**.

2.2. DOS SERVIÇOS DIGITAIS

2.2.1. Também integra o objeto deste contrato a **prestação de serviços digitais**, compreendendo o **fornecimento de conteúdo audiovisual, literário, informativo, educacional e tecnológico por assinatura**, bem como o **acesso a plataformas, aplicativos, softwares, sistemas de rastreamento, monitoramento, entretenimento, automação e dispositivos inteligentes**, prestados pela **SERVIÇOS DIGITAIS**, por meio de **plataforma própria ou de parceiros**.

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

2.2.2. Para execução desses serviços, a **SERVIÇOS DIGITAIS** poderá **firmar parcerias ou contratos com provedores, distribuidoras, editoras, desenvolvedores, programadoras, fabricantes ou outros terceiros**, nacionais ou estrangeiros, **mantendo-se responsável pela gestão da oferta, qualidade e experiência do usuário final**.

2.2.3. Os serviços digitais poderão ser **contratados isoladamente ou em conjunto** com outros serviços prestados pelas empresas coprestadoras, **observadas as condições técnicas e comerciais do plano de serviço e as disposições deste instrumento**.

2.2.4. Os **SERVIÇOS DIGITAIS** possuem natureza de **Serviço de Valor Adicionado (SVA)**, nos termos do artigo 61 da **Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações)**, e, portanto, **não se confundem com serviços de telecomunicações**, sendo vedado seu enquadramento, faturamento ou tributação sob regime próprio dos serviços de comunicação. Tais serviços têm **natureza jurídica autônoma**, regida exclusivamente pelas normas de **direito civil, comercial e de proteção ao consumidor**, não se submetendo às obrigações regulatórias impostas às prestadoras de telecomunicações. Quando incluídos em **oferta conjunta ou coprestação**, a **divulgação, cobrança e discriminação dos valores** observarão, apenas quanto à forma, as **diretrizes de transparência e rastreabilidade** exigidas da prestadora de telecomunicações pela regulamentação vigente, **sem que isso implique alteração da titularidade, do regime jurídico ou das responsabilidades entre as empresas CONTRATADAS**.

2.2.5. É **facultado a SERVIÇOS DIGITAIS** conceder **gratuitamente benefícios** ao CONSUMIDOR, consistentes em **acesso a plataformas de livros digitais (e-books)** ou conteúdos impressos, por meio de **parcerias** que possibilitem e viabilizem o acesso ao conteúdo, com a finalidade de **fomentar o acesso à educação, à cultura e garantir a liberdade de expressão e pensamento**.

2.2.6. É **permitido a SERVIÇOS DIGITAIS** comercializar, por meio de **site ou aplicativo**, **conteúdos digitais ou impressos**, incluindo **livros (e-books)** e **revistas**, por meio de **parcerias** que possibilitem e viabilizem o acesso ao conteúdo, com a mesma finalidade educativa, cultural e de promoção da liberdade de expressão.

2.3. DA LOCADORA DE EQUIPAMENTOS E INFRAESTRUTURAS TECNOLÓGICAS

2.3.1. A **LOCADORA DE EQUIPAMENTOS E INFRAESTRUTURAS TECNOLÓGICAS** é responsável pela **locação, disponibilização e manutenção básica** de **bens móveis e infraestruturas tecnológicas**, de natureza **não enquadrada como serviço de telecomunicações**, que **viabilizam ou complementam** os serviços prestados pelas demais CONTRATADAS.
Tais atividades **não envolvem prestação de mão de obra ou execução continuada de serviços personalizados**, caracterizando-se exclusivamente pela **cessão onerosa do direito de uso de bens e ativos tecnológicos**, o que, nos termos da legislação civil e fiscal vigente, **afasta qualquer interpretação que enquadre tais atividades como prestação de serviços**.

2.3.2. Incluem-se, dentre os bens e infraestruturas passíveis de locação:

- **Equipamentos de uso final**: roteadores, set-top boxes, rastreadores, câmeras, dispositivos IoT e correlatos;
- **Infraestruturas de suporte e rede**: gabinetes, racks, no-breaks, sistemas ópticos e acessórios de conexão;
- **Infraestruturas de grande porte**: **colocation, data centers, dark fiber, sistemas bare metal, e demais bens móveis ou imóveis operacionais destinados à hospedagem, interconexão e processamento de dados.**

2.3.3. A locação abrange exclusivamente o **uso temporário** dos bens e infraestruturas, permanecendo sua **propriedade integral das CONTRATADAS**, sendo **vedada sua alienação, sublocação, cessão ou transferência a terceiros**, salvo mediante **autorização expressa e formal** das CONTRATADAS.

2.3.4. A natureza jurídica da locação aqui tratada é **puramente civil**, **não sujeita à regulação da ANATEL**, **nem à tributação incidente sobre prestação de serviços**, uma vez que **não há envolvimento de mão de obra, execução personalizada ou atividade-meio vinculada à operação contínua do CONSUMIDOR**.
Essas locações são regidas pelas normas do **Código Civil** aplicáveis à **locação de bens móveis e imóveis operacionais**, bem como pelas disposições deste contrato.

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

2.3.5. Os valores, condições e responsabilidades relativas à locação serão **discriminados no TERMO DE CONTRATAÇÃO e no PLANO DE SERVIÇO**, podendo variar conforme o tipo de equipamento, local de instalação, prazos de permanência, manutenção preventiva ou substituição programada dos bens locados.

2.4. DO SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO

2.4.1. A **empresa de SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO** é responsável pelos **serviços de atendimento, assistência, manutenção e suporte técnico remoto ou presencial**, de natureza **não enquadrada como serviço de telecomunicações**, indispensáveis à fruição dos serviços contratados pelo CONSUMIDOR.

2.4.2. Esses serviços têm caráter **autônomo e complementar**, sendo **prestados de forma independente das atividades de locação** tratadas neste instrumento, não havendo qualquer **vinculação operacional ou contratual que configure a existência de mão de obra associada à locação de bens**.
A **LOCADORA DE EQUIPAMENTOS** é responsável apenas pela **cessão do direito de uso dos bens**, enquanto a **empresa de SUPORTE TÉCNICO** realiza, quando contratada, **intervenções eventuais, não continuadas**, voltadas à instalação, substituição ou manutenção corretiva, sem gerar habitualidade, subordinação ou continuidade funcional que caracterizem prestação de serviço vinculada ao bem locado.

2.4.3. O SUPORTE TÉCNICO inclui, entre outros:
- Instalações técnicas e visitas pontuais de campo;
- Substituição e verificação de equipamentos;
- Apoio técnico remoto e orientações de uso;
- Manutenções corretivas ou preventivas sob demanda;
- Diagnósticos e testes técnicos vinculados ao plano de serviço.

2.4.4. O SUPORTE TÉCNICO poderá atuar **em conjunto com a OPERADORA SCM e/ou a LOCADORA DE EQUIPAMENTOS**, em **regime de cooperação técnica**, conforme a natureza do atendimento e os limites jurídicos e técnicos de cada empresa, observando-se a **individualidade jurídica e fiscal** e a **ausência de subordinação técnica entre as CONTRATADAS**.

2.4.5. As atividades do SUPORTE TÉCNICO não envolvem a execução de **mão de obra continuada, terceirização de serviços, ou cessão de pessoal**, sendo sua atuação restrita a **episódios de suporte e manutenção eventual**, o que **preserva o enquadramento jurídico das atividades de locação e dos serviços digitais como operações de natureza civil**.

2.5. DA OPERADORA SCM

2.5.1. A **prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)** será realizada **direta e exclusivamente pela OPERADORA SCM**, devidamente **autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL**, conforme **Ato Autorizador nº 5.119, de 29 de novembro de 2016**, expedido no âmbito do **processo nº 53500.028455/2016-91**.

2.5.2. O Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) encontra-se sujeito às normas previstas na **Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações)**, no **Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução ANATEL nº 73/1998)**, no **Regulamento do SCM (Resolução ANATEL nº 614/2013)**, no **Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC – Resolução ANATEL nº 765/2023)** e nas demais normas aplicáveis expedidas pela ANATEL e pelo **Ministério das Comunicações**.

2.5.3. Compete à OPERADORA SCM assegurar a **qualidade técnica, segurança e integridade das conexões**, bem como observar as condições de instalação, velocidade, latência e disponibilidade mínima estabelecidas nos planos de serviço e nas normas da ANATEL, aplicando os padrões técnicos definidos pela **Entidade Aferidora da Qualidade (EAQ)**.

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

2.5.4. As medições de velocidade e desempenho da conexão deverão ser realizadas utilizando o **software oficial da EAQ ou ferramentas homologadas**, sendo inválidas, para fins de contestação, aferições realizadas fora dos parâmetros técnicos definidos pela regulamentação aplicável.

2.5.5. Considerando a **revogação da Norma nº 4/1995 da ANATEL** e a consequente **extinção do Serviço de Conexão à Internet (SCI)**, todas as referências a tal modalidade passam a ser absorvidas no escopo do **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)** e/ou de **Serviços Digitais**, conforme o caso, preservadas as obrigações técnicas e contratuais anteriormente assumidas pelas partes, nos termos das normas da ANATEL.

2.6. DO TERMO DE CONTRATAÇÃO E PLANO DE SERVIÇO

2.6.1. As condições específicas de contratação — incluindo **tipo e características dos serviços, garantias de banda, valores de mensalidade, taxas de instalação, ativação, equipamentos locados, formas de pagamento e prazos de fidelização** — constarão do **TERMO DE CONTRATAÇÃO** e do respectivo **PLANO DE SERVIÇO**, que integram o presente instrumento.

2.6.2. O **TERMO DE CONTRATAÇÃO** e o **PLANO DE SERVIÇO** terão validade conjunta, constituindo parte essencial deste contrato, e sua assinatura, aceite eletrônico ou adesão tácita **aperfeiçoa a relação jurídica entre o CONSUMIDOR e as CONTRATADAS**, conferindo **força de título executivo extrajudicial**.

2.6.3. O TERMO DE CONTRATAÇÃO poderá abranger **múltiplas empresas coprestadoras**, desde que cada uma figure expressamente identificada quanto às suas **responsabilidades técnicas, contratuais e fiscais**, conforme as cláusulas 2.1.3 e 2.1.4 deste instrumento.

2.7. DA ATIVAÇÃO E DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS

2.7.1. O prazo contratual e a vigência deste instrumento iniciam-se **a partir da efetiva ativação dos serviços contratados**, entendida como a data em que os serviços se encontram disponíveis para uso, independentemente de sua utilização pelo CONSUMIDOR.

2.7.2. Os serviços contratados estarão disponíveis **24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana**, ressalvadas as **interrupções decorrentes de caso fortuito, força maior, manutenções programadas ou falhas externas**, comunicadas previamente sempre que possível.

2.7.3. As CONTRATADAS adotarão **melhores práticas operacionais e técnicas** para garantir a continuidade dos serviços, não se responsabilizando por **falhas decorrentes de redes externas, eventos climáticos, cortes de energia, ações de terceiros ou condições fora de seu controle direto**.

2.8. DO CONHECIMENTO E ACEITE DO CONSUMIDOR

2.8.1. No ato da assinatura, aceite eletrônico ou adesão ao TERMO DE CONTRATAÇÃO, o CONSUMIDOR declara ter **pleno conhecimento prévio** das condições de atendimento, valores, critérios de cobrança, velocidades contratadas, garantias de banda, franquias e limitações técnicas dos serviços adquiridos.

2.8.2. O CONSUMIDOR declara ciência de que os serviços contratados poderão envolver **empresas distintas**, atuando em **regime de coprestação**, cada qual **responsável por sua área de atuação e obrigações legais**, sem que isso implique solidariedade automática entre as partes, salvo previsão expressa neste instrumento.

2.8.3. O CONSUMIDOR reconhece que **eventuais equipamentos locados** permanecem **propriedade exclusiva da LOCADORA**, sendo vedada sua alienação, cessão, transferência, sublocação ou uso diverso do previsto no PLANO DE SERVIÇO, e que a locação **não transfere posse ou propriedade**, nem se caracteriza como prestação de serviço.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

3.1. A **adesão pelo CONSUMIDOR** ao presente Contrato se aperfeiçoa alternativamente por meio de **qualquer dos seguintes eventos**, **o que ocorrer primeiro**, configurando plena aceitação das condições aqui estabelecidas:

3.1.1. Assinatura de TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso, físico ou digitalizado, com a devida identificação do CONSUMIDOR;

3.1.2. Preenchimento, aceite eletrônico ou confirmação por e-mail do **TERMO DE CONTRATAÇÃO eletrônico**, realizado por meio de site, aplicativo, portal, assistente virtual, chatbot ou outro meio digital disponibilizado pelas CONTRATADAS;

3.1.3. Pagamento total ou parcial, por qualquer meio (inclusive boleto, PIX, débito automático ou cartão de crédito), de valores correspondentes aos serviços disponibilizados pelas CONTRATADAS, hipótese em que o pagamento será interpretado como **aceite tácito das condições contratuais**;

3.1.4. Utilização ou percepção, de qualquer forma, dos **serviços objeto deste Contrato**, ainda que sem assinatura formal do TERMO DE CONTRATAÇÃO, caracterizando igualmente adesão tácita e aceitação integral das condições contratuais.

3.2. Com relação às CONTRATADAS, suas **obrigações e responsabilidades** têm início **a partir da comprovação inequívoca da adesão do CONSUMIDOR**, por qualquer das formas previstas nesta cláusula. Nas hipóteses dos itens **3.1.3 e 3.1.4**, em que a adesão se der de forma tácita, as CONTRATADAS poderão, **antes de iniciar o cumprimento integral de suas obrigações**, **reivindicar a formalização do TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso ou eletrônico**, ou confirmar a adesão por meio de **mensagem eletrônica, gravação de voz, registro de aceite digital ou outro mecanismo equivalente de validação**.

CLÁUSULA QUARTA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA PARA CONEXÃO À INTERNET E OUTRAS AVENÇAS

4.1. Na prestação dos **Serviços de Comunicação Multimídia (SCM)** para **Conexão à Internet**, a **OPERADORA SCM** disponibilizará ao **CONSUMIDOR** um **endereço IP (Internet Protocol)**, que poderá ser **dinâmico (variável)** ou **fixo (invariável)**, conforme as condições técnicas do serviço e o **plano contratado**.

4.1.1. Independentemente da forma de disponibilização do endereço IP, este **permanece de propriedade exclusiva da OPERADORA SCM** ou de seus **parceiros de interconexão**, sendo certo que sua disponibilização **não implica cessão, transferência ou licenciamento de propriedade** ao CONSUMIDOR.

4.1.2. A **OPERADORA SCM** poderá, a qualquer tempo e por necessidade técnica, operacional ou de segurança, **alterar o endereço IP** atribuído ao CONSUMIDOR, fixo ou dinâmico, **sem necessidade de prévia comunicação**, preservadas as condições de continuidade e qualidade do serviço.

4.1.3. O **PLANO DE SERVIÇO** especificará o tipo de IP disponibilizado. **Na ausência de menção expressa**, considerar-se-á que o endereço IP atribuído ao CONSUMIDOR é **dinâmico (variável)**.

4.1.4. O CONSUMIDOR tem ciência de que o IP disponibilizado poderá ser utilizado **simultaneamente por outros usuários**, mediante **tecnologia NAT (Network Address Translation)** ou outras soluções equivalentes, observadas as práticas de segurança e rastreabilidade previstas na legislação vigente.

4.2. A prestação dos serviços contratados é de **natureza pessoal, individual e intransferível**, sendo **vedada a cessão, revenda, redistribuição ou compartilhamento comercial** com terceiros, salvo **mediante prévia e expressa autorização das CONTRATADAS**.

4.2.1. O CONSUMIDOR receberá, após a **ativação dos serviços**, as **credenciais de acesso (login e senha)** necessárias à conexão. Essas credenciais são **pessoais e intransferíveis**, não podendo ser **fornecidas a terceiros** ou utilizadas para **fins comerciais, coletivos ou distintos do plano contratado**.

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

4.2.2. O CONSUMIDOR é **integralmente responsável pelo uso** de suas credenciais, inclusive quando acessadas por terceiros sob sua guarda, **assumindo os compromissos financeiros e legais** decorrentes. Não são permitidas **conexões simultâneas** utilizando o mesmo login e senha, salvo se **expressamente previsto no PLANO DE SERVIÇO** e formalizado no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.

CLÁUSULA QUINTA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

5.1. São deveres da **OPERADORA SCM**, dentre outros previstos neste Contrato, na legislação aplicável e na regulamentação da **ANATEL**:

5.1.1. Ser a **responsável perante a ANATEL** e demais entidades competentes pela **prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)**, observando as exigências de outorga, licenciamento e registros necessários, **independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados**, os quais deverão estar em conformidade com as normas técnicas e legais aplicáveis.

5.1.2. Prestar o **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)** de acordo com os **parâmetros de qualidade, continuidade e disponibilidade** estabelecidos no **Regulamento do SCM (Resolução ANATEL nº 614/2013)**, especialmente o disposto em seu **artigo 40 e incisos**, bem como no **Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL (Resolução ANATEL nº 717/2019)**, observadas as adaptações e dispensas aplicáveis às **Prestadoras de Pequeno Porte (PPP)**.

5.1.3. Manter **Centro de Atendimento ao Consumidor (CAC)** em funcionamento regular, conforme regras específicas aplicáveis às **Prestadoras de Pequeno Porte (PPP)**, nos termos da **Resolução ANATEL nº 765/2023 (RGC)**, assegurando atendimento eficiente e tempestivo às reclamações, solicitações e informações dos consumidores, podendo ser próprio ou de terceiros.

5.1.4. Cumprir as **obrigações legais e regulamentares** previstas no **artigo 47** e incisos do **Regulamento do SCM**, bem como as demais normas complementares expedidas pela ANATEL e pelo **Ministério das Comunicações**.

5.1.5. Solucionar prontamente as reclamações do CONSUMIDOR relativas a falhas ou interrupções nos serviços prestados, fornecendo esclarecimentos e suporte técnico conforme os prazos e procedimentos definidos neste Contrato.

5.1.6. Respeitar e cumprir fielmente as **cláusulas e condições** deste Contrato e seus anexos, inclusive no que tange à **cooperação técnica** e à **integração operacional** com as demais CONTRATADAS.

5.2. Nos termos do **Regulamento do SCM (Resolução ANATEL nº 614/2013)** e da **Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet)**, a OPERADORA SCM deverá **manter os dados cadastrais e os registros de conexão** de seus assinantes pelo **prazo mínimo de 01 (um) ano**, observadas as disposições legais sobre **proteção de dados, privacidade e sigilo das comunicações**.

5.2.1. As CONTRATADAS comprometem-se a **preservar o sigilo e a confidencialidade** de todas as informações relativas ao CONSUMIDOR, especialmente os **registros de conexão e dados cadastrais**, empregando **medidas técnicas e administrativas de segurança** adequadas para prevenir o acesso, uso ou divulgação não autorizados.

5.2.2. A **disponibilização de dados** cadastrais ou de conexão somente ocorrerá **mediante ordem judicial** ou requisição de **autoridade legalmente competente**, nos termos do **artigo 10, §1º, do Marco Civil da Internet**, configurando suspensão legítima do sigilo das telecomunicações.

5.3. A **OPERADORA SCM** poderá comercializar o **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)** em **oferta conjunta** com **serviços não enquadrados como telecomunicações** (incluindo, mas não se limitando a SERVIÇOS DIGITAIS, locação de equipamentos e suporte técnico), ou em **coprestação** com **terceira prestadora de telecomunicações** devidamente outorgada, observadas as regras de **transparência, discriminação de valores e rastreabilidade** no **documento de cobrança NFCOM**.

Página 000010/000039
Registro Nº 541683 27/10/2025

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

5.3.1. (Cenário 1 – Oferta conjunta com serviços não-telecomunicações)
Quando a oferta contratada envolver, além do SCM, **outros serviços de natureza não-telecomunicações** prestados pelas demais CONTRATADAS ou por terceiros:
a) **todos os serviços** que compõem a oferta serão **destacados no mesmo documento de cobrança (NFCOM)**, com **discriminação individualizada** de itens, prestadoras e valores;
b) **somente o SCM** (e eventuais outros serviços de telecomunicações) terá **faturamento fiscal em NFCOM**;
c) os **serviços não-telecomunicações** terão **faturamento fiscal próprio**, emitido **diretamente pela respectiva prestadora** (CONTRATADA ou terceira), **sem prejuízo** de sua **exposição** na NFCOM como **fatura única ao CONSUMIDOR**.

5.3.2. (Cenário 2 – Coprestação de telecomunicações sem outorga específica da OPERADORA SCM)
Quando o serviço de telecomunicações da oferta conjunta for **prestado em coprestação** por **terceira prestadora** (detentora da outorga específica), por inexistir licença específica da **OPERADORA SCM** para tal modalidade:
a) o serviço coprestado será **destacado na NFCOM** juntamente com os demais itens da oferta, com **discriminação da prestadora outorgada** e do respectivo valor;
b) **não haverá faturamento fiscal desse serviço na NFCOM** emitida pela OPERADORA SCM;
c) o **faturamento fiscal** do serviço coprestado será **realizado diretamente pela prestadora outorgada**, **no prazo e forma previstos nas regras aplicáveis à NFCOM**, mantendo-se a **trilha de arrecadação e repasse** quando couber.

5.3.3. A **exposição em NFCOM** dos serviços **não altera** a **natureza jurídica** de cada atividade, **não transfere titularidade** da prestação nem **implica solidariedade regulatória ou fiscal** entre as empresas, preservadas a **autonomia técnica, contratual e tributária** de cada prestadora.

5.3.4. O documento de cobrança emitido pela **OPERADORA SCM** deverá observar as normas aplicáveis da **Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL)** e do **Ajuste SINIEF n.º 07/2022**, contendo, de forma clara e individualizada, a **identificação de cada serviço contratado**, a **prestadora responsável pela execução** e o **respectivo valor**, em conformidade com o disposto nos arts. 65 da **Resolução ANATEL n.º 614/2013** e 54 da **Resolução ANATEL n.º 765/2023**, bem como as demais disposições da **NFCOM**.

5.3.5. Permanecem aplicáveis as regras dos itens **2.1.2** e **5.1** quanto à **emissão centralizada**, **arrecadação** e **repasse por conta e ordem** quando houver **serviço de telecomunicações** na oferta, sem prejuízo das hipóteses acima em que o **faturamento fiscal** seja **direto** pela prestadora **não-telecomunicações** ou pela **prestadora outorgada** em coprestação.

5.3.6. Cada serviço contratado será regido por **instrumento contratual próprio**, podendo, todavia, ser formalizado em **TERMO DE CONTRATAÇÃO único**, quando se tratar de **oferta conjunta**, observado que as CONTRATADAS deverão adotar **a mesma data-base de reajuste** para todos os serviços que compõem o pacote, de modo a preservar a uniformidade das condições comerciais.

5.4. O CONSUMIDOR reconhece como **direitos da OPERADORA SCM**, além daqueles previstos na **Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações)**, na regulamentação vigente e no **Termo de Autorização**, o de:
(I) **Empregar equipamentos e infraestrutura** que não lhe pertençam, inclusive em regime de **compartilhamento ou rede neutra**;
(II) **Contratar terceiros** para execução de **atividades inerentes, acessórias ou complementares** aos serviços;
(III) **Utilizar recursos de rede** de outras prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo, quando necessário à prestação dos serviços contratados.

5.4.1. Em qualquer hipótese, a **OPERADORA SCM permanecerá responsável** perante a **ANATEL** e o **CONSUMIDOR** pela **prestação e execução do serviço** contratado, ainda que subcontrate ou compartilhe infraestrutura com terceiros.

5.4.2. A OPERADORA SCM poderá atuar sob a **modalidade de Rede Neutra**, caracterizada pela disponibilização de sua infraestrutura de telecomunicações a terceiros, mediante **contratação, cessão ou cooperação técnica**, preservando a separação entre as camadas de **transporte, acesso e serviços digitais**. Nessa condição, a OPERADORA SCM

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

restringe-se à **oferta de capacidade e meios de transmissão**, sem ingerência sobre o conteúdo, plataformas, aplicativos ou demais soluções prestadas por empresas contratantes, coprestadoras ou parceiras, observadas as disposições da **Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações)**, do **Regulamento do SCM (Resolução ANATEL nº 614/2013)** e das demais normas complementares aplicáveis. A operação em regime de **Rede Neutra** visa à promoção da **competição, eficiência técnica e racionalização da infraestrutura**, permitindo o **compartilhamento de meios e a ampliação da conectividade** em conformidade com as boas práticas de neutralidade de rede e as diretrizes da **Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL**.

5.5. O CONSUMIDOR reconhece que a **OPERADORA SCM**, por enquadrar-se como **Prestadora de Pequeno Porte (PPP)**, é **dispensada do cumprimento de determinadas metas de qualidade e obrigações administrativas** previstas em regulamentos específicos, tais como o **Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL (Resolução ANATEL nº 717/2019)** e o **Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC (Resolução ANATEL nº 765/2023)**, sem prejuízo da manutenção dos **níveis mínimos de desempenho, transparência e atendimento ao consumidor** exigidos pela ANATEL para as prestadoras de pequeno porte.

CLÁUSULA SEXTA – DOS DIREITOS E DEVERES DO CONSUMIDOR

6.1. São Deveres do CONSUMIDOR, dentre outros previstos neste Contrato, em lei ou nos regulamentos aplicáveis:

6.1.1. Efetuar pontualmente os pagamentos devidos em razão dos serviços contratados, conforme valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, parte integrante e essencial deste instrumento.

6.1.2. Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos disponibilizados, comunicando às **CONTRATADAS** qualquer anormalidade observada e registrando o número do chamado junto ao suporte, para fins de rastreabilidade e eventual reclamação futura.

6.1.3. Fornecer todas as informações necessárias à adequada prestação dos serviços contratados, bem como atualizar seus dados cadastrais sempre que houver alteração relevante, incluindo endereço, contato e titularidade.

6.1.4. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos serviços, garantindo às **CONTRATADAS** amplos acessos às dependências onde estejam instalados os equipamentos indispensáveis à prestação dos serviços, sempre que necessário, independentemente de aviso prévio ou formalidade judicial ou extrajudicial.

6.1.4.1. Considera-se infraestrutura adequada, sem limitação: rede elétrica compatível e aterrada, ambiente protegido contra calor, umidade e interferências, bem como a existência de computadores, roteadores, cabos, dutos e demais dispositivos que compõem a rede interna do CONSUMIDOR.

6.1.5. Responder integralmente pela instalação, manutenção, proteção e aterramento de sua rede interna e dos equipamentos terminais de sua propriedade, sendo responsável por eventuais falhas, interferências ou danos decorrentes de instalações inadequadas.

6.1.6. Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos das **CONTRATADAS** ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos, avarias, perda, furto, roubo ou extravio, considerando que tais equipamentos são bens impenhoráveis, insuscetíveis de arresto ou retenção por terceiros.

6.1.7. Cumprir as obrigações estabelecidas no **artigo 4º do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC)**, aprovado pela **Resolução ANATEL nº 765/2023**, incluindo, mas não se limitando a:
(I) Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

(II) Respeitar os bens públicos e os voltados à utilização coletiva;
(III) Comunicar às autoridades competentes eventuais irregularidades e atos ilícitos cometidos por prestadoras;
(IV) Cumprir as obrigações contratuais, inclusive efetuar pontualmente os pagamentos devidos;
(V) Conectar à rede apenas terminais certificados pela **ANATEL**, mantendo-os dentro das especificações técnicas correspondentes;
(VI) Indenizar as **CONTRATADAS** por danos decorrentes de uso indevido, ilícito ou contrário às normas técnicas aplicáveis;
(VII) Comunicar imediatamente o roubo, furto, extravio ou transferência de titularidade de dispositivos de acesso, bem como alterações cadastrais; e
(VIII) Cooperar com as **CONTRATADAS** na manutenção da integridade, segurança e qualidade da rede, observando as boas práticas de uso e os deveres de segurança da informação previstos na legislação e regulamentação vigente.

6.1.8. Permitir o acesso das pessoas designadas pelas **CONTRATADAS** às dependências onde estejam instalados os equipamentos necessários à prestação dos serviços, bem como autorizar a retirada imediata de equipamentos não certificados ou não homologados pela **ANATEL**, quando identificados.

6.1.9. Manter as características originais dos equipamentos utilizados, abstendo-se de modificações que alterem suas funções técnicas ou comprometam sua homologação, sob pena de rescisão contratual e aplicação das sanções legais cabíveis.

6.1.10. Adotar medidas de proteção contra vírus, softwares maliciosos e invasões em computadores, roteadores e estações de trabalho, garantindo que o uso de sua conexão não gere risco à integridade da rede. Qualquer assistência prestada pelas **CONTRATADAS** nesse sentido não implica assunção de responsabilidade quanto à segurança dos equipamentos do CONSUMIDOR.

6.1.11. Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente contrato, bem como às normas e políticas de uso aceitável estabelecidas pelas **CONTRATADAS** e pela regulamentação da **ANATEL**.

6.1.12. Zelar pela imagem e reputação das **CONTRATADAS**, abstendo-se de divulgar ou veicular, por qualquer meio, mensagens, publicações ou informações inverídicas, difamatórias, injuriosas ou caluniosas, que possam de qualquer modo prejudicar a honra, credibilidade ou reputação das empresas contratadas e de seus representantes.

6.2. Os direitos do CONSUMIDOR estão assegurados pelo **artigo 4º da Resolução ANATEL nº 765/2023 (RGC)** e, quando aplicável, pelo **artigo 56 da Resolução nº 614/2013 (SCM)**, abrangendo, entre outros: o acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade contratados; a liberdade de escolha e tratamento não discriminatório; o recebimento de informações claras e suficientes; a inviolabilidade das comunicações e proteção de dados pessoais; a reparação por danos; a rescisão a qualquer tempo, observadas as condições da oferta; **a não cobrança de valores não autorizados**; e **o direito de não receber mensagens ou chamadas publicitárias sem consentimento prévio, livre e expresso**, cuja opção será registrada no **TERMO DE CONTRATAÇÃO** e poderá ser alterada ou revogada a qualquer tempo pelos canais oficiais de atendimento.

6.3. O CONSUMIDOR deverá comunicar imediatamente às CONTRATADAS, por meio dos canais oficiais de atendimento, qualquer falha, interrupção ou irregularidade nos serviços objeto deste contrato, devendo ser **informado do protocolo no início do atendimento e recebê-lo por meio eletrônico em até 1 (um) dia**. As reclamações serão **resolvidas em até 7 (sete) dias corridos** e as solicitações não passíveis de solução imediata serão atendidas em **até 10 (dez) dias corridos**, contados do recebimento. O **CONSUMIDOR** deverá comunicar imediatamente às **CONTRATADAS**, por meio dos canais oficiais de atendimento, qualquer falha, interrupção ou irregularidade nos serviços objeto deste contrato, devendo registrar e conservar o número do protocolo de atendimento, o qual servirá como referência para eventual reclamação futura.

6.4. Considerando as políticas de uso aceitável da Internet e as normas de segurança e integridade da rede, o **CONSUMIDOR** compromete-se a observar as seguintes obrigações:

6.4.1. Respeitar a legislação civil, penal, regulatória e de propriedade intelectual aplicável ao uso da Internet e dos

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

serviços contratados, incluindo, mas não se limitando, à **Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet)**, **Lei nº 9.610/1998 (Direitos Autorais)** e **Lei nº 13.709/2018 (LGPD)**.

6.4.2. Preservar a privacidade e a intimidade de outros usuários e terceiros, abstendo-se de acessar senhas, dados pessoais ou comunicações privadas sem autorização, bem como de utilizar a identidade de terceiros;

6.4.3. Abster-se de qualquer conduta que possa prejudicar, comprometer ou sobrecarregar a rede, incluindo o desenvolvimento, disseminação ou uso de programas maliciosos, vírus, ferramentas de invasão, alteração de arquivos ou interferência indevida em sistemas de terceiros, observando as boas práticas técnicas e de segurança da informação.;

6.4.4. Não utilizar os serviços para envio não solicitado de mensagens em massa ("spam"), ou para qualquer tipo de propaganda eletrônica não consentida, salvo quando houver manifestação prévia e inequívoca do destinatário;

6.4.5. Não acessar, armazenar, compartilhar ou divulgar conteúdos ilegais, discriminatórios, difamatórios, ofensivos ou contrários à moral, à ordem pública ou à legislação vigente, responsabilizando-se integralmente pelo uso da conexão e pelos atos praticados a partir de seu acesso.

6.5. Nos termos do art. 4º, incisos XIX e XX, do RGC, o CONSUMIDOR **tem direito de não receber** mensagens e **de optar pelo não recebimento de chamadas** de cunho publicitário ou para oferta de produtos/serviços das CONTRATADAS, **salvo consentimento prévio, livre e expresso**. **O consentimento e/ou a opção de não recebimento serão registrados no TERMO DE CONTRATAÇÃO**, podendo o CONSUMIDOR alterá-los ou revogá-los a qualquer tempo pelos canais oficiais de atendimento.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA FRANQUIA DE CONSUMO

7.1. O PLANO DE SERVIÇO ofertado ao CONSUMIDOR poderá conter previsão de **Franquia de Consumo**, que corresponde à limitação de transferência de dados (tráfego) em bytes dentro de determinado período. Esgotada a Franquia, o CONSUMIDOR poderá ficar sujeito à **redução de velocidade** ou à **cobrança proporcional pelo consumo excedente**, conforme condições previamente informadas na **Etiqueta-Padrão** e no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.

7.1.1. A Franquia de Consumo é contabilizada mensalmente pelos sistemas das CONTRATADAS, a partir do primeiro dia de cada ciclo de faturamento ou outro período definido no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

7.1.2. O CONSUMIDOR será informado, por meio dos canais de comunicação disponíveis, sobre o **acompanhamento de seu consumo e o impacto do esgotamento da franquia** no desempenho do serviço, em cumprimento às disposições do **art. 4º, inciso VI, da Resolução ANATEL nº 765/2023 (RGC)**.

7.1.3. No caso de extrapolação da Franquia de Consumo:
a) Se o CONSUMIDOR tiver optado pela **redução automática da velocidade contratada**, esta ocorrerá de forma imediata, podendo o CONSUMIDOR, mediante solicitação expressa, optar pela continuidade da velocidade original mediante cobrança proporcional ao consumo excedente;
b) Se o CONSUMIDOR tiver optado pela **cobrança proporcional ao consumo excedente**, esta ocorrerá automaticamente, podendo o CONSUMIDOR solicitar, a qualquer tempo, a **redução de velocidade** como alternativa.

7.1.4. As CONTRATADAS disponibilizarão ao CONSUMIDOR **informações atualizadas sobre seu perfil de consumo**, discriminando volume de dados e período correspondente, em conformidade com o **Manual Operacional do RGC/2023.**

CLÁUSULA OITAVA – DO PLANO DE SERVIÇO

8.1. Cada **PLANO DE SERVIÇO** ofertado ao CONSUMIDOR poderá ser diferenciado pelos seguintes parâmetros:
(I) Velocidade nominal e garantida de download e upload;
(II) Volume máximo de tráfego de dados permitido;

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

(III) Existência e regras de franquia de consumo;
(IV) Periodicidade de medição;
(V) Disponibilização de endereço IP fixo ou dinâmico;
(VI) Valores, descontos e condições de pagamento; e
(VII) Demais características técnicas e comerciais indicadas no TERMO DE CONTRATAÇÃO e na Etiqueta-Padrão da Oferta.

8.2. As CONTRATADAS poderão criar, modificar ou descontinuar **PLANO DE SERVIÇO**, observadas as normas aplicáveis, especialmente os arts. 21 a 34 da Resolução ANATEL nº 765/2023, assegurando a manutenção das condições contratadas ao CONSUMIDOR enquanto vigente o respectivo plano.

8.2.1. O CONSUMIDOR poderá solicitar alteração de seu **PLANO DE SERVIÇO** mediante assinatura ou aceite eletrônico de novo TERMO DE CONTRATAÇÃO, vedadas alterações por CONSUMIDOR inadimplente.

8.2.2. Caso a alteração implique redução de valor em plano com fidelidade vigente, aplicar-se-ão as condições e eventuais penalidades previstas no CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

8.3. O **PLANO DE SERVIÇO** disponibilizado ao CONSUMIDOR observará as condições registradas pela OPERADORA junto à ANATEL, nos termos do **artigo 21 da Resolução nº 765/2023**, compreendendo apenas a **oferta principal** e contendo, no mínimo: nome comercial, prazo de vigência, preços e formas de pagamento, critérios de reajuste, limites de franquia, velocidades de conexão, valores de instalação e manutenção, área de abrangência e eventuais prazos de permanência.

8.3.1. O **PLANO DE SERVIÇO**, além dos elementos obrigatórios registrados no RGC, poderá incluir informações complementares que não integram a oferta principal, tais como: disponibilização de endereço IP fixo ou variável, contratação conjunta de outros serviços de telecomunicações, regras de consumo excedente, garantias de banda, bem como condições específicas aplicáveis a serviços acessórios ou integrados.

8.3.2. Nas ofertas conjuntas que envolvam **serviços de telecomunicações** e **serviços não enquadrados como telecomunicações**, apenas a **oferta principal** será registrada perante a ANATEL, conforme o art. 21 da Resolução nº 765/2023. Os demais serviços serão discriminados no mesmo instrumento de cobrança, observando-se a transparência e rastreabilidade exigidas, porém com **faturamento próprio** e **regime jurídico autônomo**, sem extensão das obrigações regulatórias da operadora de telecomunicações às demais empresas participantes.

8.4. As CONTRATADAS manterão seus Planos de Serviço disponíveis ao público no **Repositório Permanente de Ofertas** e no endereço eletrônico **https://fibernetwork.com.br**, conforme o art. 22 do RGC.

8.4.1. A OPERADORA SCM, por enquadrar-se como **Prestadora de Pequeno Porte (PPP)**, é dispensada da obrigação de disponibilizar comparador de planos em seu sítio eletrônico, nos termos do art. 90, §1º, do RGC.

CLÁUSULA NONA – DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

9.1. As CONTRATADAS poderão ofertar serviços com **Prazo de Permanência**, pelo qual o CONSUMIDOR se compromete a manter-se vinculado à Oferta por período previamente determinado, **em contrapartida a um benefício concedido pela Prestadora**, conforme previsto no **art. 36 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC)**.

9.1.1. O **Prazo de Permanência** não poderá **exceder 12 (doze) meses**, salvo nas hipóteses de contratação por **pessoa jurídica**, para as quais poderá ser estabelecido prazo superior, conforme § 1º do art. 36 do RGC.

9.1.2. O **Prazo de Permanência** jamais poderá ser superior ao **prazo de vigência da Oferta** e **não será renovado automaticamente**, salvo se houver **manifestação prévia, livre e expressa do CONSUMIDOR**, conforme entendimento do **Acórdão nº 389/2024 da ANATEL**.

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

9.2. As condições gerais do Prazo de Permanência observarão as disposições da **Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor)** e deverão constar de forma clara e destacada no **TERMO DE CONTRATAÇÃO** ou **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, informando:
I – o período durante o qual o CONSUMIDOR deverá permanecer vinculado à Oferta;
II – a descrição do benefício concedido e o respectivo valor; e
III – o valor da multa aplicável em caso de rescisão antecipada.

9.3. Em caso de **rescisão contratual antes do término do Prazo de Permanência**, as CONTRATADAS poderão exigir o pagamento da **multa proporcional ao tempo restante para o término do vínculo**, a qual **não poderá exceder o valor total do benefício concedido**, nos termos do **art. 37, § 1º do RGC**.

9.3.1. É **vedada a cobrança da multa** quando a rescisão ocorrer:
I – por motivo de **descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte das CONTRATADAS**, cabendo a estas o ônus da prova quanto à improcedência das alegações do CONSUMIDOR; ou
II – por **rescisão fundada no inciso V do art. 31 do RGC**, referente à falta de cumprimento de condições de continuidade e qualidade do serviço.

9.3.2. Nas hipóteses acima, serão **mantidos os benefícios** obtidos no momento da contratação, permanecendo o CONSUMIDOR apenas responsável pelas **parcelas vincendas relativas à aquisição de equipamentos** eventualmente contratados.

9.3.3. A vedação à cobrança de multa e a manutenção dos benefícios aplicam-se igualmente às **ofertas conjuntas**, ainda que o descumprimento contratual pela Prestadora não se refira a todos os serviços contratados, conforme **art. 37, § 4º do RGC**.

9.3.4. Configura descumprimento contratual, para fins do § 2º do art. 37 do RGC, o **rebaixamento da Prestadora para selo "D" ou "E" no RQUAL** em determinado município, após a efetivação do contrato, cabendo ao CONSUMIDOR comprovar o fato segundo o **Manual Operacional do Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL**.

9.4. Em conformidade com o **art. 38 do RGC**, as CONTRATADAS deverão garantir ao CONSUMIDOR a **opção de contratação do mesmo serviço, com condições de fruição equivalentes e sem vínculo de permanência**, facultando-lhe escolher livremente entre a oferta com ou sem benefício.

9.5. A **suspensão dos serviços**, seja por solicitação do CONSUMIDOR, inadimplência ou infração contratual, implicará **suspensão automática da contagem do Prazo de Permanência**, retomando-se a contagem após o restabelecimento do serviço.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

10.1. O CONSUMIDOR adimplente poderá requerer às CONTRATADAS, **sem ônus**, a **suspensão temporária** da prestação dos serviços objetos deste Contrato, **uma única vez a cada período de 12 (doze) meses**, pelo prazo mínimo de **30 (trinta)** e máximo de **120 (cento e vinte) dias**, mantendo o direito ao **restabelecimento gratuito** no mesmo endereço e na mesma oferta originalmente contratada, conforme o disposto no art. 81 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC).

10.1.1. A suspensão não será concedida ao CONSUMIDOR inadimplente ou que estejam em descumprimento de quaisquer obrigações contratuais, ficando o atendimento do pedido condicionado à **regularização integral das pendências financeiras e contratuais**.

10.1.2. O direito de suspensão é **intransferível e não cumulativo**, não podendo o CONSUMIDOR acumular ou fracionar períodos não utilizados entre diferentes ciclos anuais.

10.1.3. O requerimento de suspensão em condições diversas das previstas nesta cláusula **poderá ter caráter oneroso**,

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

conforme regulamentação aplicável.

10.1.4. As CONTRATADAS deverão atender, em até **1 (um) dia**, contado da solicitação do CONSUMIDOR, tanto os pedidos de **suspensão** quanto os de **restabelecimento** dos serviços, desde que o CONSUMIDOR esteja adimplente e em plena conformidade contratual.

10.1.5. Durante o período de suspensão:
(a) o CONSUMIDOR manterá o seu código de acesso e o direito ao restabelecimento do serviço no mesmo endereço e na mesma oferta, observado o prazo de vigência do contrato;
(b) é **vedada a cobrança de tarifa, preço de assinatura ou qualquer outro valor** referente à prestação dos serviços; e
(c) ficará **suspensa a fluência do Prazo de Permanência**, quando existente.

10.1.6. Findo o prazo de suspensão formalmente requerido, os serviços serão **automaticamente restabelecidos**, sem necessidade de comunicação prévia pelas CONTRATADAS, retomando-se as **cobranças regulares** da oferta contratada.

10.2. O CONSUMIDOR poderá solicitar o **restabelecimento antecipado** dos serviços antes do término do prazo de suspensão, hipótese em que não poderá apresentar **novo pedido de suspensão** dentro do mesmo período de 12 (doze) meses.

10.3. As CONTRATADAS poderão suspender parcial ou totalmente os serviços objeto deste Contrato em caso de **inadimplência ou descumprimento contratual** pelo CONSUMIDOR, **após o decurso de 15 (quinze) dias** da **notificação formal** acerca da existência de débito vencido ou da infração verificada, conforme o disposto no art. 70 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC).

10.3.1. Para os fins deste Contrato, considera-se:
- **suspensão parcial**, a limitação ou redução da velocidade do serviço contratualmente prevista; e
- **suspensão total**, o bloqueio integral do sinal ou da prestação do serviço, conforme definido no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

Nos termos do art. 72, II, do RGC, as CONTRATADAS, enquanto prestadoras do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), **poderão suspender integralmente o serviço após o prazo de notificação**, observadas as condições desta cláusula.

10.3.2. Efetuado o pagamento do débito ou sanada a infração contratual, as CONTRATADAS deverão **restabelecer a prestação do serviço em até 1 (um) dia**, contado da ciência do pagamento ou regularização, **vedada a cobrança de qualquer valor pelo restabelecimento**, conforme art. 78, § 2º, do RGC. Sobre os valores em atraso, poderá incidir **multa de até 2 %**, **correção monetária** e **juros de mora de até 1 % ao mês, proporcional ao dia**, conforme o art. 78, § 1º, do RGC.

10.3.3. Durante o período de suspensão motivado por inadimplência ou descumprimento contratual, **não haverá cobrança de assinatura, mensalidade ou qualquer outro valor** referente à utilização do serviço, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos decorrentes do contrato, nos termos dos arts. 74 e 77 do RGC

10.4. Decorridos **60 (sessenta) dias** do início da suspensão e persistindo a inadimplência ou infração, as CONTRATADAS poderão **rescindir o contrato de prestação de serviços**, mediante **nova notificação ao CONSUMIDOR**, informando a data efetiva da rescisão e as consequências decorrentes, conforme art. 73 do RGC.

10.5. A rescisão não prejudicará a exigibilidade dos encargos contratuais e dos valores referentes ao Prazo de Permanência, quando aplicável, facultando-se às CONTRATADAS adotar medidas judiciais ou extrajudiciais de cobrança e registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, nos termos da legislação vigente.

10.5.1. Rescindido o contrato, as CONTRATADAS deverão encaminhar ao CONSUMIDOR, **no prazo máximo de 7 (sete) dias**, **comprovante escrito ou eletrônico da rescisão**, informando a possibilidade de registro do débito em

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

sistemas de proteção ao crédito, conforme art. 76 do RGC.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

11.1. As CONTRATADAS disponibilizarão ao CONSUMIDOR um **Centro de Atendimento Telefônico gratuito**, acessível por **chamada originada de terminal fixo ou móvel**, em funcionamento **ininterrupto por, no mínimo, 8 (oito) horas diárias, nos dias úteis**, conforme permitido às **Prestadoras de Pequeno Porte pela regulamentação vigente**, destinado ao registro de **reclamações, solicitações, pedidos de informação e comunicações relativas aos serviços contratados**.

11.1.1. O **Centro de Atendimento Telefônico** poderá ser acessado pelo CONSUMIDOR através do número **0800 878 8194**, ou por outros canais digitais e meios eletrônicos informados no **sítio eletrônico oficial das CONTRATADAS**, garantindo-se, sempre que possível, acessibilidade a pessoas com deficiência, nos termos da legislação aplicável.

11.1.2. No menu inicial do atendimento estarão disponíveis, de forma clara e direta, as opções de:
I – **Rescisão automatizada** do contrato sem intervenção de atendente;
II – **Registro de reclamação**; e
III – **Atendimento humano**, cuja opção constará também em todos os submenus.
O atendimento humano permanecerá disponível **durante todo o período de funcionamento do canal telefônico**, e poderá ser complementado por atendimento digital fora desse horário.

11.2. Todas as interações entre o CONSUMIDOR e o Centro de Atendimento das CONTRATADAS serão **gravadas e mantidas pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias**, período em que o CONSUMIDOR poderá solicitar cópia integral da gravação.
11.2.1. As CONTRATADAS disponibilizarão a cópia solicitada **em até 10 (dez) dias**, podendo o conteúdo ser fracionado em mais de um arquivo eletrônico.
11.2.2. As interações realizadas entre técnicos das CONTRATADAS e o CONSUMIDOR em campo **não são objeto de gravação obrigatória**, não sendo exigido registro dessas comunicações.
11.2.3. Em caso de **interrupção involuntária da ligação antes da conclusão do atendimento**, as CONTRATADAS deverão **retornar a chamada** ao CONSUMIDOR, salvo nas hipóteses de **trote, engano, comportamento ofensivo** ou **chamadas originadas com bloqueio de identificação**.

11.3. O CONSUMIDOR poderá obter no endereço eletrônico **https://fibernetwork.com.br** todas as informações relativas às CONTRATADAS, incluindo **endereços, telefones, horários de atendimento e funcionamento**, bem como **planos e ofertas de serviços**, documentos contratuais e demais informações exigidas pela regulamentação.

11.4. Todas as **solicitações, reclamações, pedidos de reparo, informações, serviços e rescisões contratuais** deverão ser efetuadas exclusivamente por meio dos canais oficiais de atendimento das CONTRATADAS.
Cada atendimento receberá **protocolo individual**, informado ao CONSUMIDOR no início da interação e encaminhado, **em até 1 (um) dia**, por meio eletrônico, contendo data e hora do registro.

11.5. As CONTRATADAS comprometem-se a assegurar ao CONSUMIDOR tratamento adequado, transparente e rastreável para todas as solicitações, observando os **prazos máximos de resposta e solução** definidos nesta cláusula e na regulamentação aplicável.

11.5.1. Em se tratando de **instalação dos serviços**, as CONTRATADAS observarão rigorosamente o prazo previsto no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, considerando as condições técnicas e logísticas informadas ao CONSUMIDOR no momento da contratação.

11.5.2. Em se tratando de **rescisão contratual**, o pedido efetuado com intervenção de atendente **produzirá efeitos imediatos**, ainda que o desligamento técnico demande prazo adicional para processamento.
Nos casos em que houver **prazo de permanência vigente**, as penalidades contratuais aplicáveis serão calculadas proporcionalmente, nos termos da regulamentação e do contrato de permanência firmado.

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

11.5.3. O **histórico de demandas e registros de atendimento** do CONSUMIDOR será mantido pelas CONTRATADAS pelo prazo mínimo de **3 (três) anos**, ficando à disposição para consulta e envio, por meio eletrônico ou físico, **em até 5 (cinco) dias corridos** a contar da solicitação. O histórico conterá, no mínimo, o número de protocolo, data e hora de registro e conclusão, síntese e classificação da demanda, bem como o encaminhamento e solução adotados.

11.5.4. As **solicitações de reparo técnico ou correção de falhas** serão tratadas pelas CONTRATADAS com prioridade, devendo ser **resolvidas em até 5 (cinco) dias corridos** a partir do registro, salvo em situações excepcionais devidamente justificadas ou em casos de força maior.

11.5.5. As **reclamações e pedidos de informação** apresentados pelo CONSUMIDOR deverão ser **respondidos durante o atendimento** ou, quando demandarem análise complementar, **resolvidos no prazo máximo de 7 (sete) dias corridos**, contados da data do recebimento da solicitação.

11.5.6. As **demais solicitações de serviços não especificadas** nesta cláusula deverão ser atendidas **no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos**, contados do registro, podendo ser prorrogado apenas em situações excepcionais devidamente justificadas e comunicadas ao CONSUMIDOR.

11.6. Os prazos estipulados nos itens anteriores poderão sofrer alteração nas seguintes hipóteses:
(I) Quando o CONSUMIDOR não disponibilizar condições adequadas para instalação ou reparo dos serviços, incluindo energia, estrutura física ou equipamentos compatíveis;
(II) Quando o acesso ao local de instalação ou manutenção for negado ou dificultado pelo CONSUMIDOR;
(III) Em casos de **força maior ou eventos fortuitos**, como intempéries, descargas atmosféricas, greves, instabilidade de rede pública, ou outras situações fora do controle das CONTRATADAS;
(IV) Em razão de **atrasos de terceiros**, como fornecedores de equipamentos ou prestadores de serviços complementares;
(V) Em qualquer outra hipótese em que não haja culpa direta ou omissão das CONTRATADAS.

11.7. A OPERADORA SCM compromete-se a manter **sistemas e meios eletrônicos** que permitam à **ANATEL acesso em tempo real e sem ônus** aos registros de **reclamações, solicitações de serviços, pedidos de informação e de rescisão contratual**, observados os padrões técnicos e de segurança definidos pela Agência para fins de fiscalização da prestação do serviço.

11.8. As CONTRATADAS assegurarão, em todas as formas de atendimento — telefônico, digital ou presencial —, **meios de comunicação acessíveis a pessoas com deficiência auditiva, visual ou da fala**, nos termos da legislação vigente e do art. 8º, §3º do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC).

11.9. Por se enquadrar no conceito de **Prestadora de Pequeno Porte (PPP)**, a OPERADORA SCM **não é obrigada a manter atendimento presencial permanente**. Entretanto, uma vez existentes **unidades próprias, filiais, lojas ou estabelecimentos comerciais** que explorem a marca das CONTRATADAS, estes deverão garantir **atendimento presencial adequado e acessível**, conforme previsto no art. 20 do RGC.

11.10. As CONTRATADAS disponibilizarão, em sua página oficial na Internet (**https://fibernetwork.com.br**), **canal digital de atendimento gratuito e acessível**, que permitirá ao CONSUMIDOR:
(I) Registrar reclamações e solicitações de serviço;
(II) Consultar protocolos e histórico de demandas;
(III) Obter informações contratuais e sobre planos ofertados; e
(IV) Solicitar rescisão contratual, sem necessidade de intervenção humana.

11.11. Em se tratando de **serviços de Informática, Call Center, Manutenção, Suporte Técnico ou outros serviços complementares**, a QUARTA CONTRATADA se compromete a observar o **prazo de execução e instalação previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO**, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em lei e neste instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

12.1. A TERCEIRA CONTRATADA, na qualidade de **LOCADORA DE EQUIPAMENTOS**, será responsável pela **instalação e ativação dos equipamentos disponibilizados em regime de locação** no endereço do CONSUMIDOR, podendo realizar tais atividades **por meio de EMPRESA PARCEIRA contratada** ou pela **QUARTA CONTRATADA**, sem prejuízo das responsabilidades contratuais inerentes à locação. A **OPERADORA SCM**, por sua vez, atuará em **regime de rede neutra**, responsabilizando-se exclusivamente pela **infraestrutura de telecomunicações e provimento do sinal de acesso**, não abrangendo as instalações internas do ambiente do CONSUMIDOR nem os equipamentos ali instalados.

12.1.1. A LOCADORA e suas parceiras realizarão a instalação **somente até o ponto de entrega dos equipamentos locados**, não se responsabilizando por redes internas, cabeamentos, conexões adicionais ou configurações realizadas pelo CONSUMIDOR. Caso este implemente **rede local (LAN) ou Wi-Fi**, deverá mantê-la **devidamente criptografada e sob sua guarda exclusiva**, responsabilizando-se pela **proteção da senha de acesso**, pela **configuração adequada dos dispositivos** e pela **prevenção de usos indevidos**. É **vedada a cessão, compartilhamento ou disponibilização dos serviços e senhas** a terceiros estranhos à relação contratual.

12.1.2. Verificada, por qualquer meio, a cessão ou o compartilhamento indevido dos serviços, ainda que de forma gratuita, o CONSUMIDOR ficará sujeito ao **pagamento de mensalidade adicional correspondente a cada ponto irregular** constatado, além da possibilidade de **rescisão imediata deste contrato**, sem prejuízo das demais penalidades previstas em lei e neste instrumento. A prática poderá ensejar **denúncia à ANATEL** nos termos do **artigo 183 da Lei nº 9.472/1997**, por caracterizar utilização indevida de serviços de telecomunicações.

12.1.3. As **instalações internas e redes locais** implementadas pelo CONSUMIDOR são de sua **exclusiva responsabilidade**, inclusive quanto a falhas, danos ou ilícitos decorrentes de seu uso. O CONSUMIDOR deverá **cadastrar e controlar os dispositivos conectados** à sua rede interna, de forma a permitir a rastreabilidade necessária ao cumprimento das obrigações legais relativas à **guarda dos registros de conexão**, nos termos do **artigo 13 da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet)** e da **Resolução ANATEL nº 614/2013 (Regulamento do SCM)**. A responsabilidade da **OPERADORA SCM** restringe-se ao **tráfego de dados até o ponto de terminação da rede**, conforme previsto no **RQUAL e no RGC**.

12.1.4. Quando a instalação for executada por **EMPRESA PARCEIRA** ou pela **QUARTA CONTRATADA**, o **pagamento pelos serviços de instalação será feito diretamente pelo CONSUMIDOR** à empresa executante, cabendo-lhe **todas as obrigações legais, fiscais e técnicas** decorrentes da execução do serviço. A LOCADORA de equipamentos manterá a **responsabilidade contratual pela locação** e pela **substituição dos equipamentos locados**, nos termos deste contrato, mas **não responderá pela execução física da instalação** realizada por terceiros.

12.2. Em caso de **solicitação de mudança de endereço de instalação**, esta dependerá de **análise de viabilidade técnica e disponibilidade de infraestrutura** no novo local. Havendo viabilidade, o CONSUMIDOR será responsável pelo **pagamento da tarifa correspondente**, conforme prevista na **Cláusula 17.8** deste instrumento.

12.2.1. Inexistindo disponibilidade técnica para o atendimento no novo endereço, e optando o CONSUMIDOR pela **rescisão antecipada do contrato**, será aplicada, quando houver **Contrato de Permanência**, a **multa proporcional** correspondente ao período remanescente do prazo de permanência, calculada com base na data do pedido de rescisão.

12.2.2. O CONSUMIDOR poderá optar por **utilizar equipamentos próprios**, desde que estes **atendam integralmente às especificações técnicas exigidas** para a adequada prestação do serviço, incluindo **padrões de fabricante, marca, modelo, homologação pela ANATEL e demais parâmetros técnicos de compatibilidade**. A LOCADORA e a OPERADORA SCM **não se responsabilizam por falhas de funcionamento, incompatibilidades, perdas de desempenho ou indisponibilidade de serviços** decorrentes do uso de equipamentos que **não atendam às especificações recomendadas** ou **não tenham sido previamente validados** pelas CONTRATADAS.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

13.1. O CONSUMIDOR reconhece que os serviços poderão ser **interrompidos, degradados ou temporariamente indisponíveis**, de forma **programada ou não**, em razão de manutenções preventivas, corretivas, atualizações técnicas, falhas de rede ou situações de caso fortuito ou força maior. Tais eventos **não caracterizam infração contratual ou hipótese de rescisão**, sendo devidas **compensações automáticas** conforme os critérios desta cláusula.

13.2. Em caso de **interrupção ou degradação programada**, o CONSUMIDOR terá direito à **compensação proporcional automática**, calculada à razão de **1/30 (um trinta avos) do valor mensal** da oferta contratada **por dia ou fração superior a 4 (quatro) horas** de indisponibilidade. Indisponibilidades inferiores a 4 (quatro) horas não geram compensação.

13.3. Em caso de **interrupção ou degradação não programada**, a compensação será devida **automaticamente**, de forma proporcional ao tempo de indisponibilidade superior a **30 (trinta) minutos**, e calculada com base no valor da oferta contratada e no **tempo decorrido entre a solicitação do reparo e o restabelecimento do serviço.** A devolução ou abatimento deverá **ocorrer até o segundo mês subsequente ao evento**, respeitado o ciclo de faturamento.

13.4. O **ressarcimento automático** será efetuado, preferencialmente, por **abatimento na fatura subsequente**. Alternativamente, o CONSUMIDOR poderá solicitar **restituição via sistema bancário** ou **crédito em conta contratual**, conforme previsto nos **arts. 65 e 67 do RGC**.

13.5. Não haverá compensação ou ressarcimento quando a interrupção ou degradação decorrer de:
I – **Caso fortuito, força maior ou atos de terceiros**;
II – **Ações ou omissões do próprio CONSUMIDOR**;
III – **Uso de equipamentos não homologados, incompatíveis ou instalados por terceiros não credenciados**; ou
IV – **Suspensão por inadimplemento contratual**.

13.6. A **OPERADORA SCM** deverá comunicar à **ANATEL**, no prazo máximo de **24 (vinte e quatro) horas**, toda interrupção ou degradação significativa dos serviços, informando suas causas e as providências adotadas, conforme determina o **RQUAL e o Manual Operacional do RGC**.

13.7. Em nenhuma hipótese, as CONTRATADAS serão responsáveis por **indenizações adicionais** além das compensações automáticas previstas nesta cláusula, ressalvados os casos expressamente previstos em lei, ou em contratos específicos.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

14.1. A contestação de débito encaminhada pelo **CONSUMIDOR** às **CONTRATADAS**, via notificação ou através da **Central de Atendimento Telefônico**, em relação a qualquer cobrança feita pelas **CONTRATADAS**, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

14.2. O **CONSUMIDOR** terá o prazo máximo de **03 (três) anos**, contados da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante as **CONTRATADAS**, conforme previsto no **art. 60 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC)**.

14.2.1. A partir do recebimento da contestação de débito feita pelo **CONSUMIDOR**, as **CONTRATADAS** terão o prazo máximo de **30 (trinta) dias** para apresentar a resposta, devendo o **CONSUMIDOR** ser formalmente notificado do resultado da análise, de acordo com o **art. 61 do RGC**.

14.2.2. O débito contestado deverá ter sua **cobrança suspensa** até a conclusão da análise, e sua eventual reinclusão fica condicionada à **comprovação da prestação do serviço objeto do questionamento** ou à **apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente** pelas **CONTRATADAS**.

14.2.3. Sendo a contestação apenas **parcial**, ou seja, em relação apenas a parte da cobrança encaminhada pelas **CONTRATADAS**, fica o **CONSUMIDOR** obrigado ao pagamento da **quantia incontroversa**, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

14.2.4. As **CONTRATADAS** cientificarão o **CONSUMIDOR** do resultado da contestação do débito, aplicando-se as seguintes regras:

14.2.4.1. Sendo a contestação **julgada procedente**, os valores contestados serão **retificados ou cancelados**, sendo encaminhado ao **CONSUMIDOR** um **novo documento de cobrança** com os valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de **qualquer encargo moratório (multa e juros)** ou atualização monetária.

14.2.4.2. Caso o **CONSUMIDOR** já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, as **CONTRATADAS** se comprometem a **conceder na fatura subsequente crédito equivalente ao valor pago indevidamente**, podendo, alternativamente, realizar a **devolução via sistema bancário**, no prazo máximo de **30 (trinta) dias** contados da decisão final, conforme os **arts. 65 e 67 do RGC**.

14.2.4.3. Sendo a contestação **julgada improcedente**, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser **paga pelo CONSUMIDOR**, acrescentando-se os **encargos moratórios (multa, juros e correção monetária)** incidentes sobre o período compreendido entre o vencimento original e a efetiva quitação, desde que o **CONSUMIDOR** tenha sido devidamente notificado das razões da improcedência.

14.2.5. Caso o prazo de **30 (trinta) dias** previsto no item **14.2.1** transcorra sem manifestação das **CONTRATADAS**, a contestação será considerada **procedente por decurso de prazo**, devendo ser aplicada automaticamente a **devolução do valor pago em excesso em dobro**, acrescida de **correção monetária pelo IPCA** e **juros de 1% (um por cento) ao mês, proporcional ao dia**, nos termos do **art. 64 do RGC**.

14.2.6. As **CONTRATADAS** deverão **manter registro histórico das contestações, respostas e providências adotadas**, pelo período mínimo de **05 (cinco) anos**, conforme disposto no **RGC** e no **Manual Operacional do RQUAL**.

14.2.7. As contestações de débitos deverão ser tratadas pela **CONTRATADA responsável pela cobrança questionada**, cabendo à **PRIMEIRA CONTRATADA (SERVIÇOS DIGITAIS)**, à **SEGUNDA CONTRATADA (OPERADORA SCM)**, à **TERCEIRA CONTRATADA (LOCADORA DE EQUIPAMENTOS)** e à **QUARTA CONTRATADA (SUPORTE TÉCNICO)** a apuração e solução das demandas sob sua respectiva competência, **observando-se os prazos e formas previstos neste instrumento e no RGC**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA ANATEL

15.1. Em conformidade com o disposto no **Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC)** e demais normas da **AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES – ANATEL**, fica informado que o **CONSUMIDOR** poderá obter informações, registrar reclamações, denúncias ou solicitações diretamente junto à **ANATEL**, por meio dos seguintes canais oficiais de atendimento:

15.1.1. Central de Atendimento Telefônico:
Telefone **1331** (atendimento geral) e **1332** (acessível para pessoas com deficiência auditiva).
Atendimento gratuito, disponível **de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h**.

15.1.2. Portal da ANATEL:
Acesso eletrônico pelo endereço: **www.gov.br/anatel**
No portal, o **CONSUMIDOR** pode consultar informações sobre serviços de telecomunicações, registrar e acompanhar protocolos de atendimento, bem como consultar regulamentações aplicáveis.

15.1.3. Atendimento Presencial:
Sede da ANATEL – SAUS Quadra 06, Blocos C, E, F e H – Brasília/DF, CEP **70070-940**.
Telefone geral: **(61) 2312-2000**.
CNPJ: **02.030.715/0001-12**.

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

15.1.4. Correspondência:
Assessoria de Relações com o Usuário – ARU
Endereço: **SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º Andar – Brasília/DF – CEP 70070-940.**

15.1.5. Biblioteca e Atendimento Documental:
SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo – Brasília/DF – CEP 70070-940.

15.2. As **CONTRATADAS** reconhecem o papel da **ANATEL** como órgão fiscalizador e regulador da prestação dos **Serviços de Comunicação Multimídia (SCM)**, mantendo à disposição da Agência, em tempo real e sem ônus, todos os registros, informações e documentos exigidos pela regulamentação vigente.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS EQUIPAMENTOS

16.1. As **CONTRATADAS** poderão disponibilizar ao **CONSUMIDOR** os equipamentos necessários à fruição dos serviços — tais como **modens, roteadores, ONUs, cabos, fontes de alimentação, acessórios e demais dispositivos correlatos** — a título de **comodato** ou **locação**, conforme ajustado no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, devendo o **CONSUMIDOR**, em qualquer hipótese, **manter e guardar tais equipamentos em perfeito estado de uso e conservação**, zelando pela sua integridade, funcionamento e segurança.

16.1.1. A **TERCEIRA CONTRATADA (LOCADORA DE EQUIPAMENTOS)** é a **responsável direta pela disponibilização, substituição, vistoria e recolhimento** dos equipamentos instalados nas dependências do **CONSUMIDOR**, podendo realizar tais atividades **diretamente**, **por meio de EMPRESA PARCEIRA**, ou através da **QUARTA CONTRATADA (SUPORTE TÉCNICO)**. Em qualquer dessas hipóteses, a **contraprestação pela instalação e retirada dos equipamentos será paga diretamente pelo CONSUMIDOR à empresa executora**.

16.1.2. O **CONSUMIDOR** é **integralmente responsável pela guarda e uso adequado** dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, devendo **providenciar aterramento, proteção elétrica e contra descargas atmosféricas** no local de instalação, bem como **desconectá-los da energia elétrica durante tempestades ou picos de tensão**. Em caso de **dano, extravio, furto, roubo, perda ou uso indevido**, o **CONSUMIDOR** responderá pelo **valor de mercado** do equipamento.

16.1.3. O **CONSUMIDOR** poderá optar por **utilizar equipamentos próprios**, desde que estes **atendam integralmente às especificações técnicas exigidas para a adequada prestação do serviço**, incluindo **marca, modelo, fabricante, firmware, homologação e desempenho compatível**. A utilização de equipamentos fora dessas especificações poderá acarretar **instabilidade, falhas de monitoramento ou impossibilidade técnica de prestação dos serviços**, **sem que caiba qualquer indenização, compensação ou abatimento de valores**.

16.1.4. É **vedada a cessão, locação, empréstimo, compartilhamento ou transferência** dos equipamentos, **gratuita ou onerosa**, bem como **qualquer modificação, intervenção técnica ou alteração de firmware**, sob pena de **rescisão contratual de pleno direito**, **indenização por perdas e danos** e **comunicação à ANATEL**, nos termos do artigo 183 da **Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações)**.

16.1.5. Os equipamentos cedidos deverão ser **utilizados exclusivamente no endereço de instalação constante do TERMO DE CONTRATAÇÃO**, sendo **vedada a sua remoção para outro local** sem **autorização expressa e por escrito das CONTRATADAS**.

16.1.6. O **CONSUMIDOR** reconhece ser o **único responsável pela guarda e conservação** dos equipamentos cedidos, obrigando-se a **indenizar as CONTRATADAS pelo valor de mercado** em caso de **furto, roubo, extravio, perda, avarias, ou recusa de devolução**, sem prejuízo das demais penalidades previstas neste instrumento.

16.2. Ao término ou rescisão contratual, por qualquer motivo, o **CONSUMIDOR** deverá **restituir às CONTRATADAS** todos os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, **em perfeito estado de uso e conservação**, no prazo máximo de **48 (quarenta e oito) horas**.

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

16.2.1. Decorrido o prazo acima sem a devolução dos equipamentos, o **CONSUMIDOR** ficará sujeito ao **pagamento do valor de mercado** do bem, bem como à **multa penal** prevista na **Cláusula 20.1**, sem prejuízo de **indenização por danos suplementares**.

16.2.2. As **CONTRATADAS** ficam **autorizadas a emitir boletos, duplicatas ou outros títulos de crédito** para cobrança dos valores decorrentes da **não devolução, avaria ou extravio** dos equipamentos, com **vencimento imediato**, podendo, em caso de inadimplência, **encaminhar o nome do CONSUMIDOR aos órgãos de proteção ao crédito** e/ou **levar o título a protesto**, mediante **prévia notificação**.

16.3. As **CONTRATADAS** poderão, a qualquer tempo, **realizar vistorias ou inspeções técnicas** nos equipamentos sob posse do **CONSUMIDOR**, diretamente ou por meio de representantes **devidamente identificados**, **independentemente de prévia notificação**, sempre que necessário à **manutenção da integridade dos ativos ou à verificação do correto funcionamento dos serviços**.

16.4. As **CONTRATADAS realizam o monitoramento remoto dos equipamentos e ativos instalados sob responsabilidade do CONSUMIDOR**, de modo a acompanhar a **disponibilidade, conectividade, consumo e integridade dos dispositivos**.

16.4.1. Caso o monitoramento indique que um ou mais equipamentos **deixaram de estar acessíveis ou monitoráveis**, as **CONTRATADAS** poderão **notificar o CONSUMIDOR** para que **restabeleça a alimentação elétrica, a conexão e as condições adequadas de funcionamento**.

16.4.2. Persistindo a **indisponibilidade dos equipamentos por período superior a 48 (quarenta e oito) horas**, e não havendo manifestação ou regularização por parte do **CONSUMIDOR**, as **CONTRATADAS** poderão, a seu critério, **realizar a retirada dos equipamentos** e **cancelar antecipadamente os serviços contratados**, sem prejuízo da **cobrança proporcional dos valores devidos até a data da retirada**.

16.4.3. Tais medidas têm como **finalidade a preservação dos ativos das CONTRATADAS e a integridade operacional de sua rede**, aplicando-se **a todos os equipamentos e dispositivos** que se encontrem sob posse ou uso do **CONSUMIDOR**, **independentemente do tipo de serviço contratado**.

16.5. Após **30 (trinta) dias de suspensão parcial ou total dos serviços**, e persistindo o inadimplemento ou a inatividade contratual, as **CONTRATADAS** poderão **proceder à retirada definitiva dos equipamentos de sua propriedade**, nos mesmos termos acima previstos.
c
16.5.1. Em caso de **reativação posterior** dos serviços, será necessária **nova visita técnica para reinstalação dos equipamentos**, ficando o **CONSUMIDOR** responsável pelo **pagamento da tarifa prevista na Cláusula 17.8** deste instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS SERVIÇOS DIGITAIS

17.1. São deveres da **PRIMEIRA CONTRATADA (SERVIÇOS DIGITAIS)**, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:

17.1.1. Prestar os serviços digitais contratados, compreendendo o **fornecimento de livros digitais (e-books), aplicativos, plataformas, conteúdos interativos, streaming e demais soluções digitais**, observando os padrões de qualidade e desempenho compatíveis com a natureza de cada produto ou serviço disponibilizado.

17.1.2. Solucionar as reclamações do CONSUMIDOR quanto a falhas de acesso, dificuldades técnicas, dúvidas ou outros problemas relacionados aos serviços digitais, por meio dos canais de atendimento disponibilizados.

17.1.3. Cumprir integralmente as cláusulas e condições deste Contrato, respeitando a legislação vigente, os direitos autorais, as licenças de uso e demais normas aplicáveis aos conteúdos e plataformas digitais.

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

17.2. É permitido à **PRIMEIRA CONTRATADA (SERVIÇOS DIGITAIS)** ofertar seus serviços **individualmente ou em parceria com editoras, desenvolvedores, distribuidoras e licenciadores de conteúdo**, inclusive por meio de **plataformas e aplicativos integrados**, **sem necessidade de autorização prévia específica do CONSUMIDOR**, desde que preservadas as condições essenciais do plano contratado.

17.3. A **PRIMEIRA CONTRATADA (SERVIÇOS DIGITAIS)** disponibilizará **aplicativo, site ou plataforma eletrônica** para acesso aos **conteúdos digitais contratados**, como livros eletrônicos (e-books), aplicativos, plataformas de conteúdo ou streaming, os quais deverão ser obtidos por meio das **lojas oficiais (Android, iOS ou equivalentes)**, observando-se o **sistema operacional, a versão e o modelo de aparelho compatível**. O **CONSUMIDOR** deverá **contratar previamente o plano ou pacote** que melhor atenda ao seu interesse, o qual permitirá o acesso aos conteúdos e funcionalidades correspondentes, **respeitando as regras e orientações de uso** estabelecidas pela **CONTRATADA**.

17.3.1. Após a contratação, o **CONSUMIDOR**, pessoa física ou jurídica, terá acesso aos serviços digitais **limitado ao plano contratado**, mediante **cadastro de login e senha individual**, de uso **pessoal, intransferível e sigiloso**, sendo de sua **inteira responsabilidade o uso correto, a confidencialidade e a guarda dessas informações**. O recadastramento ou redefinição de senha poderá ser solicitado **pelos canais oficiais das CONTRATADAS**, observadas as medidas de segurança aplicáveis.

17.3.2. AS CONTRATADAS poderão **limitar a quantidade de acessos simultâneos, perfis ativos ou dispositivos vinculados** por **CONSUMIDOR**, conforme o tipo de plano contratado, podendo **alterar tais parâmetros a qualquer tempo**, **mediante aviso prévio**, enviado por meio eletrônico ou disponibilizado na própria plataforma.

17.3.3. Para o acesso adequado às **plataformas e conteúdos digitais**, o **CONSUMIDOR** deverá possuir, a seu **exclusivo custo e critério**, **conexão à Internet compatível**, observando que a **qualidade de reprodução, leitura ou execução** poderá variar conforme a **velocidade da conexão, tipo de rede e características do equipamento utilizado**. **AS CONTRATADAS** não se responsabilizam por falhas de desempenho, lentidão, interrupções ou indisponibilidades decorrentes da **conexão de Internet do CONSUMIDOR** ou de **limitações dos dispositivos utilizados**.

17.3.4. O **CONSUMIDOR** reconhece que **os conteúdos digitais podem demandar elevado volume de tráfego de dados**, especialmente no caso de plataformas multimídia e streaming, e declara estar ciente de que eventuais **cobranças adicionais, bloqueios ou reduções de velocidade** aplicadas por sua **operadora de Internet ou plano de dados** não constituem responsabilidade **das CONTRATADAS**. Na ocorrência de tais situações, caberá ao **CONSUMIDOR** adotar meios alternativos de acesso compatíveis, dentro do prazo de disponibilidade do conteúdo adquirido.

17.3.5. Para o acesso aos **conteúdos digitais** em **computadores, tablets, smartphones, e-readers e demais dispositivos compatíveis**, o **CONSUMIDOR** deverá **respeitar as especificações técnicas e requisitos mínimos de compatibilidade** de cada aparelho, sendo de sua **exclusiva responsabilidade verificar tais condições antes da contratação**. O **CONSUMIDOR** reconhece ainda que poderão ocorrer **atualizações automáticas ou alterações de compatibilidade** em decorrência de decisões dos **fabricantes ou desenvolvedores dos sistemas operacionais**, sem que tal fato gere qualquer obrigação de suporte **por parte das CONTRATADAS**.

17.3.6. AS CONTRATADAS não serão responsabilizadas, sob nenhuma hipótese, por **incompatibilidade de dispositivos, insuficiência de capacidade de processamento, falhas de rede, limitação de tráfego de dados ou velocidade de Internet** que impeçam ou restrinjam o acesso aos conteúdos digitais contratados. O **acesso permanecerá disponível ao CONSUMIDOR** mediante **login e senha individual**, em qualquer dispositivo **compatível**, conforme os parâmetros técnicos e de segurança definidos **pelas CONTRATADAS**.

17.4. A CONTRATADA poderá disponibilizar, a qualquer tempo e por prazo determinado, **degustações, acessos promocionais ou demonstrações de conteúdos digitais** disponíveis em suas plataformas, sem que tal liberalidade implique em **novação contratual ou obrigação de continuidade**. O acesso gratuito ou promocional poderá ser **interrompido a qualquer tempo e sem aviso prévio**, cabendo ao **CONSUMIDOR**, caso deseje a continuidade do serviço, **realizar a contratação regular** do conteúdo desejado, ocasião em que será restabelecido o acesso

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

correspondente e **lançados os valores devidos em fatura de cobrança**, de forma **mensal e recorrente**, com **renovação automática**, até eventual solicitação formal de **cancelamento pelo CONSUMIDOR titular do plano**.

17.5. Tanto os **conteúdos digitais** quanto as **plataformas, aplicativos, interfaces e demais elementos tecnológicos** disponibilizados pelas **CONTRATADAS** são **protegidos pelas leis de propriedade intelectual e demais legislações aplicáveis**, incluindo, sem limitação, o **Código Civil (Lei nº 10.406/2002)** e a **Lei de Direitos Autorais (Lei nº 9.610/1998)**. Tais direitos **pertencem às CONTRATADAS** ou **aos respectivos licenciadores, editoras, desenvolvedores, autores ou titulares originais**, que **outorgaram permissão de uso** para a disponibilização comercial dos conteúdos digitais ao **CONSUMIDOR**.

17.5.1. Por meio do presente instrumento é conferido ao **CONSUMIDOR direito de acesso limitado e não exclusivo** aos **conteúdos digitais contratados**, via **Internet**, através das **plataformas, aplicativos ou sites disponibilizados pelas CONTRATADAS**. Tal licença é **não transferível e não confere ao CONSUMIDOR qualquer direito de propriedade, cessão definitiva ou titularidade** sobre os conteúdos disponibilizados.

17.5.2. É **expressamente proibido** ao **CONSUMIDOR**, sem autorização prévia e expressa **das CONTRATADAS** ou de seus parceiros licenciadores:

- **fazer download**, **copiar**, **modificar**, **distribuir**, **transmitir**, **exibir**, **reproduzir**, **publicar**, **licenciar**, **criar obras derivadas**, **vender** ou **revender** qualquer parte dos conteúdos digitais, aplicativos, plataformas ou informações obtidas por meio dos serviços;
- **utilizar engenharia reversa, automações, robôs ou ferramentas de extração de dados** para reprodução, cópia ou manipulação dos conteúdos.

Qualquer ato em desacordo com as disposições acima **sujeitará o CONSUMIDOR às medidas judiciais cíveis e criminais cabíveis**, sem prejuízo das **indenizações pelos danos materiais e morais causados**.

17.5.3. O **CONSUMIDOR assume integral responsabilidade civil e criminal** pela **utilização indevida dos conteúdos digitais, marcas, textos, imagens, obras e demais materiais protegidos por direitos autorais ou de propriedade industrial**, acessados por meio das plataformas **das CONTRATADAS**. A violação desses direitos implicará **imediata suspensão do acesso aos serviços digitais** e **responsabilização nos termos da legislação vigente**.

17.6. Os **planos e pacotes de conteúdos digitais** disponibilizados **pelas CONTRATADAS** poderão **deixar de ser comercializados a qualquer tempo**, mediante **notificação prévia ao CONSUMIDOR**, que poderá optar pela **migração para outro pacote disponível** ou pelo **encerramento do acesso** aos conteúdos objeto deste Termo. Da mesma forma, **AS CONTRATADAS** poderão, a seu **exclusivo critério e sem aviso prévio**, **alterar, substituir ou atualizar** os **conteúdos, obras, títulos, aplicativos, recursos ou funcionalidades disponíveis nas plataformas**, sem que tais alterações **caracterizem descumprimento contratual** ou **gerem direito a indenização, abatimento ou compensação de qualquer natureza** ao **CONSUMIDOR**.

17.6.1. AS CONTRATADAS não garantem a disponibilidade contínua e permanente de todos os conteúdos digitais contratados, podendo ocorrer **substituições, suspensões ou exclusões** decorrentes de decisões **comerciais, técnicas ou de terceiros licenciadores**. A **garantia contratual dos planos** restringe-se à **quantidade total de conteúdos digitais** ou **categorias de acesso** ofertadas em cada pacote, conforme **descrição vigente no site oficial das CONTRATADAS**, atualmente disponível em: **https://fibernetwork.com.br**. Não haverá, sob nenhuma hipótese, **monitoramento, filtragem ou controle parental** de qualquer tipo, sendo tal responsabilidade integralmente do **CONSUMIDOR**.

17.7. AS CONTRATADAS não garantem que o uso das plataformas, aplicativos ou sistemas digitais será **ininterrupto, livre de falhas ou compatível com todos os dispositivos**. O **CONSUMIDOR** reconhece e concorda que **AS CONTRATADAS** e suas **parceiras tecnológicas** poderão, a qualquer tempo e sem necessidade de aviso prévio, **eliminar, modificar ou substituir** parcial ou integralmente **recursos, funcionalidades, interfaces ou características dos aplicativos e plataformas**, sem que isso gere **direito a compensação, restituição ou indenização**.

17.7.1. AS CONTRATADAS não prestarão suporte técnico relacionado a **falhas de equipamentos, incompatibilidades de dispositivos** ou **configurações inadequadas** utilizadas pelo **CONSUMIDOR**, devendo este

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

verificar previamente os requisitos mínimos de compatibilidade antes da contratação. Em tais hipóteses, o **CONSUMIDOR** declara-se ciente de que **isenta integralmente AS CONTRATADAS** de qualquer responsabilidade por **incompatibilidade de aparelhos próprios ou de terceiros**.

17.7.2. A **isenção de responsabilidade** prevista neste Termo **abrange integralmente AS CONTRATADAS**, bem como suas **subsidiárias, controladoras, controladas, coligadas, acionistas, administradores, executivos, funcionários, representantes e licenciantes**, por **falhas de desempenho, incompatibilidade de equipamentos, limitações de software ou interrupções de acesso** decorrentes de fatores alheios ao controle das mesmas.

17.7.3. O **CONSUMIDOR** reconhece e concorda que **AS CONTRATADAS não integram a cadeia de fornecimento** de **aplicativos, conteúdos, produtos ou serviços** desenvolvidos e comercializados **por terceiros parceiros ou licenciadores**, não respondendo, portanto, por **falhas, indisponibilidades, atualizações ou remoções** decorrentes da atuação desses terceiros.

17.8. Os **serviços digitais contratados** serão **ativados e disponibilizados imediatamente após a confirmação da contratação**, independentemente de uso efetivo pelo **CONSUMIDOR**, considerando-se a **imediata disponibilidade de acesso** aos conteúdos digitais. A **cobrança correspondente** incidirá a partir da **data de ativação do serviço**, conforme os **valores, planos e periodicidade definidos no ato da contratação**.

17.9. Os **planos, pacotes e valores** para assinatura dos **serviços digitais** serão **divulgados amplamente nos canais oficiais das CONTRATADAS**, sejam eles **meios digitais, eletrônicos ou impressos**. Tais valores **poderão ser alterados a qualquer tempo**, por **motivos legais, econômicos ou comerciais**, **mantendo-se válidos os preços vigentes até o mês do respectivo reajuste** ou, em caso de **descontinuação do plano contratado**, sendo ofertado ao **CONSUMIDOR novo pacote em substituição**, em **condições equivalentes ao anterior**.

17.9.1. Ocorrendo **alteração de preços** após a contratação, o **CONSUMIDOR** será **notificado com antecedência mínima de 30 (trinta) dias**, por meio de **e-mail cadastrado em banco de dados das CONTRATADAS**. Caso o **CONSUMIDOR não concorde com o novo valor**, poderá **solicitar o cancelamento** do serviço **antes da entrada em vigor do reajuste**, conforme as **instruções previstas neste contrato e seus anexos**.

17.9.2. Na ausência de **pedido expresso de cancelamento** por parte do **CONSUMIDOR**, a assinatura será **renovada automaticamente**, passando a vigorar o **novo preço atualizado**. O **CONSUMIDOR autoriza expressamente AS CONTRATADAS** a **efetuar a cobrança dos valores ajustados** por meio do **método de pagamento indicado no ato da contratação**, mantendo-se as **condições de periodicidade e cobrança recorrente**.

17.10.1. Havendo disponibilização de conteúdo cultural, educacional ou de entretenimento — incluindo, mas não se limitando a livros, revistas, plataformas ou outros conteúdos digitais, em formato impresso ou eletrônico — o CONSUMIDOR autoriza o **faturamento conjunto** desses itens na mesma fatura dos serviços contratados, em conformidade com a regulamentação da **NFCOM** e demais normas fiscais aplicáveis.

17.10.2. Quando o conteúdo for disponibilizado na modalidade de **venda ou benefício gratuito**, o acesso concedido será considerado **permanente e definitivo** a partir da liberação, cabendo ao CONSUMIDOR realizar o download ou armazenamento dos materiais no prazo de **30 (trinta) dias**, sendo disponibilizado um arquivo por mês, salvo disposição diversa no plano ou na oferta específica. O acesso aos conteúdos digitais depende de **pacote de Internet ativo** junto às CONTRATADAS, por se tratar de serviço vinculado ao provimento de acesso à Internet.

17.10.3. Para realizar o download dos conteúdos e aplicativos, o CONSUMIDOR deverá possuir **equipamento compatível**. AS CONTRATADAS não se responsabilizam pela não conclusão, falha ou incompletude do download, caso realizado em equipamento incompatível com o tipo de arquivo disponibilizado.

17.10.4. Todos os aplicativos, conteúdos e materiais disponibilizados são **protegidos por direitos autorais e de propriedade intelectual**, conforme o Código Civil, a **Lei nº 9.610/1998 (Lei de Direitos Autorais)** e demais normas correlatas. Os direitos sobre as obras pertencem aos respectivos autores, proprietários ou detentores de licença, sendo o uso indevido passível das penalidades civis e criminais previstas em lei.

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

17.10.5. A oferta, venda ou benefício concedido poderá ser **alterado, suspenso ou cancelado**, a qualquer tempo, a critério exclusivo das CONTRATADAS, especialmente em razão de adequações legais, atualizações tecnológicas, encerramento de parcerias ou indisponibilidade de licenças de conteúdo, sem que isso gere direito à indenização ou compensação de qualquer natureza.

17.11. Ao aceitar os termos deste Contrato e de seus anexos, o **CONSUMIDOR** reconhece e autoriza que **AS CONTRATADAS** possam, **a seu exclusivo critério** e mediante **notificação prévia**, **suspender, restringir ou rescindir** o acesso aos **serviços digitais contratados**, total ou parcialmente, **sem que haja obrigação de reembolso, indenização ou compensação**, quando houver **suspeita de utilização indevida**, **descumprimento contratual** ou **violação de normas legais ou regulatórias** aplicáveis.

17.11.1. Considera-se **justa causa** para a **suspensão ou cancelamento** dos serviços digitais, **sem limitação**, as seguintes hipóteses:
a) **requisição de autoridades policiais, judiciais ou administrativas**;
b) **ocorrência de problemas técnicos, operacionais ou de segurança inesperados**;
c) **identificação de indícios de fraude, uso indevido de conta, violação de direitos autorais** ou **finalidades contrárias às disposições deste Contrato**;
d) **descumprimento de políticas de uso, termos de plataforma ou de privacidade** estabelecidos pelas **CONTRATADAS** ou por **seus parceiros licenciadores**.
Nessas hipóteses, **AS CONTRATADAS** poderão **suspender o acesso de forma imediata**, comunicando o **CONSUMIDOR** pelos canais oficiais de atendimento, **sem prejuízo das demais medidas legais cabíveis**.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO PREÇO E ENCARGOS MORATÓRIOS

18.1. Pelos **Serviços de Comunicação Multimídia (SCM)**, **Serviços de Locação de Equipamentos**, **Serviços de Suporte Técnico** e **Serviços Digitais**, o **CONSUMIDOR** pagará a cada uma **das CONTRATADAS** os valores pactuados no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, onde constarão a **periodicidade, forma de pagamento, condições e respectivas datas de vencimento**.

18.2. O **TERMO DE CONTRATAÇÃO** e as **faturas emitidas** em favor do **CONSUMIDOR discriminarão separadamente** os valores correspondentes a cada serviço e empresa contratada, observando-se que tais serviços possuem **natureza jurídica e repercussões tributárias distintas**, nos termos da legislação vigente e do **art. 48 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC)**.

18.3. As CONTRATADAS poderão, a qualquer tempo e mediante critérios internos, ajustar entre si os percentuais de participação no faturamento decorrente das Ofertas Conjuntas, de contratos em andamento e futuros, respeitado o valor total do PLANO DE SERVIÇO contratado pelo CONSUMIDOR. Tais ajustes visam equilibrar os custos operacionais, demais encargos, variações inflacionárias ou demais fatores que impactem o equilíbrio econômico-financeiro das empresas envolvidas na coprestação, **sem alteração do preço final cobrado ao CONSUMIDOR**. As CONTRATADAS reconhecem que esses ajustes possuem natureza de **rateio operacional e contábil**, não configurando repasse de receitas, prestação de serviços entre elas, ou modificação da natureza dos serviços individualmente prestados, **mantendo-se a emissão dos documentos fiscais conforme a legislação vigente e a NFCOM, quando aplicável.**

18.4. AS CONTRATADAS poderão, **independentemente de autorização do CONSUMIDOR**, **terceirizar a cobrança dos valores contratados** a qualquer das demais empresas do grupo econômico ou a **terceiros legalmente habilitados**, sem que tal medida importe em novação contratual ou alteração das obrigações originais.

18.5. Em caso de **atraso no pagamento**, o **CONSUMIDOR** ficará sujeito, de pleno direito, ao pagamento de:
(I) **Multa moratória de 2% (dois por cento)** sobre o valor devido;
(II) **Correção monetária** com base na variação do **IGP-M/FGV**, **INPC** ou **IPCA**, sendo aplicado o índice que **melhor recompor as perdas inflacionárias**, desde a data do vencimento até a quitação;
(III) **Juros de mora de 1% (um por cento) ao mês**, calculados **pro rata die**; e
(IV) **Demais penalidades legais e contratuais cabíveis**, sem prejuízo de **indenização por perdas e danos**

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

suplementares. Tais encargos observam o disposto nos **arts. 54 e 55 do RGC**, especialmente quanto à transparência das informações nas faturas.

18.6. Os valores previstos neste contrato serão **reajustados anualmente**, com base na variação acumulada do **IGP-M/FGV**, **INPC** ou **IPCA**, conforme o índice que **melhor reflita a recomposição inflacionária** no período, garantindo a **equidade econômica da relação contratual**.

18.7. Além dos valores referentes aos serviços contratados, o **CONSUMIDOR poderá ser cobrado por tarifas específicas**, de acordo com os valores vigentes e **publicados nos canais oficiais das CONTRATADAS**, correspondentes aos seguintes casos:

18.7.1. Mudança de endereço do CONSUMIDOR, condicionada à **viabilidade técnica** e disponibilidade de rede;

18.7.2. Manutenção ou troca de equipamentos, **quando decorrentes de mau uso, dano físico ou omissão** por parte do CONSUMIDOR;

18.7.3. Visitas técnicas improdutivas, quando constatado que não há falha no serviço prestado ou que esta decorre de erro operacional, problema na infraestrutura local do CONSUMIDOR ou em equipamentos de terceiros;

18.7.4. Retirada de equipamentos, **quando o CONSUMIDOR negar acesso técnico** para recolhimento dos bens das CONTRATADAS, mesmo após notificação formal.

18.8. Para a **cobrança dos valores** descritos neste contrato, **AS CONTRATADAS** poderão **emitir boletos bancários, duplicatas** ou **documentos fiscais eletrônicos**, conforme a natureza do serviço contratado. Nos casos em que o plano envolver **serviços de telecomunicações** ou **oferta conjunta** com a **OPERADORA SCM**, será emitida a **Nota Fiscal de Comunicação – NFCOM**, nos termos da regulamentação da **Secretaria da Fazenda** e da **Anatel**. Para os **demais serviços digitais, locações, licenças ou conteúdo sem natureza de telecomunicações**, a cobrança ocorrerá por meio de **documento fiscal próprio** da empresa prestadora, **em conformidade com a legislação vigente**. Em caso de **inadimplemento**, **AS CONTRATADAS** poderão **protestar o título** ou **incluir o nome do CONSUMIDOR** em **órgãos de proteção ao crédito** (como **SERASA** e **SPC**), **mediante prévia notificação**, conforme a legislação aplicável.

18.9. O **boleto de cobrança** será disponibilizado ao **CONSUMIDOR** com **antecedência mínima de 5 (cinco) dias** da data de vencimento, conforme dispõe o **art. 54, §1º, do RGC**. O **não recebimento do documento de cobrança não isenta o CONSUMIDOR da obrigação de pagamento**. Caso o documento não seja recebido até **48 (quarenta e oito) horas antes do vencimento**, o **CONSUMIDOR** deverá contatar **AS CONTRATADAS**, por meio da **Central de Atendimento ao Assinante**, para obter instruções de pagamento ou emissão da **segunda via do boleto ou documento fiscal correspondente**.

18.9.1. AS CONTRATADAS poderão, **conjunta ou separadamente**, disponibilizar **aplicativo ou portal eletrônico de atendimento**, no qual o **CONSUMIDOR** terá acesso a:

- **planos contratados e respectivos documentos fiscais** (NFCOM ou equivalentes);
- **faturas e comprovantes de pagamento**;
- **protocolos e contestações registradas**; e
- **dados cadastrais**, podendo atualizá-los ou solicitar exclusão.

Essas funcionalidades integram a **Plataforma Digital de Atendimento**, em conformidade com o **art. 47 do RGC**, garantindo transparência e rastreabilidade fiscal.

18.9.2. Nos aplicativos e canais digitais das **CONTRATADAS** poderão ser disponibilizados **meios eletrônicos de pagamento**, como **PIX, cartão de crédito ou boleto bancário**. O **CONSUMIDOR** é o **único responsável** pela veracidade e segurança das informações financeiras fornecidas, inclusive **número de cartão, titularidade, validade e código de segurança**, que deverão **coincidir com o titular do contrato**. Todos os dados pessoais e financeiros serão tratados conforme a **Política de Privacidade e as Condições Gerais** disponíveis em: **https://fibernetwork.com.br**

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

18.10. Os **valores mensais devidos pelo CONSUMIDOR às CONTRATADAS** são **líquidos, certos e exigíveis**, podendo, em caso de inadimplemento, **constituir títulos executivos extrajudiciais**, nos termos do **art. 784, XII, do Código de Processo Civil**, aptos a ensejar **execução forçada** para satisfação do crédito.

18.11. O **CONSUMIDOR** declara estar **ciente e de acordo** que as **faturas, boletos e documentos fiscais** poderão ser **enviados exclusivamente por meios eletrônicos**, incluindo **e-mail**, **SMS**, **WhatsApp** ou **área do assinante no site oficial**: **https://fibernetwork.com.br**. O **CONSUMIDOR** autoriza expressamente o **envio de comunicações fiscais e financeiras** aos contatos cadastrados, comprometendo-se a mantê-los atualizados.

18.11.1. Em razão da **Reforma Tributária Nacional**, instituída pela **Emenda Constitucional nº 132/2023** e demais normas complementares, o CONSUMIDOR declara estar ciente de que, durante o período de **transição tributária compreendido entre 2026 e 2033**, poderão ocorrer alterações na estrutura, nomenclatura, incidência ou base de cálculo dos tributos e encargos aplicáveis aos serviços contratados. Assim, fica desde já pactuado que **quaisquer novos tributos, contribuições, encargos ou ampliações de alíquotas**, criados, substituídos ou modificados em decorrência da referida reforma, **serão integralmente repassados ao CONSUMIDOR**, mediante adequação proporcional dos valores de cobrança, sem que tal ajuste configure majoração indevida de preço ou alteração contratual substancial, nos termos do artigo 478 do Código Civil.

18.12. Na hipótese de **alteração, criação ou majoração de tributos** que impactem o custo dos serviços contratados ou a emissão dos respectivos **documentos fiscais**, o **CONSUMIDOR autoriza expressamente o repasse proporcional** desses encargos nas faturas subsequentes, mantendo-se **obrigado ao pagamento dos novos valores** a partir de sua vigência.

18.13. Se, por decisão judicial ou administrativa, for reconhecida **inconstitucionalidade, não incidência, imunidade ou desoneração** de tributos incidentes sobre os **serviços ou documentos fiscais emitidos**, **AS CONTRATADAS** ficam **autorizadas a promover a recuperação ou compensação** dos valores indevidamente recolhidos, **independentemente de nova autorização** do **CONSUMIDOR**.

18.14. A **OPERADORA SCM**, quando responsável pela emissão da **NFCOM**, compromete-se a **observar integralmente os requisitos legais e regulatórios** previstos no **Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução Anatel nº 752/2022**, e nas **especificações da NFCOM** da **Secretaria da Fazenda e da Anatel.** As **demais CONTRATADAS**, quando não envolvidas em serviços de telecomunicações, **emitirão seus próprios documentos fiscais** em conformidade com a **legislação tributária aplicável à sua atividade empresarial**.

18.15. Nos casos em que o **pagamento efetuado pelo CONSUMIDOR vier a ser estornado, cancelado ou revertido por qualquer motivo**, tais como:

- **uso de cartão de crédito de terceiros** ou **contestação (chargeback)**;
- **devolução de PIX** por divergência de titularidade, suspeita de fraude ou erro de digitação;
- **cancelamento de boleto compensado**;
- **falhas de processamento em gateways de pagamento**;
- **bloqueio, recusa ou reversão por instituição financeira**; ou
- **qualquer outro evento que implique a anulação do crédito**;

A quitação anteriormente registrada será automaticamente invalidada, retornando o débito ao status de **pendente**. Nesse caso, o **CONSUMIDOR** deverá **efetuar novo pagamento por meio idôneo e regular**, dentro do prazo estabelecido **pelas CONTRATADAS**, sob pena de **suspensão imediata dos serviços e protesto do título e eventual rescisão contratual**.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

19.1. O presente instrumento vigorará pelo **prazo discriminado no TERMO DE CONTRATAÇÃO**, **a contar da data da efetiva ativação dos serviços contratados**, a qual caracteriza o início da fruição e dos efeitos contratuais. O contrato será renovado **automaticamente por períodos iguais e sucessivos**, **mantidas as mesmas cláusulas e**

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

condições aqui previstas — ressalvados os **benefícios promocionais e de fidelização**, que são **válidos exclusivamente durante o prazo de permanência inicial**, salvo **manifestação formal** de qualquer das partes em sentido contrário, **com antecedência mínima de 30 (trinta) dias** do término contratual.

19.1.1. No caso de o **CONSUMIDOR** optar pela **rescisão, total ou parcial**, **antes do término do prazo de fidelidade contratual** previsto no **Contrato de Permanência**, ficará **automaticamente sujeito às penalidades ali previstas**, inclusive multa proporcional, devolução de benefícios ou abatimentos concedidos, **independentemente do tipo de serviço contratado** (serviço de telecomunicações, locação de equipamentos ou serviços digitais). O **CONSUMIDOR** declara **reconhecer e concordar** com tais condições no ato da contratação.

19.1.2. Após o **cumprimento integral do prazo de fidelidade contratual** e ocorrendo a **renovação automática da vigência**, o **CONSUMIDOR perderá automaticamente os benefícios anteriormente concedidos** pelas **CONTRATADAS** (tais como descontos, bonificações ou gratuidade de equipamentos). Por outro lado, **não estará mais sujeito a novo período de fidelização**, podendo **rescindir o contrato a qualquer momento, sem ônus e mediante notificação formal**, observados os prazos e meios definidos pelas **CONTRATADAS**.

19.1.2.1. A eventual **concessão de novos benefícios**, ou a **prorrogação daqueles vigentes**, implicando **extensão do prazo de fidelidade contratual**, somente poderá ocorrer mediante **novo Contrato de Permanência**, celebrado **em separado**, com **manifestação expressa do CONSUMIDOR**, podendo incluir, quando aplicável, **condições específicas de serviços digitais, locações ou ofertas conjuntas com telecomunicações**.

19.2. Sem prejuízo das demais hipóteses legais e contratuais, o presente contrato poderá ser **rescindido de pleno direito**, a qualquer tempo, **mediante prévia notificação ao CONSUMIDOR**, nas hipóteses a seguir elencadas, **facultando às CONTRATADAS suspender ou cessar imediatamente a prestação dos serviços** e **aplicar as penalidades cabíveis**, conforme previsto neste instrumento e na legislação aplicável.

19.2.1. Descumprimento, pelo CONSUMIDOR, de qualquer **cláusula, obrigação ou condição** estabelecida neste contrato, na legislação vigente ou em regulamentação aplicável, incluindo:

- **uso indevido ou não autorizado dos serviços**;
- **violação das políticas de uso aceitável** das plataformas digitais ou de telecomunicações;
- **manipulação não autorizada de equipamentos em comodato ou locação**; ou
- **prática de atos que prejudiquem o funcionamento, segurança ou integridade das redes e sistemas**.

19.2.2. Inadimplemento das obrigações financeiras pelo **CONSUMIDOR**, **mantido por mais de 30 (trinta) dias** após a **suspensão total dos serviços**, independentemente de novo aviso, observado o disposto no **Regulamento Geral de Direitos do Consumidor (RGC – Res. 752/2022)** e demais normas aplicáveis.

19.2.3. Ocorrência de **determinação judicial, administrativa ou legal** que **impeça a continuidade da prestação dos serviços**; ou, ainda, se o **CONSUMIDOR** vier a ser submetido a **procedimentos de insolvência civil, recuperação judicial ou extrajudicial, falência, dissolução ou liquidação societária**, ou apresentar **situação pré-falimentar ou de inadimplência reiterada** que **comprometa sua capacidade de solvência contratual**.

19.3. Poderá ser rescindido o presente contrato, **sem qualquer indenização ou ônus** entre as partes, nas seguintes hipóteses:

19.3.1. Por **iniciativa do CONSUMIDOR**, desde que **não haja contrato de permanência vigente** ou outro benefício condicionado à fidelização.

19.3.2. Por **determinação legal, decisão judicial** ou **ato da ANATEL** que **importe em alteração, suspensão ou inviabilidade da continuidade do serviço**, seja este de telecomunicações, locação ou serviço digital.

19.3.3. Em razão de **ato emanado de autoridade pública competente** que **venha a proibir, restringir ou inviabilizar a prestação dos serviços**, por razões técnicas, regulatórias, ambientais, fiscais ou de segurança.

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

19.3.4. Por **acordo mútuo entre as partes**, a qualquer tempo, mediante **instrumento escrito** ou **termo eletrônico formal**, devidamente **aceito e registrado**, com **duas testemunhas ou assinatura digital qualificada**, conforme o caso.

19.3.5. Por **ocorrência de caso fortuito ou força maior**, nos termos do **art. 393 do Código Civil**, quando o evento impeditivo da execução dos serviços **perdurar por mais de 30 (trinta) dias consecutivos**, contados da data de sua constatação formal pelas **CONTRATADAS**.

19.3.6. Por **afetação ou interrupção técnica dos serviços** que se **prolongue por período superior a 30 (trinta) dias ininterruptos**, salvo em caso de manutenção programada, eventos de rede externa ou outros motivos fora do controle das **CONTRATADAS**.

19.4. A **rescisão ou extinção** deste contrato, por qualquer motivo, **produzirá os seguintes efeitos imediatos**:

19.4.1. Interrupção total dos serviços contratados, inclusive acessos digitais, licenças de uso, locações e quaisquer plataformas vinculadas ao contrato.

19.4.2. Cessação de todas as obrigações contratuais das CONTRATADAS, exceto aquelas de natureza fiscal, regulatória ou decorrentes de eventuais **pendências financeiras**, **devoluções de valores** ou **obrigações pós-contratuais**.

19.4.3. Perda pelo CONSUMIDOR de **todos os direitos e benefícios promocionais** relacionados ao contrato rescindido, sem que caiba **indenização, compensação ou restituição** de valores proporcionais, salvo se expressamente previsto em lei.

19.4.4. Obrigação do CONSUMIDOR de devolver às **CONTRATADAS**, em até **7 (sete) dias úteis**, **todos os equipamentos cedidos em comodato ou locação**, bem como **materiais, manuais ou mídias técnicas** recebidas para a execução dos serviços. O não cumprimento dessa obrigação implicará **conversão em perdas e danos**, podendo ensejar **cobrança do valor integral dos equipamentos** e **inscrição do débito em título executivo**.

19.5. AS CONTRATADAS se reservam o direito de **rescindir o presente contrato**, sem prejuízo das demais **sanções legais e contratuais**, **caso identifiquem qualquer prática do CONSUMIDOR** que:

- **viole direitos de terceiros**, **propriedade intelectual**, **privacidade** ou **segurança das redes e plataformas**;
- **configure uso indevido, fraudulento ou ilícito** dos serviços contratados; ou
- **represente risco à integridade técnica, operacional ou reputacional** das **CONTRATADAS**.

Nessas hipóteses, as **CONTRATADAS** poderão, inclusive, **fornecer informações às autoridades competentes**, conforme previsto em lei, **mantendo o sigilo de dados pessoais nos termos da LGPD**.

19.6. Em caso de **inviabilidade técnica superveniente** à contratação — seja **entre o aceite contratual e a efetiva ativação**, seja **após a ativação dos serviços** —, **AS CONTRATADAS** poderão **rescindir o contrato sem qualquer ônus**, **mediante comunicação formal com antecedência mínima de 30 (trinta) dias**. Essa hipótese inclui eventos de **mudança de rede, impossibilidade de atendimento físico, indisponibilidade de rota de telecomunicações, encerramento de parcerias ou provedores de conteúdo**, bem como **inviabilidade operacional em localidades específicas**. Durante esse período, o **CONSUMIDOR** será comunicado para que possa **identificar outras prestadoras aptas a atenderem-no**, ficando **suspensas as cobranças** após o **término efetivo da prestação do serviço**.

19.7. As CONTRATADAS poderão promover ajustes internos de percentual de participação no faturamento decorrente da Oferta Conjunta, sempre que necessário para manutenção do equilíbrio econômico-financeiro e operacional das atividades, sem que tais ajustes impliquem alteração do valor final cobrado ao CONSUMIDOR.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

20.1. Será de exclusiva **responsabilidade do CONSUMIDOR** quaisquer **atrasos, falhas, custos adicionais ou prejuízos** decorrentes da **inadequação da infraestrutura física, elétrica, lógica ou tecnológica** de sua propriedade

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

necessária à **ativação e manutenção dos serviços contratados** neste instrumento, inclusive quanto ao **ambiente de instalação, energia, ventilação e conectividade local**.

20.2. Será igualmente de responsabilidade do **CONSUMIDOR todo e qualquer dano, perda, extravio, furto, roubo ou avaria** aos **equipamentos de propriedade das CONTRATADAS** ou de terceiros, quando estiverem sob sua **posse, guarda ou uso**, ainda que em **comodato, locação ou cessão temporária**, devendo, nesses casos, **indenizar integralmente o valor de reposição** e demais custos operacionais e logísticos decorrentes.

20.3. Os **serviços contratados** não incluem **mecanismos de segurança lógica, cibernética ou física** da rede interna do **CONSUMIDOR**, tampouco o **controle de acesso** ou **proteção de dados** em seus dispositivos e sistemas. Caberá ao **CONSUMIDOR** adotar as **medidas técnicas e organizacionais adequadas** para garantir a **integridade de suas informações, senhas, credenciais e dispositivos**, inclusive nos casos de **serviços digitais, aplicativos ou plataformas integradas**.

20.4. AS CONTRATADAS, em hipótese alguma, serão responsáveis por **indenizações decorrentes de danos a terceiros** — inclusive a órgãos públicos, autarquias e repartições federais, estaduais ou municipais — causados por **informações, conteúdos, transmissões ou atos praticados pelo CONSUMIDOR** por meio dos serviços contratados. Tal exclusão de responsabilidade se estende a **multas e penalidades administrativas** oriundas de **uso indevido da rede**, **infraestrutura irregular** ou **descumprimento de normas de segurança**.

20.5. O **CONSUMIDOR** é **inteiramente responsável** por:

(I) Todo o **conteúdo das comunicações, informações e dados transmitidos, hospedados ou publicados** por meio dos serviços contratados; e

(II) O **uso e destinação** dessas informações, **respondendo civil e criminalmente** por quaisquer infrações, abusos ou violações de direitos de terceiros.

20.6. AS CONTRATADAS não se responsabilizam por **danos, perdas de dados, indisponibilidades ou falhas operacionais** decorrentes de causas externas, tais como:

- infecção por **vírus, malwares ou programas maliciosos**;
- **ataques cibernéticos, hackers ou crackers**;
- **falhas de energia, sobrecarga elétrica ou variações de tensão**;
- **interferências eletromagnéticas, descargas atmosféricas ou intempéries**;
- **erros de operação por pessoas não autorizadas**;
- **uso inadequado de equipamentos de terceiros**; ou
- **problemas estruturais da rede de Internet ou de energia do CONSUMIDOR**.

20.6.1. AS CONTRATADAS não garantem o **funcionamento ou estabilidade de programas, aplicativos, plataformas ou jogos online** utilizados pelo **CONSUMIDOR**, ainda que o acesso se dê por meio dos serviços contratados. Isso inclui, mas não se limita a: **sites, telefonia VoIP, softwares P2P, streaming, jogos online, serviços de terceiros ou integrações externas**.

20.6.2. As **CONTRATADAS** não são responsáveis por **falhas de acesso a páginas da Internet, serviços de terceiros, aplicativos sobrecarregados ou indisponíveis**, ou por **instabilidades causadas por alto volume de usuários, manutenção em servidores externos ou limitações de rede de terceiros**, ainda que o acesso ocorra por meio dos serviços contratados.

20.7. Caso as **CONTRATADAS** sejam **demandadas judicialmente** por fatos decorrentes de **ação, omissão ou uso indevido praticado pelo CONSUMIDOR**, este se compromete a:

(I) **Intervir no processo** para **excluir as CONTRATADAS da lide**, assumindo integral responsabilidade; e

(II) **Ressarcir integralmente quaisquer custos, despesas judiciais ou condenações** eventualmente suportadas pelas **CONTRATADAS** em razão de sua conduta.

20.8. É **expressamente vedado ao CONSUMIDOR ceder, transferir, revender, sublicenciar, compartilhar ou comercializar** a terceiros — a qualquer título — **os serviços contratados** ou **os equipamentos fornecidos** em regime

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

de **comodato ou locação**, bem como **alterar sua destinação original**. Fica igualmente vedado o **uso de planos residenciais por pessoas jurídicas** ou o **uso de planos empresariais por pessoas físicas**, salvo **expressa autorização das CONTRATADAS**.

20.9. O presente contrato é **autônomo e independente** de quaisquer outros instrumentos, **ainda que os serviços sejam contratados de forma conjunta ou integrada** (telecomunicações, locação, suporte técnico ou serviços digitais). Qualquer **nova obrigação, ajuste ou ampliação de escopo** somente poderá ocorrer mediante **assinatura de novo instrumento contratual específico**.

20.10. A **guarda e disponibilização dos Registros de Conexão** do **CONSUMIDOR** constitui **obrigação legal exclusiva da OPERADORA SCM**, nos termos da **Resolução ANATEL nº 614/2013** e da **Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet)**, **não configurando violação de privacidade ou quebra de sigilo** quando realizada conforme determinação judicial ou regulatória.

20.10.1. Quando houver **requisição formal por autoridade judiciária competente** para acesso aos **Registros de Conexão do CONSUMIDOR**, a **OPERADORA SCM** cumprirá a determinação **independentemente de autorização ou ciência prévia do CONSUMIDOR**, nos termos da **Lei nº 12.965/2014** e da **Resolução ANATEL nº 614/2013**. Tal disponibilização **não caracteriza quebra de sigilo**, mas o **cumprimento de dever legal**, não podendo a **OPERADORA SCM** ser responsabilizada civil, administrativa ou penalmente por esse ato.

20.11. AS CONTRATADAS se eximem de **qualquer responsabilidade civil ou penal** decorrente de **atos, omissões ou condutas ilícitas praticadas pelo CONSUMIDOR**, por meio dos serviços contratados, incluindo o uso de **plataformas digitais, aplicações de terceiros, redes sociais ou canais de telecomunicação**. O **CONSUMIDOR** responderá individualmente por **danos, prejuízos ou infrações legais** causadas a terceiros ou ao Poder Público, eximindo integralmente as **CONTRATADAS** de quaisquer ônus.

20.12. As **CONTRATADAS** não serão responsáveis por **danos diretos ou indiretos aos equipamentos** do **CONSUMIDOR** ou das próprias **CONTRATADAS**, **decorrentes de causas externas** — incluindo, mas não se limitando a: **descargas elétricas, tempestades, variações de tensão, falta de aterramento, falhas de proteção elétrica, calor excessivo, infiltrações ou curtos-circuitos**. Do mesmo modo, **não haverá responsabilidade por perdas comerciais, lucros cessantes, interrupção de atividades ou danos consequenciais** resultantes de tais eventos.

20.13. As partes reconhecem que as **limitações de responsabilidade** previstas neste contrato **foram consideradas na formação do preço e nas condições comerciais** e que refletem **o equilíbrio econômico e jurídico** da relação contratual. Assim, **nenhuma parte poderá pleitear indenizações superiores aos limites expressamente previstos neste instrumento**.

20.14. As **CONTRATADAS** não se responsabilizarão por **transações financeiras, comerciais ou contratuais** realizadas **diretamente entre o CONSUMIDOR e terceiros**, ainda que por meio dos serviços contratados (como acesso à Internet, plataformas de e-commerce, aplicativos ou meios de pagamento digitais). Toda e qualquer **transação on-line é de responsabilidade exclusiva do CONSUMIDOR**, cabendo-lhe adotar as medidas de **verificação, segurança e confidencialidade** adequadas.

20.15. O **CONSUMIDOR** compromete-se a **respeitar integralmente os direitos de propriedade intelectual e industrial**, incluindo **softwares, hardwares, marcas, patentes, programas, conteúdos e sistemas** aos quais venha a ter acesso por meio dos serviços contratados.
O uso indevido, reprodução ou distribuição não autorizada desses elementos sujeitará o **CONSUMIDOR** às **sanções civis, administrativas e criminais**, nos termos da legislação aplicável, incluindo o **Código Penal**, a **Lei nº 9.610/1998 (Direitos Autorais)** e a **Lei nº 9.279/1996 (Propriedade Industrial)**.

20.16. O **CONSUMIDOR reconhece** que a **velocidade de conexão à Internet** está sujeita a fatores técnicos **alheios ao controle das CONTRATADAS**, tais como:
(I) **Capacidade de processamento** e softwares do próprio equipamento do CONSUMIDOR;
(II) **Condições climáticas e interferências eletromagnéticas**;

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

(III) **Número de usuários simultâneos**;
(IV) **Congestionamentos ou falhas de roteamento externos**; e
(V) **Limitações de infraestrutura local ou de terceiros**.
Assim, a obrigação das **CONTRATADAS** se restringe à **entrega da velocidade contratada** conforme **percentuais mínimos definidos no RQUAL/ANATEL** e especificados no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.

20.16.1. Para fins de aferição oficial da velocidade, o **CONSUMIDOR** deverá utilizar o **software de medição da EAQ (Entidade Aferidora da Qualidade da ANATEL)** ou ferramentas equivalentes **indicadas pelas CONTRATADAS**, observando as condições técnicas mínimas exigidas:

- uso de **equipamento conectado via cabo de rede (Ethernet)**;
- **desativação de Wi-Fi e de conexões paralelas**;
- **ausência de outros dispositivos ou aplicações em uso simultâneo**;
- **navegador atualizado e com JavaScript e cookies habilitados**; e
- **execução dos testes conforme instruções da EAQ ou da CONTRATADA**.

20.16.2. Os resultados de testes realizados **em desconformidade com os critérios técnicos** descritos na cláusula anterior **não serão considerados válidos** para fins de aferição contratual da velocidade. Erros provenientes de **problemas na rede local, configurações do computador, interferência de software de segurança, roteadores intermediários ou limitações do hardware** são de responsabilidade exclusiva do **CONSUMIDOR**.

20.17. A **responsabilidade total das CONTRATADAS**, em qualquer hipótese, **ficará limitada aos danos diretos comprovadamente causados**, e, em nenhuma circunstância, excederá **o valor equivalente a uma mensalidade do plano contratado**, conforme discriminado no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**. Ficam **excluídas expressamente** as indenizações por **danos indiretos, lucros cessantes, perda de receitas, danos morais, interrupção de negócios ou qualquer consequência econômica indireta**.

20.18. AS CONTRATADAS envidarão seus **melhores esforços para manter a continuidade e disponibilidade dos serviços**, mas, devido às **características físicas e tecnológicas das redes de telecomunicações e plataformas digitais, não garantem funcionamento ininterrupto**. Poderão ocorrer **interrupções temporárias** decorrentes de:
(I) Falhas elétricas;
(II) Rompimentos de cabos ou enlaces ópticos;
(III) Manutenções programadas;
(IV) Casos fortuitos ou de força maior; ou
(V) Determinações regulatórias.
Tais interrupções **não configuram infração contratual nem ensejam rescisão ou indenização**, desde que observados os procedimentos de restabelecimento previstos em norma da ANATEL.

20.19. As **CONTRATADAS** não respondem por **interrupções causadas por terceiros, mau uso dos equipamentos pelo CONSUMIDOR, erros de configuração, acidentes físicos** ou **intervenções indevidas** na rede ou nos aparelhos. Também não há responsabilidade por **interferências externas, obras civis, danos provocados por animais, furtos de cabos** ou **atos de vandalismo**, exceto se comprovada culpa exclusiva das **CONTRATADAS**.

20.20. O **CONSUMIDOR reconhece e aceita** que os serviços contratados **podem ser afetados, suspensos ou interrompidos temporariamente** por determinação da **ANATEL** ou de **outros órgãos públicos competentes**, inclusive em razão de **mudanças regulatórias, fiscais ou técnicas** que tornem o serviço **inviável ou vedado**. Nessas hipóteses, as **CONTRATADAS não responderão por qualquer ônus, multa, penalidade ou indenização**, cabendo apenas **notificar o CONSUMIDOR** sobre a ocorrência e eventuais alternativas de continuidade do serviço.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DAS PENALIDADES

21.1. No caso de **descumprimento pelo CONSUMIDOR** de qualquer cláusula, condição ou obrigação ajustada neste Contrato ou em seus anexos, ficará o **CONSUMIDOR automaticamente sujeito ao pagamento de multa penal compensatória** equivalente a **30% (trinta por cento)** do **somatório de todas as mensalidades previstas** no **TERMO DE CONTRATAÇÃO** e no **PLANO DE SERVIÇO**, **considerando o período integral de vigência contratual**.

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

Essa penalidade aplica-se **sem prejuízo da cobrança de valores pendentes**, **indenizações suplementares** e da **faculdade das CONTRATADAS em rescindir o contrato de pleno direito**, independentemente de aviso ou notificação prévia.

21.2. Em caso de **inadimplemento reiterado**, **uso indevido dos serviços**, **violação de propriedade intelectual**, **fraude** ou **conduta que comprometa a integridade técnica, operacional ou reputacional das CONTRATADAS**, poderá ser aplicada, **a critério exclusivo das CONTRATADAS**, a **suspensão temporária dos serviços** ou a **rescisão imediata do contrato**, sem prejuízo das **demais penalidades cabíveis** e da **cobrança integral dos valores devidos** até a data da efetiva rescisão.

21.3. Na hipótese de **rescisão antecipada por iniciativa do CONSUMIDOR**, **durante o prazo de fidelidade**, a multa prevista no **Contrato de Permanência** será **imediatamente exigível**, proporcional ao período remanescente do vínculo, conforme as **regras estabelecidas pela ANATEL** e as **condições do PLANO DE SERVIÇO**. Ultrapassado o período de fidelidade, não haverá penalidade rescisória, permanecendo o direito das **CONTRATADAS** de cobrar os valores relativos a **serviços prestados, equipamentos não devolvidos ou danos constatados**.

21.4. Nos casos em que o **CONSUMIDOR causar danos materiais aos equipamentos, instalações ou ativos das CONTRATADAS**, ou dificultar **intencionalmente o monitoramento, recolhimento ou manutenção de equipamentos sob sua guarda**, ficará sujeito à **indenização integral pelos prejuízos diretos e indiretos**, incluindo **custos logísticos, reposição, transporte e mão de obra técnica**. A cobrança correspondente poderá ser efetuada por **documento fiscal próprio**, em conformidade com a **legislação aplicável** ou, quando envolver **serviços de telecomunicações**, por meio da **NFCOM**.

21.5. O **descumprimento contratual por parte das CONTRATADAS** que resulte em **danos comprovados ao CONSUMIDOR** sujeitará estas à **aplicação de penalidades na forma da legislação vigente**, observados os **limites de responsabilidade contratual**, conforme disposto na **Cláusula Vigésima**. A **compensação financeira**, quando cabível, será **proporcional à extensão do dano e ao valor do serviço afetado**, não se admitindo a aplicação de penalidades cumulativas ou desproporcionais.

21.6. As penalidades aqui previstas poderão ser **cumuladas com juros, correção monetária e demais encargos legais** aplicáveis aos débitos vencidos, sem prejuízo da **adoção de medidas de cobrança administrativa ou judicial**, inclusive **protesto de títulos, negativação em órgãos de crédito** e **cobrança via empresas terceirizadas**.

21.7. As **CONTRATADAS** poderão, a seu exclusivo critério, **suspender total ou parcialmente a prestação dos serviços** em caso de **descumprimento contratual, inadimplemento, uso irregular ou violação de políticas de segurança**, sem que tal ato constitua infração contratual ou gere direito a indenização.

21.8. A aplicação de penalidade **não prejudica a cobrança dos valores remanescentes**, tampouco **implica renúncia ao direito de rescisão contratual**, sendo certo que o **pagamento da multa não exonera o CONSUMIDOR de reparar eventuais danos adicionais**.

21.9. O **CONSUMIDOR** reconhece que a **estrutura de penalidades contratuais** tem por finalidade **coibir o uso indevido, proteger o equilíbrio econômico-financeiro e resguardar os ativos e dados sob responsabilidade das CONTRATADAS**, sendo parte integrante do regime jurídico da prestação dos serviços contratados.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DA CONFIDENCIALIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

22.1. As **PARTES**, por si, seus **representantes, empregados, prepostos, procuradores, consultores e prestadores de serviço**, obrigam-se a **manter sigilo absoluto** sobre quaisquer **informações confidenciais** obtidas em razão do presente contrato. Para os fins desta cláusula, entende-se por **Informações Confidenciais** todas aquelas de natureza **técnica, comercial, estratégica, operacional, jurídica, financeira, tecnológica ou pessoal**, transmitidas **por qualquer meio físico, digital, oral ou eletrônico**, que não sejam de domínio público. Essa obrigação **subsistirá por prazo indeterminado**, mesmo após o **término, rescisão ou expiração deste contrato**, salvo nas hipóteses expressamente previstas nesta cláusula.

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

22.2. A obrigação de confidencialidade **não se aplica** nas seguintes hipóteses, desde que **devidamente comprovadas por documentação idônea**:
(I) Informações que já se encontravam em **domínio público** na data da celebração deste contrato;
(II) Informações que se tornaram públicas **sem violação contratual** por qualquer das partes;
(III) Informações **divulgadas por determinação legal, judicial ou administrativa**, inclusive em cumprimento de **ordens de autoridades competentes**;
(IV) Informações **requisitadas por órgãos reguladores**, como a **Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL**, ou por outras **autoridades públicas legalmente investidas de poder para tal**;
(V) Informações necessárias ao **cumprimento de obrigações legais ou regulatórias** aplicáveis às **CONTRATADAS**.

22.3. As **CONTRATADAS** comprometem-se a empregar **medidas técnicas e administrativas compatíveis com os padrões internacionais de segurança da informação**, visando garantir a **integridade, confidencialidade e disponibilidade** dos **dados pessoais e corporativos tratados** no âmbito deste contrato, prevenindo contra **acesso não autorizado, destruição acidental, perda, alteração, divulgação ou qualquer forma de tratamento irregular**. Essas medidas seguem as boas práticas recomendadas pela **ISO/IEC 27001** e diretrizes de **governança de dados** aplicáveis ao setor de **telecomunicações e serviços digitais**.
O **CONSUMIDOR** poderá consultar as orientações de segurança e a política de privacidade no site oficial das **CONTRATADAS**, em: **https://fibernetwork.com.br**

22.4. As **CONTRATADAS** poderão **compartilhar dados e informações pessoais ou cadastrais do CONSUMIDOR** com:

- **Órgãos e autoridades públicas**, nos âmbitos **administrativo, judicial ou regulatório**, mediante requisição formal ou para o cumprimento de obrigações legais;
- **Agências reguladoras e fiscalizadoras**, como a **ANATEL**, **CADE**, **Receita Federal**, **Procons** ou equivalentes;
- **Empresas coligadas, parceiras e subcontratadas**, **estritamente para a execução do objeto contratual**, observando os princípios da **finalidade, necessidade e transparência**, e assegurando a **mesma obrigação de confidencialidade e proteção de dados** prevista neste instrumento.
  Nos casos de **serviços de telecomunicações e faturamento integrado**, o compartilhamento poderá incluir **tratamento e registro de dados em ambiente de emissão de NFCOM**, conforme regulamentação vigente.

22.5. O **CONSUMIDOR** poderá exercer seus **direitos previstos na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)** por meio de solicitação formal aos **Encarregados de Proteção de Dados (DPO)** das **CONTRATADAS**, disponíveis em: **https://fibernetwork.com.br**.
São direitos do CONSUMIDOR, nos termos do **art. 18 da LGPD**:

- confirmação da existência de tratamento de seus dados;
- acesso aos dados pessoais tratados;
- correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a lei;
- portabilidade dos dados, mediante requisição expressa;
- eliminação de dados tratados com base no consentimento;
- informação sobre compartilhamento com entidades públicas ou privadas;
- informação sobre a possibilidade de **não fornecer consentimento** e as **consequências da negativa**;
- **revogação do consentimento** a qualquer tempo, mediante manifestação expressa;
- **revisão de decisões automatizadas** que afetem seus interesses, nos termos da legislação aplicável.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

23.1. As disposições deste **Contrato**, de seus **Anexos**, do **TERMO DE CONTRATAÇÃO** e do respectivo **PLANO DE SERVIÇO** refletem o **entendimento integral entre as partes** quanto ao objeto contratual, **substituindo e prevalecendo sobre quaisquer entendimentos, comunicações, propostas ou tratativas anteriores**, sejam elas escritas, orais ou eletrônicas.

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

23.2. As condições estabelecidas neste instrumento poderão ser **atualizadas unilateralmente pelas CONTRATADAS**, sempre que necessário à:
(I) **Modernização dos serviços e sistemas** ofertados;
(II) **Adequação a novas normas legais ou regulamentares**, inclusive fiscais (como a **NFCOM**);
(III) **Implementação de melhorias técnicas e operacionais**; ou
(IV) **Padronização contratual entre empresas do mesmo grupo econômico**.
As alterações serão comunicadas previamente aos CONSUMIDORES por meio dos canais oficiais das CONTRATADAS, com destaque às mudanças que impliquem obrigações adicionais ou modificações relevantes no serviço.

23.3. Ocorrendo **mudanças na legislação, normas da ANATEL ou demais regulamentos aplicáveis** aos serviços objeto deste contrato, as partes reconhecem que tais alterações **incorporam-se automaticamente** ao presente instrumento **a partir de suas respectivas vigências**, constituindo **direito ou obrigação das partes**, conforme o caso, **sem necessidade de aditivo contratual**.

23.4. A **tolerância, demora ou abstenção** das CONTRATADAS no exercício de qualquer direito previsto neste contrato **não implicará renúncia, novação, perdão, alteração contratual ou perda de direito adquirido**, sendo considerada apenas **ato de liberalidade**. As CONTRATADAS poderão exercer seus direitos **a qualquer tempo**, inclusive de forma retroativa, dentro dos limites legais.

23.5. Caso qualquer disposição deste contrato venha a ser **declarada inválida, nula ou inexequível**, total ou parcialmente, por decisão judicial, administrativa ou arbitral, tal vício **não afetará a validade das demais cláusulas**, que permanecerão **em pleno vigor e efeito**, devendo o contrato ser **interpretado de forma a preservar sua finalidade e equilíbrio econômico-jurídico**.

23.6. As cláusulas deste contrato que, por sua natureza, tenham **efeito contínuo ou permanente** — especialmente os referentes à **confidencialidade, proteção de dados, responsabilidade, propriedade intelectual e obrigações financeiras** — **subsistirão à sua rescisão, extinção ou término**, qualquer que seja a causa do encerramento.

23.7. As partes declaram e garantem que a celebração deste contrato **não viola obrigações anteriores assumidas perante terceiros**, e que **dispõem de plenos poderes e autorizações** para firmá-lo e cumpri-lo integralmente.

23.8. As **CONTRATADAS** poderão considerar **inadequada ou imprópria a utilização dos serviços** pelo CONSUMIDOR sempre que tal uso **violar os termos contratuais, a legislação vigente, normas técnicas ou padrões de conduta** definidos pelas CONTRATADAS. Nessa hipótese, o CONSUMIDOR será **notificado para corrigir a irregularidade no prazo estipulado**, sob pena de **rescisão contratual imediata** e aplicação da **multa prevista na Cláusula 21.1**, **sem prejuízo das demais penalidades legais e contratuais**.

23.9. É facultado às **CONTRATADAS**, a seu **exclusivo critério**, **ceder, transferir ou delegar total ou parcialmente o presente instrumento a terceiros**, **independentemente de autorização do CONSUMIDOR**, podendo tais terceiros assumir, no todo ou em parte, os **direitos e deveres atribuídos às CONTRATADAS**, especialmente nas atividades de **arrecadação, faturamento, cobrança, manutenção, suporte técnico e emissão de documentos fiscais**, incluindo **NFCOM ou notas fiscais eletrônicas correlatas**.

23.10. O **CONSUMIDOR compromete-se a preservar a boa imagem, a credibilidade e a reputação das CONTRATADAS**, abstendo-se de **praticar ou divulgar manifestações públicas, em qualquer meio físico ou digital**, que possam **prejudicar a honra ou o conceito empresarial das CONTRATADAS**.
O descumprimento desta obrigação poderá ensejar a **rescisão imediata de pleno direito do contrato**, **sem qualquer ônus às CONTRATADAS**, além da **aplicação das penalidades previstas neste instrumento e na legislação vigente**, inclusive por danos morais e reputacionais.

23.11. O **CONSUMIDOR reconhece** que a **Central de Atendimento das CONTRATADAS** constitui **o único canal oficial para registro de reclamações, solicitações, cancelamentos ou ajustes contratuais**, devendo todo e qualquer contato ser **formalizado por meio desse canal**. Fica **expressamente vedado** o uso de **redes sociais, sites de**

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

reclamações públicas ou outros meios abertos para tais finalidades. O **descumprimento desta cláusula** poderá, a critério das CONTRATADAS, **ensejar rescisão contratual de pleno direito**, sem qualquer ônus às CONTRATADAS, além da **aplicação das penalidades previstas na legislação e neste contrato**.

23.12. As CONTRATADAS declaram que as alterações estruturais, operacionais e documentais introduzidas neste contrato decorrem, em grande parte, de **imposições legais e regulatórias**, especialmente das **normas emanadas pela ANATEL**, da **modernização dos documentos fiscais eletrônicos (NFCOM)** e das **mudanças advindas da Reforma Tributária Nacional (EC 132/2023)**, não representando ato discricionário das CONTRATADAS, mas **adequação obrigatória à legislação e regulamentação vigentes**, cujo impacto financeiro e operacional é de responsabilidade do Poder Público.

23.13. O presente **Instrumento Contratual** substitui, em sua totalidade, o contrato anteriormente celebrado e registrado sob o **nº 521160, de 15 de setembro de 2023**, no **1º Cartório de Títulos e Documentos e Registro Civil das Pessoas Jurídicas de Manaus**, apresentado pela empresa **FIBER NETWORK SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA LTDA**. Ficam, portanto, **revogadas as disposições anteriores** que sejam incompatíveis com este novo instrumento, **mantendo-se válidos e eficazes todos os atos, contratos, cadastros, registros, assinaturas digitais e relações contratuais constituídas sob o contrato anterior**, até a data de início da vigência deste documento.
Para todos os fins de direito, este contrato passa a **vigorar como substitutivo integral**, preservando o **histórico jurídico, regulatório e contratual** da empresa perante órgãos públicos, parceiros comerciais, clientes e autoridades reguladoras, **inclusive a ANATEL e os demais entes fiscais e de registro competentes**.

23.14. Em razão da **revogação da Norma nº 4/1995 da ANATEL**, que disciplinava o Serviço de Conexão à Internet (SCI), e da consequente **extinção desse enquadramento regulatório**, todas as ofertas, contratos e serviços anteriormente classificados sob tal natureza passam, por força normativa, a se enquadrar nas categorias correspondentes de **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)** e/ou **Serviços Digitais**, conforme suas características técnicas e contratuais.
Parágrafo único. Essa adequação, determinada por exigência regulatória, foi devidamente incorporada ao presente instrumento e **não representa inovação contratual ou alteração de vontade das CONTRATADAS**, mas mera **adequação às novas diretrizes da ANATEL**, com efeitos jurídicos e operacionais imediatos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DA IDENTIDADE COMERCIAL E TRANSIÇÃO DE MARCA

24.1. As CONTRATADAS, ainda que mantenham personalidade jurídica, CNPJ, sede e estrutura societária distintas, passam a adotar a marca única **i_mais®** como **identidade comercial integrada** para o conjunto de serviços prestados sob este Contrato, de forma a uniformizar sua comunicação de mercado e relacionamento com o CONSUMIDOR.

24.2. A adoção da marca **i_mais®** não implica fusão societária, sucessão empresarial, transferência de ativos, incorporação, confusão patrimonial ou alteração da titularidade das empresas CONTRATADAS, que permanecem **juridicamente independentes e responsáveis**, cada qual, pelos serviços que prestam e pelos documentos fiscais que emitem, conforme a legislação vigente.

24.3. Durante o período de transição, as marcas anteriormente utilizadas pelas CONTRATADAS e outras coligadas (com algum sócio em comum ou relação de parceria) — incluindo, mas não se limitando a, **Fiber Network, Intlink** e **Wire Fibra** — poderão continuar sendo exibidas em conjunto com a nova marca **i_mais®**, exclusivamente para fins de reconhecimento, orientação e continuidade da comunicação com o CONSUMIDOR.

24.4. O domínio eletrônico oficial das CONTRATADAS passa a ser **https://imais.com.br**, o qual servirá como portal institucional e de atendimento unificado ao CONSUMIDOR, sem prejuízo dos endereços eletrônicos e websites anteriormente utilizados, que permanecerão ativos durante o período de transição, redirecionando o usuário ao novo domínio.

24.5. As referências a domínios, nomes comerciais ou endereços eletrônicos anteriormente utilizados pelas CONTRATADAS, quando constarem em contratos, comunicações, notas fiscais, boletos ou quaisquer documentos, serão consideradas **equivalentes e válidas** para todos os fins de direito até a descontinuação formal de seu uso, que será

Protocolo nº 551771 de 21/10/2025: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia em relação a terceiros sob nº 541683 em 27/10/2025 deste 1º CARTÓRIO DE TITULOS E DOCUMENTOS E REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS DE MANAUS . Assinado digitalmente por RODRIGO GUEDES LOPES - Escrevente Autorizado(a).

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça	Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R$ 3.165,86	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 316,78	R$ 474,98	R$ 0,00	R$ 158,20	R$ 0,00	R$ 3,00	R$ 4.118,82

devidamente comunicada ao CONSUMIDOR.

24.6. A presente atualização de marca integra o processo de **modernização da identidade institucional e digital das CONTRATADAS**, não representando alteração nas condições comerciais, jurídicas ou regulatórias do presente instrumento, permanecendo integralmente válidas todas as cláusulas e obrigações anteriormente pactuadas.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DO FORO

25.1. Para dirimir quaisquer **dúvidas, controvérsias ou litígios** decorrentes da **interpretação, execução, cumprimento ou rescisão** deste contrato — bem como **situações omissas ou complementares** não expressamente previstas —, as partes elegem, de forma **livre, expressa e irrevogável**, o **Foro da Comarca de Manaus/AM**, **com exclusão de qualquer outro**, por mais privilegiado que seja.

25.2. As partes reconhecem que este contrato **substitui integralmente** o instrumento anteriormente registrado sob o nº **521160, de 15 de setembro de 2023**, no **1º Cartório de Títulos e Documentos e Registro Civil das Pessoas Jurídicas de Manaus**, permanecendo o mesmo **como referência de continuidade jurídica** e **histórico de registro** da operação, **sem interrupção dos efeitos legais, fiscais e regulatórios** já constituídos até a presente data.

25.3. As empresas que não integram mais a presente estrutura contratual deixam de responder solidária ou subsidiariamente por quaisquer obrigações futuras decorrentes deste instrumento, preservando-se, contudo, a validade de obrigações pretéritas regularmente constituídas até a data de entrada em vigor do presente contrato.

25.4. Para todos os efeitos legais, o presente documento passa a vigorar na data de seu registro em cartório, **mantendo a continuidade jurídica e operacional dos serviços**, mas sob a nova estrutura de coprestação e denominação empresarial atualizada, conforme as cláusulas acima.

E por estarem de acordo, as partes firmam o presente instrumento em formato digital, para que produza todos os seus efeitos legais.

Manaus, 21 de outubro de 2025.

gov.br Documento assinado digitalmente
NEILSON REIS DA SILVA
Data: 21/10/2025 13:41:57-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

FIBER CONNECT LTDA
Representante Legal

gov.br Documento assinado digitalmente
NEILSON REIS DA SILVA
Data: 21/10/2025 13:42:44-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

FIBER NETWORK SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMIDIA LTDA
Representante Legal

gov.br Documento assinado digitalmente
NEILSON REIS DA SILVA
Data: 21/10/2025 13:43:18-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

FIBER LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS LTDA
Representante Legal

gov.br Documento assinado digitalmente
NEILSON REIS DA SILVA
Data: 21/10/2025 13:44:00-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

FIBER TECH LTDA
Representante Legal