Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada **PRESTADORA,** conforme identificada a seguir:

DADOS DA PRESTADORA		
Nome Empresarial: **CRERAL – TELECOMUNICAÇÕES COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA**		
CNPJ: **42.919.736/0001-08**	Inscrição Estadual: **039/0190730**	Ato de Autorização – Anatel **Nº 7815 de 21/09/2021**
Endereço: **Rua Léo Neuls, nº 113, Sala R**	Bairro: **Espírito Santo**	
Cidade: **Erechim**	Estado: **Rio Grande do Sul**	CEP: **99.711-102**
Telefone: **(54) 3520-5200**	Site: **https://www.creraltelecom.com.br**	E-mail: **creraltelecom@creraltelecom.com.br**

E de outro lado, pessoa física ou jurídica, que venha a se submeter a este instrumento mediante a forma de adesão descrita no presente CONTRATO, doravante denominado(a) **ASSINANTE** nomeada e qualificada através de **TERMO DE ADESÃO.**

O presente CONTRATO será regido pelas **Cláusulas** a seguir, sem prejuízos às normas da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) e demais dispositivos legais vigentes, obrigando-se as PARTES por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

O **ASSINANTE** declara, por meio da assinatura do respectivo **TERMO DE ADESÃO**, que foi informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela **PRESTADORA**, nos termos da LEI nº 13.709/2018. Declara também ser manifestação livre, informada e inequívoca a autorização do tratamento de seus dados pessoais.

1 CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS DEFINIÇÕES

1.1 Aplicam-se ao presente CONTRATO as seguintes definições:
1.2 ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações. Com sede à Rua SAUS, Quadra 06, Bloco F, 2º Andar, Brasília, Distrito Federal, CEP: 70.070-940, com Endereço Eletrônico: www.anatel.gov.br e Central de Atendimento: 1331 e 1332, funcionando de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.
1.3 ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO: Área geográfica de âmbito nacional onde o SCM pode ser explorado conforme condições preestabelecidas pela Anatel;
1.4 ASSINANTE: Pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a **PRESTADORA** para fruição do SCM.
1.5 CENTRO DE ATENDIMENTO: Órgão da **PRESTADORA** de SCM responsável por recebimento de reclamações, solicitação de informações e de serviços ou de atendimento ao **ASSINANTE**;
1.6 PLANO DE SERVIÇO: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;
1.7 PRESTADORA: pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

1.8 **SCM (SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA):** Serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço.
1.9 **Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD):** Lei que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou pessoa jurídica de direito público ou privado, com objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

2 CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

2.1 O presente CONTRATO tem por objeto a prestação de **SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, cujo **Plano de Serviço** e **Endereço para Instalação** foram, respectivamente, escolhidos e indicados pelo **ASSINANTE**, em **TERMO DE ADESÃO.**
2.2 O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela **PRESTADORA** é de até **15 (quinze) dias úteis**, contados da data em que o **ASSINANTE** firmar o **TERMO DE ADESÃO**, sendo que dever-se-á levar em conta estudo prévio de viabilidade técnica, observando-se também as condições climáticas locais e condições físicas e técnicas do local para instalação.
2.3 Toda e qualquer mudança nas instalações ou configurações estabelecidas ou planos solicitados pelo **ASSINANTE**, incluindo, a posterior mudança de local da prestação do serviço, fica desde já condicionada à existência de disponibilidade e viabilidade técnica no local da instalação do serviço.
2.4 Tratando-se de condomínio, também será de responsabilidade do **ASSINANTE**, providenciar a devida autorização para instalação e prestação do serviço contratado.
2.5 Os serviços serão prestados ao **ASSINANTE** de forma ininterrupta, **24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana,** incluindo-se sábados, domingos e feriados, a partir da data de ativação até o término deste CONTRATO, ressalvadas as interrupções provocadas por falhas que independam da vontade da **PRESTADORA.**
2.6 Aplicam-se ao presente CONTRATO as seguintes legislações, sem prejuízo das demais vigentes:
2.6.1 Código de Defesa do Consumidor (CDC) – Lei nº 8.078 de 11 de Setembro de 1990;
2.6.2 Lei Geral de Telecomunicações (LGT) – Lei nº 9.472 de 16 de Julho de 1997;
2.6.3 Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) – Resolução nº 614 de 28 de Maio de 2013;
2.6.4 Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) – Resolução nº 632 de 07 de Março de 2014;
Parágrafo Único. A **PRESTADORA** enquadra-se no conceito de **Prestadora de Pequeno Porte**, estando assim, **ISENTA** de determinadas obrigações previstas nas Resoluções nº 614/2013, nº 632/2014, nº 574/2011 e nº 717/2019.
2.6.5 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei nº 13.709 de 14 de Agosto de 2018.

3 CLÁUSULA TERCEIRA – DA ADESÃO

3.1 A adesão ao presente CONTRATO pelo **ASSINANTE** pode efetivar-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos abaixo elencados:
3.1.1 Por meio de **ASSINATURA** de **TERMO DE ADESÃO IMPRESSO;**
3.1.2 Por meio de **ACEITE ELETRÔNICO/ONLINE** de **TERMO DE ADESÃO;**

Parágrafo Único. Por meio da **ASSINATURA ou ACEITE ELETRÔNICO** do **TERMO DE ADESÃO**, o **ASSINANTE** declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todos os direitos, deveres e garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, detalhes referentes a plano de serviço, valores de mensalidade, formas de pagamento, velocidade de download e upload, garantia de banda e franquia de consumo.

4 CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

4.1 Constituem **DIREITOS** do **ASSINANTE**:

4.1.1 Acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

4.1.2 A liberdade de escolha da **PRESTADORA** e do Plano de Serviço;

4.1.3 Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;

4.1.4 Ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;

4.1.5 A inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;

4.1.6 A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de inadimplemento contratual, na qual aplica-se o disposto na **Cláusula Décima** do presente CONTRATO ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela **PRESTADORA**;

4.1.7 A privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **PRESTADORA**;

4.1.8 A apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista de **5 dias úteis**;

4.1.9 A resposta eficiente e tempestiva, pela **PRESTADORA**, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

4.1.10 Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **PRESTADORA**, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

4.1.11 A reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

4.1.12 A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a **PRESTADORA**;

4.1.13 A não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;

4.1.14 A obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;

4.1.15 A rescisão do CONTRATO de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;

4.1.16 De receber o CONTRATO de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

4.1.17 A transferência de titularidade de seu CONTRATO de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;

Registro de Títulos e Documentos
Fl. 04
Erechim-RS

4.1.18 A não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e,

4.1.19 A não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

4.2 Constituem **DEVERES** dos **ASSINANTES:**

4.2.1 Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

4.2.2 Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

4.2.3 Comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por **PRESTADORA** de serviço de telecomunicações;

4.2.4 Cumprir as obrigações fixadas no CONTRATO de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;

4.2.5 Somente conectar à rede da **PRESTADORA** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;

4.2.6 Indenizar a **PRESTADORA** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e,

4.2.7 Permitir acesso da **PRESTADORA,** ou de terceiros que esta indicar, sempre que necessário, no local de instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamento necessário para prestação do serviço.

4.2.8 Providenciar local adequado e/ou infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da **PRESTADORA**, quando for o caso.

4.2.9 O **ASSINANTE** é responsável e obriga-se a responder e a indenizar a **PRESTADORA** e/ou terceiros por quaisquer danos, ações judiciais, processos administrativos, custos e despesas que forem decorrentes, durante a vigência deste CONTRATO, do uso indevido, impróprio, abusivo e/ou ilegal dos serviços, estando o **ASSINANTE** obrigado a observar as políticas de uso aceitável de SCM, especialmente:

4.2.9.1 Respeitar as Leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço, inclusive, mas não se limitando, as leis de segurança, confidencialidade e propriedade intelectual;

4.2.9.2 Respeitar a privacidade e intimidade de outros clientes e/ou terceiros, não buscando acesso a senhas e dados privativos, bem como não modificar arquivos ou assumir, sem autorização a identidade de outro cliente;

4.2.9.3 Não prejudicar intencionalmente usuários de SCM através do desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede e utilização de cookies, em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas de mercado;

4.2.9.4 Não acessar conteúdos impróprios ou ilícitos, ou então, não utilizar o SCM para fins impróprios ou ilícitos, segundo a legislação vigente.

4.2.10 É **VEDADO** ao **ASSINANTE** ceder, transferir ou disponibilizar a prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), contratado com a **PRESTADORA** a terceiros, quer seja por cabo, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena de rescisão do presente CONTRATO, bem como, a obrigação do **ASSINANTE** de ressarcir à **PRESTADORA** os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes;

4.2.11 O **ASSINANTE** se compromete a não expor vexatória e prejudicialmente o nome e tampouco a imagem da **PRESTADORA** em meios de comunicação, tais como mídias sociais, jornais impressos, etc., ficando, desde já, sujeito à reparação do dano causado, sem prejuízo da responsabilização cível e penal.

4.2.12 A **PRESTADORA**, no momento em que tiver notícia da exposição vexatória e prejudicial de seu nome e imagem, se reservará o direito de enviar Carta de Notificação para o **ASSINANTE**, a qual exigirá a retratação do **ASSINANTE** no mesmo meio de comunicação em que promoveu a exposição vexatória no prazo de **5 (cinco) dias** a contar do recebimento da Carta de Notificação.

Registro de Títulos e Documentos
Fl. 05
Erechim-RS

4.2.13 O **ASSINANTE** fica ciente desde já que a caixa postal eletrônica vinculada ao endereço eletrônico de sua titularidade (e-mail) será um dos meios de comunicação entre **PRESTADORA** e **ASSINANTE**, bem como a remessa via postal (Correios), para informar o **ASSINANTE** de toda e qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações que entender de interesse reciproco.

4.2.14 Comunicar imediatamente à sua **PRESTADORA**:

I) O roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;

II) A transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,

III) Qualquer alteração das informações cadastrais.

IV) O não recebimento do documento de cobrança.

4.2.15 O **ASSINANTE** receberá da **PRESTADORA**, após a ativação dos serviços objeto do presente CONTRATO, a identificação e senha necessárias ao acesso à internet, não podendo em hipótese alguma ser a identificação/senha transferida a terceiros e/ou explorada para quaisquer fins comerciais ou econômicos.

4.2.16 O **ASSINANTE** assume integral responsabilidade por si e por terceiros na utilização de sua identificação e respectiva senha, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros e legais dai resultantes.

4.2.17 Não serão permitidas conexões simultâneas utilizando o mesmo código do **ASSINANTE** e a mesma senha privativa.

4.2.18 A **PRESTADORA** disponibilizará ao **ASSINANTE,** pelo prazo de vigência do CONTRATO, os equipamentos necessários a viabilizar a prestação dos serviços de SCM, devendo o mesmo se comprometer a manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integralidade dos mesmos, como se seus fossem. A manutenção destes equipamentos é de responsabilidade da **PRESTADORA**, salvo mau uso do **ASSINANTE,** hipótese em que o custo da manutenção e/ou reparos será cobrado do **ASSINANTE** e lançado na próxima fatura mensal.

4.2.19 Ao final do CONTRATO, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o **ASSINANTE** obrigado a restituir à **PRESTADORA,** os equipamentos eventualmente cedidos em perfeito estado de uso e conservação, sob pena do dever de indenizá-los.

5 CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

5.1 Constituem **direitos** da **PRESTADORA**, além dos previstos na Lei nº 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no Termo de Autorização para prestação do serviço:

5.1.1 Empregar equipamentos e infraestruturas que não lhe pertençam;

5.1.2 Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;

§1º A **PRESTADORA**, em qualquer caso, continua sendo responsável perante a Anatel e os **ASSINANTES** pela prestação e execução do serviço;

§2º A relação entre a **PRESTADORA** e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

5.1.3 Conceder, a seu critério, benefícios e realizar promoções, desde que o faça de forma não discriminatória e, segundo critérios objetivos.

5.2 Constituem **deveres** da **PRESTADORA:**

5.2.1 É vedada à **PRESTADORA** condicionar oferta referente ao SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou ainda condicionar vantagens ao **ASSINANTE** à compra de outros serviços ou aplicações, ainda que prestados por terceiros;

5.2.2 A **PRESTADORA** deve manter um **Centro de Atendimento** para seus **ASSINANTES**, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis.

5.2.3 A **PRESTADORA** dispõe da Central de Atendimento: **(54) 9090 3520-5200**, e endereço virtual eletrônico: **https://www.creraltelecom.com.br.**

5.2.4 A **PRESTADORA** não pode impedir, por CONTRATO ou qualquer outro meio, que o **ASSINANTE** seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

5.2.5 Face às reclamações e dúvidas dos assinantes, a **PRESTADORA** deve fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível.

5.3 Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as **PRESTADORAS** de SCM têm a **OBRIGAÇÃO** de:

5.3.1 Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;

5.3.2 Tornar disponíveis ao **ASSINANTE**, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;

5.3.3 Tornar disponíveis ao **ASSINANTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;

5.3.4 Prestar esclarecimentos ao **ASSINANTE**, de pronto e livre de ônus, face às suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

5.3.5 Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação citados na cláusula quinta e no celebrado com o **ASSINANTE**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

5.3.6 Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

5.3.7 Prestar à ANATEL, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes e à área de cobertura e aos valores aferidos pela **PRESTADORA** em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da ANATEL o acesso às suas instalações ou à documentação quando solicitado;

5.3.8 Manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.

5.3.9 Manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço.

5.4 A **PRESTADORA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do **ASSINANTE**, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários.

Parágrafo único. A **PRESTADORA** tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão de sigilo.

5.5 Toda e qualquer comunicação da **PRESTADORA** para com o **ASSINANTE** será formalizada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (*e-mail)*, SMS, correspondência postal (via Correios) ou ainda, entrega pessoalmente.

5.6 A **PRESTADORA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do **ASSINANTE**, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários.

5.6.1 A **PRESTADORA** se compromete a não:

a) Alterar os dados do **ASSINANTE**;

Registro de Títulos e Documentos Erechim-RS

b) Divulgar os dados do **ASSINANTE**, exceto se exigido pela lei, ou se o **ASSINANTE** permitir expressamente por escrito;

c) Acessar os dados do **ASSINANTE** exceto para prestar os serviços, suporte ou resolver problemas de serviço ou técnicos, ou a pedido do **ASSINANTE** em relação aos aspectos de suporte ao cliente.

5.6.2 Não obstante o disposto neste CONTRATO, as informações confidenciais poderão ser reveladas nas seguintes hipóteses:

a) Exigência legal aplicável;

b) Ordem ou decisão judicial ou em processo administrativo ou arbitral, ou;

c) Solicitação de qualquer autoridade ou órgão regulador do Brasil. Em quaisquer das situações previstas nesta cláusula, a **PRESTADORA** divulgará as informações confidenciais somente até a extensão exigida por tal ordem administrativa, arbitral ou judicial, e previamente orientada pela opinião de seus assessores legais, comprometendo-se a tomar todas as medidas razoavelmente necessárias para preservas a confidencialidade das informações confidencias, incluindo a obtenção de uma medida protetiva ou outro provimento que possa assegurar a concessão de tratamento confidencial às informações confidencias.

5.6.3 A **PRESTADORA** não será responsável por violações dos dados e informações acima referidas resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pela **ASSINANTE** e nem daquelas resultantes da ação criminosa ou irregular de terceiros ("hackers") fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que a mesma vier a ocorrer.

5.7 De acordo com o Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovada pela ANATEL 614/2013, bem como pela Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil na Internet), a **PRESTADORA** deverá mantes os dados cadastrais e os Registros de Conexão dos assinantes pelo prazo mínimo de 01 (um) ano.

6 CLÁUSULA SEXTA - DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

6.1 São parâmetros de qualidade para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia, sem prejuízos de outros que venham a ser definidos pela ANATEL, que devem ser observados pela **PRESTADORA:**

6.1.1 Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

6.1.2 Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;

6.1.3 Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;

6.1.4 Divulgação de informação aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;

6.1.5 Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;

6.1.6 Número de reclamações contra a **PRESTADORA**;

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

7 CLÁUSULA SÉTIMA - DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

7.1 Sendo os equipamentos necessários para conexão à internet de propriedade da **PRESTADORA**, os serviços de manutenção/assistência técnica serão realizados com exclusividade pela **PRESTADORA** ou por assistência técnica por ela autorizada, ficando **EXPRESSAMENTE VEDADO** ao **ASSINANTE**:

7.1.1 Proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao (s) aparelho (s) retransmissor (es);

7.1.2 Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **PRESTADORA** manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a componha;
7.1.3 Acoplar equipamento ao sistema de conexão do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que permita a recepção de serviço não contratado pelo **ASSINANTE** com a **PRESTADORA**.
7.2 Em respeito ao Código de Defesa do Consumidor, ao artigo 3º, inciso XIII da Resolução 632/2014 da ANATEL, os equipamentos necessários para a conexão com a rede da **PRESTADORA** quando desta contratação, serem disponibilizados pelos **ASSINANTES** (do seu acervo particular) ou através de fornecimento por terceiros estranhos a este negócio jurídico, ficando, neste caso, os assinantes responsáveis pela sua configuração, qualidade, garantia, manutenção e conservação, excluindo a **PRESTADORA** de qualquer responsabilidade sobre estes equipamentos, bem como se os serviços objetos do presente CONTRATO não puderem ser executados corretamente por problemas oriundos dos mesmos.
Parágrafo Único: A manutenção dos equipamentos de propriedade do **ASSINANTE** necessários à prestação dos serviços será de sua inteira responsabilidade, podendo o **ASSINANTE** solicitar assistência à **PRESTADORA AUTORIZADA**, se estabelecida condição para tanto entre as PARTES.
7.3 A solicitação para manutenção/conserto (assistência técnica) dos serviços será computada a partir da sua efetiva comunicação pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA**, comunicação esta, que deverá ser formalizada por correio eletrônico ou telefone. A solicitação será protocolada pela **PRESTADORA** que fornecerá o número do protocolo de atendimento ao **ASSINANTE**.
Parágrafo Único: Quando efetuada a solicitação pelo **ASSINANTE**, e as falhas não forem atribuíveis à **PRESTADORA**, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita técnica ocorrida, cabendo ao **ASSINANTE** certificar-se previamente do valor praticado, à época, pela **PRESTADORA**. Este valor será cobrado por documento de cobrança em separado ou em conjunto com o documento de cobrança da assinatura.
7.4 A **PRESTADORA** compromete-se a atender as solicitações de reparo por falhas ou defeitos do **ASSINANTE** resolvendo num prazo de até **72 (setenta e duas)** horas a contar de sua solicitação protocolada.
7.5 Não estão previstas neste CONTRATO instalações de quaisquer tipos de interface adicional entre o ponto de terminação (cabo de rede do rádio) e o equipamento do **ASSINANTE**.
7.6 Reconhecendo que a **PRESTADORA** somente oferece os meios de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, o **ASSINANTE** a isenta de quaisquer responsabilidades nas hipóteses de interrupção de suas atividades em decorrência de fato de terceiro, caso fortuito ou força maior, incluindo eventos imprevisíveis ocasionados por fenômenos da natureza, inclusive restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo poder público, seja em caráter eventual ou definitivo, ou, ainda, falta ou queda brusca de energia; danos involuntários que exijam o desligamento temporário do sistema em razão de reparos ou manutenção de equipamentos; a interrupção de sinais pelas fornecedoras de acesso à rede mundial; características técnicas dos aparelhos receptores do **ASSINANTE** que prejudiquem a recepção do sinal; e outros tipos de limitações técnicas ou intercorrências alheias à vontade da **PRESTADORA**.

8 CLÁUSULA OITAVA – DO PLANO DE SERVIÇO

8.1 A **PRESTADORA** se compromete a fornecer o serviço da forma como **ofertado e contratado** pelo **ASSINANTE** no respectivo **TERMO DE ADESÃO**, documento no qual será especificado previamente ao **ASSINANTE** as seguintes informações:
8.1.1 **VELOCIDADE:** Taxa de velocidade máxima de download e upload que será fornecido ao **ASSINANTE**, conforme o **Plano de Serviço** contratado, respeitando-se a regulamentação específica;

Registro de Títulos e Documentos
Fl. 08
Erechim-RS

8.1.2 GARANTIA DE BANDA: Taxa minima de velocidade de download e upload garantida pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE,** conforme o **Plano de Serviço** contratado, respeitando-se a regulamentação específica;

8.1.2.1 Conforme a Resolução nº 574/2011, no momento a **PRESTADORA** é **ISENTA** de obrigatoriedade no cumprimento dos valores de **Garantia de Banda** presentes na referida resolução, assim, fica o **ASSINANTE** ciente que no **TERMO DE ADESÃO** estão registrados os valores de **Garantia de Banda** com o qual a **PRESTADORA** trabalha no momento da contratação.

8.1.3 FRANQUIA: Quantidade de dados transferidas pelo **ASSINANTE** por meio da utilização do serviço fornecido pela **PRESTADORA** durante o período mensal de utilização. O valor máximo da franquia, quando aplicável, será informado no respectivo **TERMO DE ADESÃO.**

8.1.3.1 O **ASSINANTE** fica ciente que, ao atingir a **Franquia** referente ao **Plano de Serviço** contratado poderá ter sua velocidade de transmissão de dados **reduzida**, conforme informado pela **PRESTADORA.**

9 CLÁUSULA NONA – DOS VALORES, FORMAS DE PAGAMENTOS E REAJUSTES

9.1 Para ativação dos serviços, o **ASSINANTE** deverá pagar à **PRESTADORA,** valor de **TAXA DE ATIVAÇÃO/ADESÃO,** nas condições descritas no **TERMO DE ADESÃO.**

9.1.1 O não pagamento da **TAXA DE ATIVAÇÃO/ADESÃO**, sujeitará o **ASSINANTE** à multa pecuniária de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito e 1% (um por cento) ao mês de juros de mora, cobrados a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação, até a data da efetiva liquidação, com possibilidade de registro nos órgãos de proteção ao crédito, após **05 (cinco) dias** do vencimento.

9.2 Pela prestação dos serviços mensalmente, o **ASSINANTE** deverá pagar à **PRESTADORA** os valores correspondentes previamente acordados de acordo com o plano escolhido, conforme as seguintes características contidas no **TERMO DE ADESÃO** assinado pelo **ASSINANTE.**

9.2.1 Esses valores, cobrados mensalmente, serão cobrados por meio de documento de cobrança cujo envio iniciará após a ativação do serviço, sendo entregues pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE** presencialmente, por meio do serviço postal (Correios) ou ainda de forma eletrônica, conforme opção do **ASSINANTE** no **TERMO DE ADESÃO.**

9.3 Conjuntamente com o valor correspondente ao plano contratado, o **ASSINANTE,** ficará obrigado ao pagamento de taxas de acordo com os valores correspondentes aos seguintes serviços:

9.3.1 Mudança de endereço do **ASSINANTE,** ficando a nova instalação condicionada à análise de viabilidade técnica pela **PRESTADORA;**

9.3.2 Rompimento de cabos, manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenham sido causados por ação ou omissão do próprio **ASSINANTE;**

9.3.3 Mobilização de técnicos ao local da instalação, quando constatado que não existem falhas na conexão, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do **ASSINANTE,** ou problemas na própria infraestrutura do mesmo;

9.4 O não recebimento do respectivo documento de cobrança não isenta o **ASSINANTE** do pagamento mensal dos valores referentes a prestação do serviço. Sendo que, em caso de não recebimento do mesmo, é **DEVER** do **ASSINANTE** comunicar a **PRESTADORA** antes da data escolhida para o vencimento de suas obrigações.

9.5 Havendo alteração no endereço para recebimento da cobrança sem que haja comunicação, por escrito e formal, do **ASSINANTE** junto à **PRESTADORA**, serão consideradas devidamente enviadas e entregues todas as faturas encaminhadas para o endereço mencionado pelo **ASSINANTE** durante o processo de cadastramento.

Registro de Títulos e Documentos
Fl. 10
Erechim-RS

9.6 Os valores deste CONTRATO serão reajustados a cada período de **12 (doze) meses**, através do índice **IPCA** ou outro de mesma natureza. Caso vedada legalmente à utilização desse índice, será utilizado índice legalmente indicado para substituí-lo.

10 CLÁUSULA DÉCIMA – DAS PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO

10.1 O inadimplemento das obrigações por parte do **ASSINANTE** da mensalidade referente à Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, com o não pagamento de valores por ele acordados ao aderir o presente CONTRATO resultarão nas penalidades registradas nesta **Cláusula Décima** que, em respeito às regulamentações vigentes ocorrerão da seguinte forma:
10.1.1 Transcorrido **15 (quinze) dias** da ciência da existência do débito vencido, o **ASSINANTE** terá o fornecimento do serviço **PARCIALMENTE SUSPENSO**, o que resultará na redução da velocidade por ele contratada.
10.1.2 Transcorridos **30 (trinta) dias** da **SUSPENSÃO PARCIAL** do fornecimento do serviço, fica a **PRESTADORA** autorizada a **SUSPENDER TOTALMENTE** o fornecimento do serviço.
10.1.3 Transcorridos **30 (trinta) dias** da **SUSPENSÃO TOTAL** do fornecimento do serviço, fica o **ASSINANTE** ciente que o CONTRATO poderá ser **RESCINDIDO.**
10.1.4 Rescindido o presente CONTRATO, a **PRESTADORA** encaminhará em até **7 (sete)** dias, documento para comprovar a rescisão do CONTRATO, com a informação da possibilidade do registro do débito nos Órgãos de Proteção ao Crédito, sendo este encaminhado por meio do correio eletrônico ou ao último endereço constante no cadastro do **ASSINANTE**.
10.2 Durante o período no qual o serviço estiver **SUSPENSO TOTALMENTE**, não será cobrado valor de mensalidade do **ASSINANTE**, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais já vencidos, inclusive, acrescidos de multa pecuniária de **2% (dois por cento)** sobre o valor do débito e **1% (um por cento)** ao mês de juros de mora, cobrados a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação, até a data da efetiva liquidação.
10.2.1 Havendo necessidade de utilização de meios legais para a cobrança, todas as despesas decorrentes serão suportadas pelo **ASSINANTE**.
10.3 O reestabelecimento dos serviços fica condicionado ao pagamento dos valores em atraso, acrescido de valores referentes a multas e juros.
10.4 Sendo o período de atraso, superior a **12 (doze) meses,** além dos encargos de multas e juros, será acrescido aos valores devidos, atualização monetária na mesma forma do Item 9.5, supra.
10.5 Por descumprimento contratual:
10.5.1 No caso de descumprimento pelo **ASSINANTE** de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste CONTRATO, que não seja referente à fidelidade, em que já existe cláusula e multa específica a depender do caso, fica o **ASSINANTE** automaticamente sujeito ao pagamento de multa penal compensatória no importe equivalente a **10% (dez por cento)** da coma de todas as mensalidade, referente ao serviço de internet, previstas no **TERMO DE ADESÃO** (considerando todo o período de vigência contratual), facultando-se ainda à **CONTRATADA**, a seus exclusivos critérios, a rescisão de pelo direito do presente CONTRATO.

11 CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA SUSPENSÃO

11.1 O presente CONTRATO poderá ser **SUSPENSO** nas seguintes hipóteses:
11.1.1 Por inadimplemento das obrigações, conforme **Cláusula Décima** supra.

Registro de Títulos e Documentos
Fl. 11
Erechim-RS

11.1.2 Por solicitação do **ASSINANTE, quando adimplente**, que poderá requerer a suspensão, sem ônus, uma única vez, a **cada período de 12 (doze) meses**, pelo prazo mínimo de **30 (trinta) dias** e máximo de **120 (cento e vinte) dias**.
11.1.2.1 O reestabelecimento do serviço será realizado por solicitação do **ASSINANTE** ou, após findo o prazo de suspensão solicitado pelo mesmo, quando, de forma automática será retomada a prestação do serviço e, consequentemente a cobrança mensal do mesmo. Incluindo-se os serviços adicionais que possam eventualmente ter sido contratados.
11.1.2.2 Fica o **ASSINANTE** ciente que caso o mesmo esteja vinculado a **FIDELIDADE CONTRATUAL,** tal obrigação ficará suspensa durante o período de suspensão solicitado pelo **ASSINANTE.** Nesse caso, o período de suspensão não será contabilizado para efeitos de cumprimento do período de fidelidade contratual.

12 CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO PERÍODO DE PERMANÊNCIA

12.1 A **PRESTADORA,** a seu critério exclusivo poderá ofertar ao **ASSINANTE** determinados benefícios quando da contratação dos serviços, tendo em contrapartida do **ASSINANTE** a fidelidade contratual de acordo com o prazo previsto no **TERMO DE ADESÃO.**
12.2 Caso seja do interesse do **ASSINANTE** aceitar valor de determinado benefício ofertado pela **PRESTADORA,** as PARTES deverão pactuar no **TERMO DE ADESÃO** os benefícios concedidos, assim como prazo de fidelidade contratual que deverá cumprir em contrapartida, bem como as penalidades aplicáveis ao **ASSINANTE** em caso de rescisão contratual antecipada.

13 CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

13.1 O presente CONTRATO poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:
13.2 Por denúncia, por interesse do **ASSINANTE**, independente de justificativa, mediante aviso prévio e formalizado à **PRESTADORA** caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente CONTRATO.
13.3 Por denúncia, por interesse da **PRESTADORA**, com fundada justificativa, mediante aviso prévio e formalizado ao **ASSINANTE** caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente CONTRATO.
13.4 Por distrato, mediante acordo comum entre as PARTES.
13.5 Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas PARTES, bem como por descumprimento pelas PARTES de quaisquer das obrigações neste CONTRATO avençadas, e ainda comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo **ASSINANTE** sem prévia anuência da **PRESTADORA,** além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo **ASSINANTE** com o propósito de prejudicar terceiros ou à própria **PRESTADORA,** onde nesta hipótese responderá o **ASSINANTE** pelas perdas e danos ao lesionado.
13.6 O serviço quando prestado com equipamentos de Radiação Restrita nos termos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL 506/2008 tem caráter secundário, sem proteção a interferências podendo ser degradado ou mesmo interrompido. Nesse caso, o presente CONTRATO poderá ser considerado rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.
Parágrafo único: O serviço nas características da cláusula anterior requer visada direta à base da **PRESTADORA**, visada esta que pode ser comprometida pelo crescimento de árvores, construções, etc. Nesse caso, não havendo alternativa para o restabelecimento do serviço ficará este CONTRATO rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

13.7 Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste CONTRATO, ou caso seja **CANCELADA A AUTORIZAÇÃO/LICENÇA** do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), concedida à **PRESTADORA** pelo órgão federal competente, hipótese em que a **PRESTADORA** ficará isenta de qualquer ônus.

13.8 Exceto quanto as obrigações assumidas pelo **ASSINANTE** no CONTRATO de permanência, nas hipóteses dos itens acima, **NÃO** estarão sujeitas as PARTES à penalidade de qualquer cobrança especifica pela extinção do CONTRATO, estando garantido à **PRESTADORA** o pleno direito de cobrança previsto neste instrumento para os casos de inadimplência contratual do **ASSINANTE**, onde este deverá cumprir com o(s) pagamento(s) de eventual(is) débito(s) existente(s) referente(s) ao(s) serviço(s) já prestado(s) (mensalidade *pro ratie*), taxa(s) de serviço(s) de instalação(ões) (caso não tenha(m) sido totalmente paga(s), visita(s) técnica(s) e/ou manutenção já realizada(s), equipamentos disponibilizados e/ou vendidos e qualquer(isquer) outro(s) débito(s) existente(s) para a efetiva extinção do presente.

14 CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA CONFIDENCIALIDADE

14.1 As PARTES, por si, seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, obrigam-se a manter sigilo sobre quaisquer informações confidenciais. Para fins deste termo, a expressão "Informações Confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pelas PARTES em função do presente CONTRATO , bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado. Tais obrigações permanecerão em vigor mesmo após a rescisão ou término do CONTRATO.

14.2 As informações confidenciais compreendem quaisquer dados, materiais, documentos, especificações técnicas, comerciais, ou dados gerais em razão do presente CONTRATO, de que venham a ter acesso ou conhecimento, ou ainda que lhes tenham sido confiados, não podendo, sob qualquer pretexto ou desculpa, omissão, culpa ou dolo, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimento a pessoas estranhas e essa ADESÃO, salvo se houver consentimento expresso e conjunto das PARTES.

14.3 A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovado documentalmente que as informações confidenciais:

14.3.1 Estavam no domínio público na data da celebração do presente CONTRATO;

14.3.2 Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente CONTRATO, por razões não atribuíveis a ação ou omissão das PARTES;

14.3.3 Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que importa tal revelação.

14.3.4 Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, por seus prepostos ou fiscais.

15 CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA ANTICORRUPÇÃO

15.1 Na execução do presente CONTRATO é vedado às PARTES e/ou a empregado seu, e/ou preposto seu, e/ou a gestor seu:

15.1.1 Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ela relacionada;

15.1.2 Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente CONTRATO;

15.1.3 Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações do presente CONTRATO, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumento contratuais;

Registro de Títulos e Documentos 13 Erechim-RS

15.1.4 Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente CONTRATO; ou
15.1.5 De qualquer maneira fraudar o presente CONTRATO; assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituíam prática ilegal ou de corrupção, nos tersmo da Lei nº 12.846/2013 (conforme alterada), do Dcreto nº 8.420/2015 (conforme alterado), do *U.S Foreign Corrupt Practices Act* de 1977 (conforme alterado) ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis ("Leis Anticorrupção"), ainda que não relacionadas com o presente CONTRATO.

16 CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

16.1 O **ASSINANTE** está ciente que a **PRESTADORA** tratará os dados pessoais imprescindíveis a execução deste CONTRATO, tendo sido informado quanto ao tratamento de dados que será realizado, bem como a respeito da necessidade do tratamento das seguintes categorias de dados pessoais:
16.1.1 Dados pessoais relacionados à sua identificação pessoal, a fim de que seja possível identificar o **ASSINANTE** e validar a sua identidade no procedimento de contratação e durante a execução contratual, sempre que solicitados serviços ou informações a respeito da realização mantida pelas PARTES;
16.1.2 Dados pessoais relacionados ao endereço do **ASSINANTE,** a fim de que seja possível identificar o local de instalação, manutenção dos serviços, envio de documentos/notificações e outras garantias necessárias ao fiel cumprimento do CONTRATO ora assinado;
16.1.3 Dados pessoais relacionados ao comportamento de consumo, para melhorar a prestação dos serviços e o relacionamento com o **ASSINANTE**;
16.1.4 Dados pessoais de contato para que seja possível manter o **ASSINANTE** informado a respeito da prestação de serviços e, eventualmente, de outros serviços da **PRESTADORA** que possam lhe interessar;
16.1.5 Os dados coletados poderão ser utilizados para identificação de terrorismo, compartilhamento para órgãos de segurança, conforme solicitação legal pertinente, compartilhamento com autoridade administrativa e judicial no âmbito de suas competências com base no estrito cumprimento do dever legal, bem como com os órgãos de proteção ao crédito a fim de garantir a adimplência do **ASSINANTE** perante esta **PRESTADORA**;
16.1.6 Além das informações aqui contidas, o **ASSINANTE** está ciente de que poderá buscar a qualquer tempo informações através do canal de atendimento indicado no item 17.3.1 e consultar a Política de Privacidade disponível no link https://www.creraltelecom.com.br/contato/aviso-de-privacidade.
16.2 O **ASSINANTE** está ciente de que seus dados pessoais poderão ser compartilhados com outras pessoas jurídicas que atuam na condição de operadores da **PRESTADORA** (tais como, empresas que disponibilizam softwares para gestão contratual, instituições financeiras que operacionalizam pagamentos, empresas que realizam cobranças, empresas que realizam serviços técnicos de manutenção, dentre outras), bem como que a **PRESTADORA** garantirá que qualquer outra pessoa agindo em seu nome respeite a LGPD e trate os dados pessoais de forma confidencial. O **ASSINANTE** poderá obter mais informações sobre compartilhamento no canal de atendimento indicado abaixo.
16.3 É garantido ao **ASSINANTE,** titular dos dados pessoais tratados, de acordo com o art. 9° da LGPD, a consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais. Ficam garantidas, ainda, a exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento. Todas as informações estarão facilmente acessíveis, de forma clara e precisa, sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial.
16.3.1 O **ASSINANTE**, titular dos dados, possui, ainda, outros direitos previstos no artigo 18, da LGPD, sendo certo que poderá solicitá-los a qualquer tempo através do canal privacidade@creral.com.br.

16.3.2 Especificamente com relação ao direito de eliminação, a **PRESTADORA** informa que em alguns casos não será possível eliminar dados pessoais após a solicitação do **ASSINANTE** ou após a rescisão contratual, já que tais dados pessoais, tratados a partir do presente contrato, precisam ser armazenados pelos prazos previstos em Lei, Regulamento e, ainda, pelo período prescricional para o ajuizamento de ações que tenham como objeto os serviços ora contratados.

16.4 A **PRESTADORA** informa ao **ASSINANTE** que mantém Programa de Proteção de Dados Pessoais com controles organizacionais, jurídicos e de segurança da informação para que a LGPD e outras regulamentações vinculadas ao tema sejam integralmente cumpridas.

16.5 Caso ocorram violações de dados pessoais que possam causar dano ou risco relevante para o **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** irá comunicá-lo tão logo a violação seja identificada.

17 CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS COMUNICAÇÕES

17.1 Para os atos em que, por determinação deste CONTRATO, as PARTES tenham que ser notificadas, as notificações deverão ser enviadas para endereços apostos neste CONTRATO, sempre através de meio idôneo de se comprovar recebimento.

17.2 Para os atos em que não são exigidas notificações, serão válidas as comunicações remetidas para os endereços eletrônicos das PARTES ou através de outros meios.

17.3 As consequências advindas do não atendimento, por qualquer das PARTES do disposto nos itens acima desta Cláusula, serão da inteira responsabilidade da PARTE omissa.

18 CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA PUBLICIDADE E COMUNICAÇÕES

18.1 Para a devida publicidade deste CONTRATO, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de **Erechim**, estado do **Rio Grande do Sul**, e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico **www.creraltelecom.com.br.**

18.2 A **PRESTADORA** poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente CONTRATO, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será registrado em cartório e disponibilizado no endereço virtual eletrônico **www.creraltelecom.com.br.**

18.3 Qualquer alteração que porventura ocorrer, será comunicada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (*e-mail*), correspondência postal (via Correios), SMS, o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo **ASSINANTE.**

19 CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA VIGÊNCIA

19.1 Este CONTRATO entra em vigor na data da assinatura do **TERMO DE ADESÃO** e terá validade enquanto houver obrigações entre as PARTES decorrentes da prestação do (s) serviço (s). O prazo de prestação do (s) serviço (s) objeto de contratação é determinado de **12 (doze)** meses, passando este período prorroga-se automaticamente por iguais períodos.

20 CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1 Após extinto o CONTRATO por inadimplência do **ASSINANTE,** caso ele efetue o pagamento do débito, a **PRESTADORA,** somente habilitará novo CONTRATO se houver viabilidade e/ou capacidade técnica em seu provedor.

Registro de Títulos e Documentos
Fls. 15
Erechim-RS

20.2 A **PRESTADORA,** poderá a seu exclusivo critério, conceder descontos ou abatimentos, por período determinado, o que será informado ao **ASSINANTE.**

16.2.1 Estes descontos ou abatimentos não constituem direito adquirido ou perpétuo, podendo ser revogado a qualquer momento pela **PRESTADORA,** a seu exclusivo critério, mediante simples informativo disponibilizado em seu endereço eletrônico;

20.3 Como **PRESTADORA** outorgada e licenciada para prestar o **Serviço de Comunicação Multimidia (SCM),** esta fornecerá os sinais de Internet respeitando as características estabelecidas em regulamentações da ANATEL que estão disponíveis no endereço virtual eletrônico: www.anatel.gov.br, no Item: Biblioteca.

20.4 A sede da ANATEL tem o endereço no SAUS, Quadra 06, Bloco C, E, F e H, CEP 70.070-940 em Brasília/DF.

20.5 O número do telefone da Central de Atendimento da ANATEL é 1331 e para pessoas com deficiência auditiva é 1332. A Central de Atendimento da ANATEL funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.

21 CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA– DA SUCESSÃO E DO FORO

21.1 O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas PARTES o foro da comarca da cidade de **Erechim**, no estado do **Rio Grande do Sul**, competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente CONTRATO , as PARTES declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vicio de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data. O **ASSINANTE** irá aderir ao presente documento assinando o **TERMO DE ADESÃO** disponível na sede da **PRESTADORA.**

Erechim/RS, 27 de janeiro de 2022.

ASSINATURA: _____

PRESTADORA: CRERAL – TELECOMUNICAÇÕES COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA

CNPJ: 42.919.736/0001-08

Registro protocolado no Livro A-24, à folha 250, sob número 60884, em 27/01/2022. Registrado hoje, no Livro B-444 de Registro Integral de Títulos e Documentos, às folhas 050/057, sob número 54841. Erechim, RS, sexta-feira, 28 de janeiro de 2022.

Emolumentos: Total: R$ 100,65 + R$ 7,40 = R$ 108,05
Registro c/ valor (integral): R$ 66,15 (0187.08.2000002.03232 = R$ 3,30) Digitalização: R$ 28,60 (0187.03.1600002.07469 = R$ 2,70) Processamento eletrônico: R$ 6,00 (0187.01.1700006.44165 = R$ 1,40)

Israel Melo Azevedo - 2º Registrador Substituto

Registros Especiais Erechim
Registro de Títulos e Documentos
e Pessoas Jurídicas
Tabelionato de Protestos
Rosalda de Fátima Vieira
Tabeliã e Registradora
Adão Schneider Junior-Tabelião e
Registrador Subst
Rua Aratiba 31 4º andar sala 407
ERECHIM-RS Fone/Fax 54 3519 7120