

O presente instrumento foi redigido com base na Lei Federal nº 9.472/97¹, Lei Federal nº 8.078/90², Decreto nº 2.338/97³, Decreto nº 11.034/22⁴, bem como da Resolução nº 614/2013 da ANATEL e da Resolução nº 632/2014 da ANATEL, entre outras leis correlatas, que será celebrado mediante TERMO DE ADESÃO, tendo de um lado como parte contratada **A L S MONDEGO E CIA LTDA (CRIATIVA INTERNET)**, inscrita no CNPJ nº 55.078.023/0001-00, com endereço comercial na Rua 04, nº 20, quadra 13, Paranã III, CEP: 65.130-000, município de Paço do Lumiar – MA, e-mail: contato@criativainternet.com.br, telefone (98) 3237-1521, denominada simplesmente de OPERADORA DE SERVIÇOS, e, de outro lado, denominado simplesmente de ASSINANTE, a parte qualificada abaixo, no qual constam os dados do serviço contratado, a saber:

TERMO DE ADESÃO
(QUADRO RESUMO)

1. DADOS DO ASSINANTE	Nome / Razão Social: (EM BRANCO)	Apelido / Contato: (EM BRANCO)		Data Nascimento: (EM BRANCO)
	RG / CIN: (EM BRANCO)	CPF / CNPJ: (EM BRANCO)		Profissão: (EM BRANCO)
	Telefone Residencial: (EM BRANCO)	Telefone Comercial: (EM BRANCO)	Telefone Celular 1: (EM BRANCO)	Telefone Celular 2: (EM BRANCO)
	Endereço de e-mail: (EM BRANCO)		Observações: (EM BRANCO)	

2. ENDEREÇOS DO ASSINANTE	RESIDENCIAL	Endereço: (EM BRANCO)	Nº: (EM BRANCO)	Complemento: (EM BRANCO)
		Bairro: (EM BRANCO)	Cidade/UF: (EM BRANCO)	
		CEP: (EM BRANCO) (EM BRANCO)	Ponto de Referência: (EM BRANCO)	
	INSTALAÇÃO	Endereço: (EM BRANCO)	Nº: (EM BRANCO)	Complemento: (EM BRANCO)
		Bairro: (EM BRANCO)	Cidade/UF: (EM BRANCO)	
		CEP: (EM BRANCO)	Ponto de Referência: (EM BRANCO)	
	COBRANÇA	Endereço: (EM BRANCO)	Nº: (EM BRANCO)	Complemento: (EM BRANCO)
		Bairro: (EM BRANCO)	Cidade/UF: (EM BRANCO)	
		CEP: (EM BRANCO)	Ponto de Referência: (EM BRANCO)	

¹ Lei federal que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, nos termos da Emenda Constitucional nº 8 de 1995, também conhecida como Lei Geral de Telecomunicações (LGT)

² Lei Federal que dispõe sobre a proteção do consumidor, também conhecida como Código de Defesa do Consumidor (CDC).

³ Decreto que aprovou o regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

⁴ Decreto que regulamenta a Lei Federal nº 8.078/90 (CDC) para estabelecer diretrizes e normas sobre Serviços de Atendimento ao Consumidor.

3. PACOTE DE DADOS DISPONÍVEIS PARA ESCOLHA			Garantia de Banda Estabelecida ANATEL	
Plano	Velocidade Download	Velocidade Upload	Instantânea	Média
Ultra Banda Larga 300	300 Megas – 100%	120 Megas – 40%	40%	80%
Ultra Banda Larga 400	400 Megas – 100%	160 Megas – 40%	40%	80%
Ultra Banda Larga 500	500 Megas – 100%	200 Megas – 40%	40%	80%
Ultra Banda Larga 750	750 Megas – 100%	450 Megas – 60%	40%	80%
Ultra Banda Larga 850	850 Megas – 100%	510 Megas – 60%	40%	80%
Ultra Banda Larga 1000	1000 Megas – 100%	600 Megas – 60%	40%	80%

4. PLANO ADQUIRIDO				
Plano:	Velocidade de Download:	Velocidade de Upload:	Instantânea:	Média:
(EM BRANCO)	(EM BRANCO)	(EM BRANCO)	40%	80%

5. MENSALIDADE					6. OPTAR POR FIDELIDADE	7. BENEFÍCIO DA FIDELIDADE
Valor do Plano: (EM BRANCO)	Dia do Vencimento: (EM BRANCO)	Data 1º Vencimento: (EM BRANCO)	Desconto até o vencimento: (EM BRANCO)	Forma Cobrança: (EM BRANCO)	SIM	Disponível em Termo de Contrato e Permanência

1. DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

- 1.1. O presente instrumento de Prestação de Serviço de Conexão à Internet e Serviços de Comunicação Multimídia tem como anexo, na mesma numeração deste contrato:
 - 1.1.1 CONTRATO DE COMADATO DE EQUIPAMENTOS PARA CONEXÃO À INTERNET e CONTRATO DE PERMANÊNCIA, também conhecido como Contrato de Fidelidade, quando optado pelo ASSINANTE no item 6 do QUADRO RESUMO.
- 1.2. Todos os contratos da OPERADORA DE SERVIÇOS serão firmados, preferencialmente, de forma eletrônica (*on line*), excepcionalmente de forma presencial, em ambas, surtirão os mesmos efeitos jurídicos entre as partes, acessível ao usuário na plataforma digital da OPERADORA DE SERVIÇOS, disponível em www.criativainternetma.com.br para que produzam um só efeito.
- 1.3. No tocante às definições:
 - 1.3.1. ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações, órgão regulador e fiscalizador dos serviços de telecomunicações do Brasil, criada pela Lei Federal nº 9.472, de 16 de julho de 1997.
 - 1.3.2. OPERADORA DE SERVIÇOS: Empresa de telecomunicações vinculada à ANATEL.
 - 1.3.3. ASSINANTE: Parte contratante do serviço de telecomunicações.
 - 1.3.4. ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO: Local de cobertura de atendimento do serviço de telecomunicações.
 - 1.3.5. CONEXÃO À INTERNET: Acesso à rede mundial de computadores, amplamente conhecida de Internet.

- 1.3.6. IP: Sigla em inglês do termo *Internet Protocol*, Protocolo usado para transferência de dados da rede mundial de computador.
- 1.3.7. SERVIÇO DE CONEXÃO MULTIMÍDIA: Serviço de áudio, vídeo, telefonia, games, etc. de interação multimídia através da rede mundial de computadores.
- 1.3.8. WI-FI: Conexão de acesso à internet sem fio.
- 1.3.9. FIBRA ÓPTICA: Cabeamento óptico no qual os dados trafegam pela rede mundial de computadores.
- 1.3.10. IP TV: Meio de acesso à TV por assinatura por meio da Internet.
- 1.3.11. APLICATIVO: Programa de computador ou smartphone usado para processo dados eletronicamente.
- 1.3.12. PORTAL: Endereço eletrônico que fica hospedado sites de internet.
- 1.3.13. PLANO DE DADOS: Modalidade do serviço contratado com a Operadora de Serviços.
- 1.3.14. VELOCIDADE DOWNLOAD: Velocidade em Mega Bit usada para baixar arquivos da internet.
- 1.3.15. VELOCIDADE UPLOAD: Velocidade em Mega Bit usada para subir arquivos do computador, tablete ou celular para a zona de internet.
- 1.3.16. GARANTIA DE BANDA: Garantia mínima de velocidade determinada pela ANATEL.

2. DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

- 2.1. Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação dos seguintes serviços:
 - 2.1.1. **Acesso à internet** cuja velocidade encontra-se selecionada no item 3 do QUADRO RESUMO acima;
 - 2.1.2. **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)** entre eles:
 - 2.1.2.1. TV SMART MINI com mais de 60 canais;
 - 2.1.2.2. TV SMART PLUS com 80 canais;
 - 2.1.2.3. TV SMART TOTAL com 100 canais;
 - 2.1.2.4. Acesso à plataforma Deezer Premium;
 - 2.1.2.5. Acesso à plataforma Super Conhecimento com mais de 300 cursos;
 - 2.1.3. Conexão Wi-Fi Premium na área de instalação;
 - 2.1.4. Conexão à internet 100% Fibra Óptica.
- 2.2. A prestação dos Serviços de Conexão à Internet será realizada diretamente pela OPERADORA DE SERVIÇOS ao ASSINANTE qualificado (a) no QUADRO RESUMO acima.
- 2.3. O Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) oferecido pela OPERADORA DE SERVIÇOS são produtos exclusivos e não impede que o ASSINANTE possa contratar outros serviços de multimídia, não sendo a OPERADORA DE SERVIÇOS responsabilizada em caso de não funcionamento se houve incompatibilidade com a conexão de internet da OPERADORA DE SERVIÇOS.

3. DO TERMO DE ADESÃO

- 3.1. O Contrato de Adesão está previsto no artigo 54 do Código de Defesa do Consumidor, cujas cláusulas são estabelecidas unilateralmente pela empresa prestadora de serviço, obedecidas os requisitos legais que regulamentam o serviço prestado, sem que o consumidor possa alterar seu conteúdo.

- 3.2. Os dados dos itens 1 e 2 preenchidos no QUADRO RESUMO são indispensáveis para a consecução deste contrato, bem como para eventual disponibilidade do Poder Judiciário quando requerido, e demais órgãos da administração pública, respeitados os termos da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, também conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), sendo os dados lá preenchidos de inteira responsabilidade do ASSINANTE.
- 3.3. Eventual erro, omissão ou preenchimento com dados falsos a respeito do ASSINANTE poderá sujeitá-lo às responsabilidades cíveis e criminais previstas em lei, sem prejuízos dos demais termos previstos neste instrumento.
- 3.4. A OPERADORA DE SERVIÇOS oferece vários tipos de serviço de conexão à internet e de multimídia, facultando ao ASSINANTE a sua escolha pelo que melhor lhe convir, inclusive com a possibilidade de benefício de isenção de taxa de instalação mediante firmamento de contrato de fidelidade.
- 3.5. O preço do serviço será definido de acordo com o serviço escolhido pelo ASSINANTE no item 3 do QUADRO RESUMO.
- 3.6. É facultado ao ASSINANTE a opção de escolher pelo plano de fidelidade de acordo com o item 6 do QUADRO RESUMO.

4. DA INSTALAÇÃO E DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET

- 4.1. A partir do firmamento deste contrato, mediante preenchimento do TERMO DE ADESÃO, a OPERADORA DE SERVIÇOS realizará a instalação dos equipamentos de acesso à internet, conforme CONTRATO DE COMODATO anexo, no prazo de 5 (cinco) dias.
- 4.2. A instalação do serviço de conexão à internet está condicionada à viabilidade técnica do local informado pelo ASSINANTE, que, poderá ser analisada no mesmo prazo de instalação descrita acima.
 - 4.2.1. Não sendo possível a instalação do serviço de conexão à internet, o ASSINANTE será comunicado sobre a inviabilidade técnica, bem como do cancelamento do contrato, sem ônus para as partes.
- 4.3. O prazo de instalação poderá sofrer alterações quando:
 - 4.3.1. O ASSINANTE não disponibilize local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a ativação dos serviços;
 - 4.3.2. Em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos indispensáveis à instalação;
 - 4.3.3. Dificuldades de acesso ao local de instalação;
 - 4.3.4. Ausência do ASSINANTE ou pessoa responsável para permitir o acesso dos funcionários da OPERADORA DE SERVIÇOS no interior do imóvel onde será realizada a instalação;
 - 4.3.5. Em caso fortuito ou de força maior, como instabilidade climática;
 - 4.3.6. Outras hipóteses que não exista culpabilidade da OPERADORA DE SERVIÇOS.
- 4.4. A alteração na instalação decorrente de eventos descritos acima não enseja motivo de cancelamento, reclamação ou indenização, de qualquer natureza.
- 4.5. No dia da instalação, é de responsabilidade do ASSINANTE manter no local uma pessoa responsável para acompanhar e dar acesso ao local para que a OPERADORA DE SERVIÇOS possa efetuar a instalação e ativação da conexão à internet, nos moldes do TERMO DE ADESÃO, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais e compartilhamento da conexão pelo ASSINANTE.

- 4.6. A instalação se dará por concluída mediante testes realizados pelo ASSINANTE ou pela pessoa responsável no local.

5. DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

- 5.1. Os Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) regem-se por licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis, de concessão exclusiva da OPERADORA DE SERVIÇOS;
- 5.2. Para o uso do SCM é indispensável o serviço de Conexão à Internet da OPERADORA DE SERVIÇOS.
- 5.3. Os produtos SCM da OPERADORA DE SERVIÇOS também poderão ser acessados em outras redes enquanto o ASSINANTE mantiver o contrato de adesão vigente.
- 5.4. Fica entendido que os produtos, aplicativos e serviços disponíveis no SCM pelo OPERADOR DE SERVIÇOS não são de sua autoria ou propriedade, mas trata-se de serviço agregado ao ASSINANTE, sem custo adicional, logo, qualquer alteração do fornecedor destes serviços não sujeitara o OPERADOR DE SERVIÇOS a responsabilidades, seja pelo seu conteúdo, qualidade ou eficiência.
- 5.5. O suporte técnico dos produtos SCM são de responsabilidade dos seus produtores.

6. DO SUPORTE TÉCNICO AO USUÁRIO

- 6.1. O OPERADOR DE SERVIÇOS manterá atendimento de Suporte Técnico ao Usuário, de segunda a sexta, das 08:00 às 19:00 horas, sábado das 08:00 às 13:00 horas, domingo das 08:00 às 12:00 horas, por meio de equipe técnica que atenderá em *whatsapp* pelo número (98) 3237-1521 ou por telefone pelo número (98) 3237-1521.
- 6.2. Todo atendimento será realizado mediante protocolo de atendimento, que será disponibilizado pelo OPERADOR DE SERVIÇOS ao ASSINANTE, no final do atendimento.
- 6.3. Após atendimento do suporte, na forma do item 6.1. caso a reclamação do ASSINANTE não tenha sido sanada, o OPERADOR DE SERVIÇOS, no prazo de 07 (sete) dias a contar do protocolo de reclamação do ASSINANTE, conforme previsto no art. 13, Decreto 11.034/2022, enviará resposta ao ASSINANTE em relação às providências que serão tomadas para sanar a reclamação.
- 6.4. Os atendimentos pela OPERADOR DE SERVIÇOS referentes às solicitações de reparo nas conexões serão providenciados em até 72 (setenta e duas) horas úteis após receber a comunicação efetuada pelo ASSINANTE.
- 6.5. Caso o ASSINANTE não tenha interesse no atendimento do suporte técnico na forma descrita do item 6.1., optando por solicitar a visita técnica no local de instalação do serviço para resolver eventual problema de conexão ou outro serviço previsto neste contrato, será cobrada TAXA DE SERVIÇO, de acordo com os serviços realizados pelo Técnico do OPERADOR DE SERVIÇOS, conforme valores descritos na Tabela de Preços de Serviços disponível no portal www.criativainternetma.com.br, também fixado em mural na sede do OPERADOR DE SERVIÇOS, salvo se do problema identificado pelo Técnico for relatado que não seria possível a solução pelo atendimento ao suporte técnico previsto no item 6.1.
- 6.6. Os valores correspondentes à TAXA DE SERVIÇO a que se refere o item anterior serão cobrados na fatura subsequente ao atendimento, a ser paga conforme os prazos normais de vencimento da fatura.

7. DOS DIREITOS, DEVERES E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

7.1. São direitos do ASSINANTE:

- 7.1.1. Acesso contínuo ao serviço pelo prazo contratual;
- 7.1.2. Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- 7.1.3. Informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;
- 7.1.4. Inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- 7.1.5. Conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
- 7.1.6. Cancelamento do serviço prestado, a qualquer tempo, observados o cumprimento dos termos do CONTRATO DE PERMANÊNCIA, se houver, mediante comunicação escrita, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias;
- 7.1.7. Não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da Lei n.º 9.472/97;
- 7.1.8. Prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
- 7.1.9. Respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora;
- 7.1.10. Resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela OPERADOR DE SERVIÇOS;
- 7.1.11. Não ser obrigado ou induzido a adquirir 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, ou mediante determinação judicial;
- 7.1.12. Recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;

7.2. São deveres do ASSINANTE:

- 7.2.1. Manter seu cadastro com a OPERADORA DE SERVIÇOS sempre atualizado;
- 7.2.2. Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no TERMO DE ADESÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento;
- 7.2.3. Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos ao serviço ora contratado, comunicando o OPERADOR DE SERVIÇOS eventual anormalidade observada, devendo registrar sempre o número do chamado para suporte a futura reclamação referente ao problema comunicado;
- 7.2.4. Fornecer todas as informações necessárias à prestação do serviço objeto deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pelo OPERADOR DE SERVIÇOS;
- 7.2.5. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento do serviço, permitindo que funcionários do OPERADOR DE SERVIÇOS examinem os equipamentos, mediante agendamento prévio;
- 7.2.6. A título de infraestrutura adequada a ser disponibilizada pelo ASSINANTE, compreende-se, mas não se limita a: computadores, estações de trabalho,

rede elétrica compatível, local protegido do calor e umidade, dentre outros equipamentos/materiais de informática e rede interna;

- 7.2.7. É de exclusiva responsabilidade do ASSINANTE a instalação, manutenção e proteção elétrica de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade;
- 7.2.8. Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos do OPERADOR DE SERVIÇOS ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos e extravios sofridos pelos mesmos, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o ASSINANTE;
- 7.2.9. Permitir às pessoas designadas pelo OPERADOR DE SERVIÇOS o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços e, caso haja utilização de equipamento(s) que não esteja(m) devidamente certificado(s) e homologado(s), permitir a retirada deste(s) equipamento(s) por parte dos funcionários do OPERADOR DE SERVIÇOS;
- 7.2.10. Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão automática do presente instrumento, independente de qualquer formalização de notificação;
- 7.2.11. Realizar manutenção em seus computadores, smartphones, tablets, estações de trabalho, protegendo-os contra vírus ou qualquer arquivo malicioso que possa prejudicar a rede, ainda que as mesmas possam ser adquiridas por intermédio da conexão;
- 7.2.12. Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento;
- 7.2.13. Colocar à disposição do OPERADOR DE SERVIÇOS os equipamentos, para serem retirados quando findo ou rescindido este instrumento, sob pena de responder pelas sanções previstas no CONTRATO DE COMODATO anexo;
- 7.3. O ASSINANTE deverá comunicar imediatamente o OPERADORA DE SERVIÇOS, através de Serviço de Suporte Técnico ao ASSINANTE qualquer problema que identificar em sua conexão ou acesso à internet, registrando sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.
- 7.4. A prestação de serviços ora contratados é de natureza individual e intransferível, não sendo permitida ao ASSINANTE a cessão ou venda total ou parcial desses serviços a terceiros, a qualquer título que seja.
- 7.5. Considerando as políticas de uso aceitável da internet, são obrigações do CONTRATANTE:
 - 7.5.1. Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço, inclusive, mas não se limitando, as leis de segurança, proteção de dados, confidencialidade e propriedade intelectual;
 - 7.5.2. Respeitar a privacidade e intimidade de outros clientes e/ou terceiros, não buscando, dentre outras, acesso a senhas e dados privativos, bem como não modificando arquivos ou assumindo, sem autorização, a identidade de outro cliente;
 - 7.5.3. Não prejudicar, intencionalmente, usuários da Internet através de 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;

7.5.4. Não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico (“mala direta”, ou “spam”), salvo mediante prévia solicitação dos destinatários quanto a este tipo de atividade;

7.5.5. Não acessar conteúdos impróprios ou ilícitos, ou então, não utilizar a internet para fins impróprios ou ilícitos, segundo a legislação vigente.

8. DO PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 8.1. Pelos serviços de provimento de acesso à internet, bem como pelos serviços de comunicação multimídia, ambos, objetos do presente Contrato, o ASSINANTE pagará ao OPERADOR DE SERVIÇOS os valores pactuados no QUADRO RESUMO, onde consta também a periodicidade de cada pagamento, a forma de pagamento, as condições e as datas de vencimento respectivas.
- 8.2. Poderá o OPERADOR DE SERVIÇOS, independentemente da aquiescência do ASSINANTE, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no TERMO DE ADESÃO, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.
- 8.3. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida ao OPERADOR DE SERVIÇOS, nos termos deste contrato, o ASSINANTE será obrigado ao pagamento de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido, mais correção monetária apurada segundo a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC, ou outro índice que o substitua, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação, acrescidas de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação, bem como dos demais encargos de cobrança como honorários advocatícios no patamar de 20% e demais despesas relativas à cobrança, sejam elas judiciais ou extrajudiciais, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.
- 8.4. Será lícito ao OPERADOR DE SERVIÇOS reajustar o valor mensal em decorrência de fatos ou circunstâncias imprevisíveis ou alheias à sua vontade, e que importem em variação em seus custos operacionais, de modo a não tornar este contrato excessivamente oneroso ou que resultem em desequilíbrio contratual ao OPERADOR DE SERVIÇOS.
- 8.5. Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, o OPERADOR DE SERVIÇOS poderá providenciar emissão boleto bancário ou qualquer outra forma de cobrança, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do ASSINANTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC.
- 8.6. Fica entendido que o boleto para pagamento do serviço será encaminhado por e-mail constante do cadastro do USUÁRIO, e, ficará disponível ainda no portal da OPERADOR DE SERVIÇOS, disponível em www.criativainternetma.com.br, no canal do ASSINANTE, com antecedência mínima de 5 dias do vencimento.
- 8.7. Eventual dificuldade ou indisponibilidade do boleto no portal do OPERADOR DO SISTEMA, é dever do ASSINANTE entrar em contato com o Suporte Técnico ao ASSINANTE para relatar o fato a fim de serem providenciadas a expedição do boleto ou a regularização do pagamento por outro meio disponível pela OPERADORA DO SERVIÇO.
- 8.8. As partes declaram que os valores mensais devidos pelo ASSINANTE ao OPERADOR DE SERVIÇOS são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, na forma prevista do art. 784, § 4º, da Lei Federal 13.105/15,

dispositivo criado pela Lei Federal nº 14.620/23, podendo ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

- 8.9. O ASSINANTE será responsável e pagará pelo ônus financeiro de todos os tributos federais, estaduais ou municipais devidos por força da celebração do presente Contrato. Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o ASSINANTE desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.
- 8.10. O atraso no pagamento de qualquer quantia prevista no presente Contrato em período superior a 15 (quinze) dias, poderá implicar, a critério do OPERADOR DE SERVIÇOS, independentemente de prévia comunicação, na suspensão automática dos serviços contratados, sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.
- 8.11. O restabelecimento do serviço fica condicionado ao pagamento do(s) valor(es) em atraso, na forma prevista do item 8.3.
- 8.12. Prolongados por 30 (trinta) dias os atrasos, o OPERADOR DE SERVIÇOS poderão, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão unilateral do presente instrumento, podendo valer-se de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais cabíveis, sem prejuízo das penalidades previstas em Lei e no presente Contrato que poderão ser aplicadas ao ASSINANTE.
- 8.13. Na hipótese de o ASSINANTE solicitar ao OPERADOR DE SERVIÇOS conserto ou reparo na conexão que resulte na mobilização de técnicos ao local da instalação, e constatado que não existiam falhas na conexão, tal fato acarretará na cobrança do valor referente à visita de assistência técnica e/ou TAXA DE SERVIÇO, conforme previsto no item 6.5 e 6.6.
- 8.14. Não está incluso nos valores cobrados pelo objeto deste contrato quaisquer tipos de serviços de suporte ou de manutenção em microcomputadores ou de redes internas, não se responsabilizando o OPERADOR DE SERVIÇOS por assistência técnica acessórios adquiridos de terceiros. Caso haja necessidade de suporte ou manutenção nestes equipamentos, será feito orçamento prévio de peças e mão de obra para cobrança à parte.
- 8.15. Serviços de manutenção, incluindo mão de obra e substituição de peças e equipamentos, motivados por danos causados pelo CONTRATANTE, por acidentes decorrentes de operação indevida ou negligente, influência de natureza química, climática ou atmosférica, sabotagem, vandalismo interferências indevidas causadas por fornecimento de energia elétrica e outros casos fortuitos ou de força maior, não fazem parte do objeto deste contrato e serão cobrados em separado, de acordo com os preços vigentes na data da prestação do serviço.
- 8.16. Somente técnicos do OPERADOR DE SERVIÇOS ou autorizados por ela podem instalar, desinstalar e prestar manutenção em seus equipamentos.
- 8.17. Em caso de alteração na estrutura do local de instalação inicial ou mesmo mudança de endereço do ASSINANTE, o atendimento ficará condicionado a estudo de viabilidade técnica por parte do OPERADOR DE SERVIÇOS, sendo estes custos apresentados ao ASSINANTE de acordo com os preços vigentes na data da prestação do serviço.

9. DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

- 9.1. Será de responsabilidade do ASSINANTE os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária (computadores) de sua propriedade para a ativação dos serviços contratados neste instrumento.

- 9.2. Será de responsabilidade do ASSINANTE os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade do OPERADOR DE SERVIÇOS ou de terceiros, em caso de perda, extravio, dano ou destruição dos mesmos, ainda que parcial, decorrentes da ação ou omissão provocados por atos de seus empregados, prepostos ou de terceiros.
- 9.3. Os serviços objetos deste contrato prestados pelo OPERADOR DE SERVIÇOS não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do ASSINANTE, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede.
- 9.4. O OPERADOR DE SERVIÇOS, em hipótese alguma, será responsável por qualquer tipo de indenização devida em virtude de danos causados a terceiros, inclusive aos órgãos e repartições públicas Federais, Estaduais e Municipais e suas autarquias, danos estes decorrentes de informações veiculadas e acessos realizados pelo ASSINANTE através dos serviços objeto do presente Contrato, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da manutenção, veiculação e hospedagem de qualquer tipo de mensagem e informação considerada, por aquele Poder, como ilegal, imprópria ou indevida, ou então, por penalidades decorrentes dos atrasos na adequação de sua infraestrutura.
- 9.5. O ASSINANTE é inteiramente responsável pelo conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato, e, uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.
- 9.6. O OPERADOR DE SERVIÇOS não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha de operação por pessoas não autorizadas, falhas na Internet, na infraestrutura do ASSINANTE, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva do OPERADOR DE SERVIÇOS.
- 9.7. Caso o OPERADOR DE SERVIÇOS seja acionado na justiça em ação a que deu causa o ASSINANTE, este se obriga a requerer em juízo a imediata inclusão de seu nome na lide e exclusão da OPERADOR DE SERVIÇOS, se comprometendo ainda a reparar quaisquer despesas ou ônus a este título.
- 9.8. O ASSINANTE se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objeto do presente instrumento.
- 9.9. Este instrumento de contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.
- 9.10. O OPERADOR DE SERVIÇOS poderá realizar interrupções programadas nos serviços de acesso à internet e comunicação multimídia para atividades de manutenção na rede, as quais poderão ter duração máxima acumulada de 04 (quatro) horas no mês, devendo comunicá-las ao ASSINANTE com antecedência mínima de uma semana.
- 9.11. O OPERADOR DE SERVIÇOS atenderá às solicitações do ASSINANTE para reparos na conexão, dentro dos prazos estabelecidos no contratado.
- 9.12. O OPERADOR DE SERVIÇOS empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter um controle de funcionamento virtual e permanente, dos equipamentos responsáveis pela disponibilização dos serviços contratados,

excluindo as manutenções pré-programadas, as hipóteses de limitação de responsabilidade previstas neste instrumento, ou outras causas que o OPERADOR DE SERVIÇOS não tenha culpabilidade. Sendo que em caso de detectar qualquer anomalia ou avaria, prestará prontamente manutenção nos equipamentos.

- 9.13. O OPERADOR DE SERVIÇOS não se responsabiliza pela interrupção dos serviços por motivos causados pela ação direta de terceiros em que não tenham tido qualquer contribuição, nem pelas interrupções motivadas por problemas decorrentes do mau uso da conexão pelo ASSINANTE ou ainda pelo mau funcionamento ou erro de configuração do equipamento que recebe a conexão.
- 9.14. O OPERADOR DE SERVIÇOS não se responsabiliza por eventuais prejuízos de qualquer natureza que o ASSINANTE venha a sofrer em função da paralisação total ou parcial da conexão ou do acesso, não se responsabilizando por quaisquer danos morais, materiais e, principalmente, lucros cessantes.
- 9.15. O OPERADOR DE SERVIÇOS não garante a velocidade e qualidade da transferência de dados na Internet, efetuada fora de sua rede, uma vez que a Internet é uma complexa rede de sistemas de informações interligados, os quais encontram-se fora do controle do OPERADOR DE SERVIÇOS, pelo que reconhece o ASSINANTE que existem inúmeros fatores que podem influenciar na velocidade da internet, a exemplo da capacidade e configuração do equipamento utilizado pelo ASSINANTE, volume de acessos simultâneos a um determinado site ou endereço eletrônico, dentre outros aspectos técnicos imprevisíveis.
- 9.16. Em casos de paralisação parcial ou total dos serviços, a responsabilidade do OPERADOR DE SERVIÇOS é limitada ao desconto, a ser aplicado na próxima cobrança de mensalidade de conexão, proporcionalmente às horas interrompidas, ou fração superior a 30 (trinta) minutos, em relação ao total de minutos do mês, conforme o seguinte cálculo: $\text{Desconto} = \text{Valor da Mensalidade de Conexão} \times \text{Minutos de Interrupção} / 43.200$.
- 9.17. O OPERADOR DE SERVIÇOS não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivo de caso fortuito ou força maior, ou qualquer outra causa que não seja da culpabilidade do OPERADOR DE SERVIÇOS, e ainda, nas hipóteses de limitação de responsabilidade previstas em Lei e neste contrato.
- 9.18. O ASSINANTE tem conhecimento de que os serviços poderão ser afetados ou temporariamente interrompidos em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente, mormente pela ANATEL, que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo ao OPERADOR DE SERVIÇOS qualquer ônus ou penalidade.
- 9.19. O OPERADOR DE SERVIÇOS se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo ASSINANTE, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços objetos do presente Contrato.
- 9.20. O OPERADOR DE SERVIÇOS não se responsabiliza por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento do ASSINANTE, decorrentes ou não do uso da conexão, incluindo-se os motivados por descargas elétricas atmosféricas.

10. DA VIGÊNCIA E RESCISÃO DO CONTRATO

- 10.1. A partir da assinatura do ASSINANTE o presente instrumento vigorará por prazo indeterminado, observado o prazo de fidelidade assinalado no CONTRATO DE PERMANÊNCIA anexo, parte integrante deste instrumento, que deverá ser cumprido como prazo mínimo de vigência deste contrato, quando o ASSINANTE

concorda e aceita expressamente, conforme previsto no item 6 do QUADRO RESUMO.

- 10.2. A rescisão ou cancelamento deste contrato poderá ser feita a qualquer tempo, observado os termos do CONTRATO DE PERMANÊNCIA, quando for o caso, mediante comunicação prévia de 30 (trinta) dias.
- 10.3. A rescisão ou cancelamento também poderá ser feito pelo OPERADOR DE SERVIÇOS, nas hipóteses seguintes:
 - 10.3.1. Descumprimento do ASSINANTE de quaisquer dos termos previstos neste contrato, e no contrato de COMODATO E PERMANÊNCIA;
 - 10.3.2. Atraso no pagamento em período superior a 30 (trinta) dias;
 - 10.3.3. Se qualquer das partes for submetida no caso de determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação de serviço, ou ainda no caso de qualquer das partes for submetida a procedimento de insolvência civil, ou ainda recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução da sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da empresa;
 - 10.3.4. O OPERADOR DE SERVIÇOS se reserva o direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em lei, caso seja identificado qualquer prática do ASSINANTE nociva aos outros ASSINANTES ou aos usuários em geral da Internet, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o ASSINANTE, respondendo o ASSINANTE civil e penalmente pelos atos praticados.
- 10.4. Poderá ser rescindido o presente Contrato, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses:
 - 10.4.1. Mediante disposição legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL;
 - 10.4.2. Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço;
 - 10.4.3. Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência;
 - 10.4.4. Em virtude do afetamento ou interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias, desde que o ASSINANTE esteja em dia com todas suas obrigações;
- 10.5. A rescisão ou cancelamento do presente contrato por qualquer modo, acarretará:
 - 10.5.1. A imediata interrupção dos serviços contratados;
 - 10.5.2. A perda pela ASSINANTE dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando o OPERADOR DE SERVIÇOS de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento;

11. DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

- 11.1. O ASSINANTE não poderá transferir no todo ou em parte o presente contrato, seja a que título for salvo com expressa e específica anuência do OPERADOR DE SERVIÇOS, em termo complementar firmado entre as partes.
- 11.2. O(A) ASSINANTE declara que teve acesso a todos os termos deste instrumento, teve oportunidade para esclarecer eventuais dúvidas com o OPERADOR DE SERVIÇOS ou outra pessoa de sua confiança, firmando este TERMO DE ADESÃO de forma livre, sem vício de erro, dolo, coação, tornando válido o

negócio jurídico celebrado, nos termos do art. 104 e seguintes do Código Civil Brasileiro.

- 11.3. As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que o OPERADOR DE SERVIÇOS entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente Contrato, bem como adequar-se a futuras disposições legais exaradas pela ANATEL.
- 11.4. O não exercício pelo OPERADOR DE SERVIÇOS de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte do ASSINANTE, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido para a outra parte, mas tão somente ato de mera liberalidade.
- 11.5. Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexecutável, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexecutável nunca tivesse existido.
- 11.6. As Cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, quando for o caso, independente da razão de encerramento deste Contrato.
- 11.7. As partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

12. DO FORO

- 12.1. Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca do Município de Paço do Lumiar – MA.

E, por acharem assim justos e contratados, firmam o presente instrumento, de forma eletrônica, em via única disponível no acesso ao usuário da plataforma digital da CONTRATADA, disponível em www.criativainternetma.com.br para que produzam um só efeito, para ratificar o que no presente, ficou expressamente estabelecido entre as partes.

Paço do Lumiar / MA, 18 de novembro de 2024.

A L S M LTDA
(CRIATIVA INTERNET)
COMODANTE/CONTRATADA

(EM BRANCO)

ASSINANTE