

**Contrato de Prestação de Serviços de
Comunicação Multimídia (SCM) da Cilnet Comunicação e Informática S.A.**

Pelo presente instrumento, **Cilnet Comunicação e Informática S.A.**, com sede na Rua Tietê, nº 400, Nossa Senhora de Lourdes, CEP: 18520-170, na cidade de Cerquillo/SP, inscrita no CNPJ nº 04.127.856/0001-83, neste ato representada conforme seu contrato/estatuto social, doravante designada **PRESTADORA**, e, de outro lado, a pessoa física ou jurídica qualificada no *Termo de Adesão ao Contrato de Prestação de Serviços da PRESTADORA*, doravante denominado **ASSINANTE**, têm ajustado entre si:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DEFINIÇÕES

1.1. Aplicam-se ao presente **CONTRATO** as seguintes definições:

- a. ADESÃO:** é a adesão do **ASSINANTE** aos termos e condições do **CONTRATO**, que poderá ser realizada pessoalmente, por telefone ou via internet, quando disponível;
- b. ASSINANTE:** é a pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a **PRESTADORA** para a fruição do **SCM**;
- c. ATENDIMENTO PRESENCIAL:** forma de atendimento ao **ASSINANTE** realizado pessoalmente em estabelecimento da **PRESTADORA**, próprio ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s), que venda serviços e explore exclusivamente a marca da **PRESTADORA**;
- d. ATENDIMENTO REMOTO:** compreende o **ATENDIMENTO TELEFÔNICO**, o **ATENDIMENTO POR MEIO DIGITAL** ou qualquer outro meio de contato remoto com o **ASSINANTE**, independentemente do originador da interação;
- e. ATENDIMENTO TELEFÔNICO:** forma de atendimento telefônico ao **ASSINANTE** realizado pela **PRESTADORA**, por setor próprio ou disponibilizado mediante contrato(s) com terceiro(s), nos termos previstos no *Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações*, da Anatel, e no *Decreto nº 11.034*, de 5 de abril de 2022, ou outro que venha substituí-lo;
- f. ATENDIMENTO POR MEIO DIGITAL:** forma de atendimento ao **ASSINANTE** prestado por aplicativo, sítio eletrônico ou quaisquer outros meios digitais, nos termos previstos no *Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações*, da Anatel, e no *Decreto nº 11.034*, de 5 de abril de 2022, ou outro que venha substituí-lo;
- g. CANAIS DE ATENDIMENTO:** meios disponibilizados pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE** para que este possa se comunicar com a **PRESTADORA** para qualquer tipo de tratativa relacionada ao **SCM** contratado, e que podem ser **ATENDIMENTO PRESENCIAL** ou **ATENDIMENTO REMOTO**;
- h. CONTRATO:** é o presente *Contrato de Prestação de Serviços*, disponível para consulta prévia pelo **ASSINANTE** no endereço eletrônico <http://www.desktop.com.br> e que, no momento da contratação do **SCM**, será disponibilizado ao **ASSINANTE** por meio eletrônico;
- i. DOWNGRANDE:** alteração contratual que resulta na migração para um plano inferior ao atualmente contratado, com redução de funcionalidades, capacidade, benefícios ou qualquer outro recurso anteriormente disponível, implicando ajuste proporcional no valor mensal contratado;
- j. ETIQUETA PADRÃO:** documento da **OFERTA** que resume as principais condições de preço, de acesso e de fruição dos serviços, composta por informações básicas da **OFERTA** e o resumo da contratação.
- k. MENSALIDADE:** é o valor mensal a ser pago pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA** pela **OFERTA** contratada;
- l. OFERTA:** São as condições que definem as características de preço, acesso e fruição do **SCM**, prestado de forma individual ou conjunta pela **PRESTADORA** e contratadas pelo **ASSINANTE**;

**Contrato de Prestação de Serviços de
Comunicação Multimídia (SCM) da Cilnet Comunicação e Informática S.A.**

m. PRAZO DE PERMANÊNCIA: condição da **OFERTA** que define o período de tempo predeterminado durante o qual o **ASSINANTE** se compromete a permanecer vinculado à **OFERTA**, em contrapartida a um benefício concedido pela **PRESTADORA**;

n. PRAZO DE VIGÊNCIA: condição da **OFERTA** que define o período de tempo durante o qual a **OFERTA** produzirá seus efeitos, a partir da contratação pelo **ASSINANTE**.

o. PRESTADORA: é a pessoa jurídica que, mediante autorização da *Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel)*, presta o **SCM** nas localidades onde houver disponibilidade técnica;

p. SCM (SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA): é o serviço de telecomunicações que possibilita a **OFERTA** pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE** de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios dentro da área de prestação de serviços da **PRESTADORA**;

q. TAXA DE INSTALAÇÃO: é o valor ser pago pelo **ASSINANTE**, em razão do compromisso firmado com a **PRESTADORA**, que lhe garante visita técnica para instalação do **SCM** na localidade indicada pelo **ASSINANTE** e atendida pela **PRESTADORA**;

r. TAXA DE VISITA TÉCNICA: é o valor a ser pago pelo **ASSINANTE** pelo deslocamento técnico e/ou execução técnica, quando a **PRESTADORA** não der causa ao problema;

s. TERMO DE ADESÃO: é o documento firmado pelo **ASSINANTE**, seja em formato físico ou digital, quando da instalação do **SCM**, que garante ao **ASSINANTE** o direito de fruição do serviço contratado. No **TERMO DE ADESÃO** devem constar, no mínimo, o nome do **ASSINANTE** e seus dados de qualificação, a **OFERTA** contratada, a vigência do **CONTRATO** e demais informações necessárias;

t. UPGRADE: alteração contratual que resulta na migração para um plano superior ao atualmente contratado, com inclusão de novas funcionalidades, maior capacidade, benefícios adicionais ou qualquer outro acréscimo de recursos, implicando, em ajuste proporcional no valor mensal contratado.

CLÁUSULA SEGUNDA - OBJETO

2.1. O **CONTRATO** tem por objeto regular as condições da disponibilização do serviço de transporte e oferta de capacidade de transmissão de informações multimídia em banda larga (**SCM**) pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, nas localidades de atendimento da **PRESTADORA** e de acordo com a **OFERTA** escolhida pelo **ASSINANTE** no momento da **ADESÃO**.

2.1.1. Adicionalmente ao **SCM**, a **PRESTADORA** poderá ofertar ao **ASSINANTE** *Serviços de Valor Agregado* (SVAs) com o objetivo de auxiliar as atividades de telecomunicações e complementar a experiência do **ASSINANTE**. Estes SVAs estarão descritos no site da **PRESTADORA** e integrarão a **OFERTA** escolhida pelo **ASSINANTE**, fazendo tal descrição parte integrante do **TERMO DE ADESÃO** e do **CONTRATO**, e anuindo o **ASSINANTE** com as cobranças de valores referentes aos SVAs.

CLÁUSULA TERCEIRA - CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DO PRODUTO CONTRATADO

3.1. O **SCM** será prestado nas seguintes condições:

a. O serviço estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana, a partir da instalação pela **PRESTADORA** até o término da vigência do **CONTRATO**, ressalvadas interrupções por questões técnicas, caso fortuito ou motivo de força maior;

**Contrato de Prestação de Serviços de
Comunicação Multimídia (SCM) da Cilnet Comunicação e Informática S.A.**

b. A **PRESTADORA** poderá disponibilizar o **SCM** ao **ASSINANTE** por meio de redes próprias ou de terceiros;

c. Serão disponibilizadas ao **ASSINANTE** as condições da **OFERTA** contratada pelo **ASSINANTE**. O **ASSINANTE** poderá solicitar à **PRESTADORA** a alteração da **OFERTA** contratada por outra **OFERTA** vigente na data da referida solicitação, assumindo a responsabilidade pelo pagamento dos valores referentes a nova **OFERTA** e do cancelamento da **OFERTA** anterior;

d. A velocidade máxima da **OFERTA** estará sujeita a variações decorrentes de fatores técnicos e físicos que não estão sob o controle da **PRESTADORA**;

e. O **ASSINANTE** terá direito à quota mensal de transferência em gigabytes específica da **OFERTA** contratada. O consumo de tráfego de dados não é cumulativo. Gigabytes não utilizados em determinado mês não poderão ser aproveitados nos meses posteriores, uma vez que a capacidade ficou disponibilizada ao **ASSINANTE** durante todo o mês;

f. Caso a utilização do serviço pelo **ASSINANTE** extrapole o limite da **OFERTA** contratada, este poderá ter sua faixa de velocidade de transferência alterada para a menor faixa disponibilizada comercialmente pela **PRESTADORA** até o final do mês de vigência em curso, e será restabelecida no mês seguinte e enquanto a utilização estiver dentro do limite da respectiva **OFERTA**. O **ASSINANTE** poderá adquirir da **PRESTADORA**, se disponível, uma franquia complementar, também não cumulativa, para utilização imediata, até o final do referido mês;

g. É vedado ao **ASSINANTE** disponibilizar a terceiros, por meio dos serviços contratados da **PRESTADORA**, servidores Web, FTP, SMTP, POP3, VPNs, tráfego de voz sobre IP e quaisquer outros similares, assim como, ceder, integral ou parcialmente, a terceiros os serviços contratados da **PRESTADORA**.

3.2. Dada a natureza dos serviços da **PRESTADORA**, o **ASSINANTE** a isenta de quaisquer responsabilidades nas hipóteses de interrupção dos serviços contratados 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**.

CLÁUSULA QUARTA - INFRAESTRUTURA DE ACESSO

4.1. Para a fruição dos serviços contratados da **PRESTADORA**, o **ASSINANTE** deverá dispor de equipamentos próprios e adequados. Para a instalação dos serviços contratados, a **PRESTADORA** disponibilizará ao **ASSINANTE**, em regime de comodato e/ou locação, os equipamentos e materiais necessários. O **ASSINANTE** é responsável, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade dos equipamentos da **PRESTADORA**, devendo ressarcir a mesma por quaisquer danos causados aos mesmos, seja por mau uso, roubo ou extravio, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução dos equipamentos da **PRESTADORA** uma vez encerrado o **CONTRATO**.

4.1.1. A prestação dos serviços objeto do **CONTRATO**, com o padrão de qualidade adequado, dependerá do atendimento, por parte dos equipamentos e infraestrutura do **ASSINANTE**, dos requisitos e configurações mínimos capazes de proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido.

4.2. Ao término da vigência do **CONTRATO**, independentemente do motivo do término, o **ASSINANTE** deverá restituir à **PRESTADORA** os equipamentos cedidos, em perfeito estado de uso e conservação. A **PRESTADORA**, no prazo de até 60 (sessenta) dias, desde que haja a cooperação do **ASSINANTE**, fará a retirada dos equipamentos, sendo que o **ASSINANTE** poderá, a seu critério, optar por devolver os equipamentos em local indicado pela **PRESTADORA**. Na falta da devolução ou retirada dos equipamentos no prazo ora previsto,

**Contrato de Prestação de Serviços de
Comunicação Multimídia (SCM) da Cilnet Comunicação e Informática S.A.**

especialmente em razão de fatos alheios à vontade da **PRESTADORA**, ou no caso de identificação de avarias nos mesmos, deverá o **ASSINANTE** indenizar a **PRESTADORA** pelo valor de mercado dos equipamentos, ficando a **PRESTADORA** autorizada, independentemente de prévia notificação, à emissão do respectivo documento de cobrança com vencimento imediato, sem prejuízo de outras penalidades contratuais aplicáveis.

4.3. A **PRESTADORA** poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério e mediante prévia notificação ao **ASSINANTE**, diretamente ou por meio de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder a exames e vistorias nos equipamentos de sua propriedade que estejam sob a posse do **ASSINANTE**.

4.4. Os serviços de manutenção e/ou assistência técnica nos equipamentos de titularidade da **PRESTADORA**, quando necessários, serão realizados com exclusividade pela **PRESTADORA** ou por assistência técnica por ela autorizada, ficando expressamente vedado ao **ASSINANTE**:

- a. Proceder a qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao(s) aparelho(s) retransmissor(es);
- b. Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **PRESTADORA** manipule a rede externa, ou qualquer equipamento que a componha;
- c. Acoplar equipamento à rede da **PRESTADORA** que possa permitir a recepção de serviço não contratado pelo **ASSINANTE** com a **PRESTADORA**, ou que possa interferir na prestação dos serviços aos seus clientes.

4.5. Quando solicitados pelo **ASSINANTE**, serviços de manutenção e/ou assistência técnica que não sejam atribuíveis à **PRESTADORA** serão cobrados do **ASSINANTE** na forma de **TAXA DE VISITA TÉCNICA**. Cabe ao **ASSINANTE** certificar-se previamente do valor praticado à época pela **PRESTADORA**.

4.6. A **PRESTADORA** atenderá as solicitações de manutenção e/ou assistência técnica no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas a contar do protocolo da respectiva solicitação pelo **ASSINANTE**.

CLÁUSULA QUINTA - OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

5.1. São obrigações da **PRESTADORA**:

- a. Ativar os serviços contratados e mantê-los acessíveis por parte do **ASSINANTE**, responsabilizando-se pela configuração, manutenção e controle dos elementos envolvidos no acesso, com exceção dos equipamentos e elementos de propriedade do **ASSINANTE**;
- b. Responder as solicitações e pedidos de informação do **ASSINANTE** durante o atendimento. As reclamações deverão ser resolvidas no prazo máximo de 7 (sete) dias corridos, contados do seu recebimento, e as solicitações que não puderem ser atendidas de imediato deverão ser atendidas no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados do seu recebimento. No caso de solicitação de mudança de endereço de instalação do serviço pelo **ASSINANTE**, o atendimento pela **PRESTADORA** ficará condicionado à viabilidade técnica e à disponibilidade do serviço no novo endereço indicado pelo **ASSINANTE**. O **ASSINANTE** arcará com os custos do atendimento de suas solicitações, quando aplicáveis;
- c. Prestar o suporte técnico necessário à manutenção do serviço contratado pelo **ASSINANTE**, por meio do seguinte esquema de atendimento:
 - i. *Atendimento em primeiro nível:* a **PRESTADORA** prestará o suporte remoto, por telefone ou via acesso remoto ao equipamento do **ASSINANTE** (se possível), visando identificar e solucionar o problema. Este atendimento estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;
 - ii. *Atendimento no local:* caso não seja possível solucionar o problema remotamente, a **PRESTADORA** enviará técnicos capacitados a resolvê-lo no

**Contrato de Prestação de Serviços de
Comunicação Multimídia (SCM) da Cilnet Comunicação e Informática S.A.**

endereço do **ASSINANTE**. O atendimento no local será realizado de segunda a sexta-feira das 08:00h às 22:00h, e sábados, domingos e feriados das 08:00h às 14:00h. O atendimento no local estará sujeito a agendamento prévio.

- d. Disponibilizar o presente **CONTRATO**, devidamente registrado em Cartório competente, no seu sítio na internet (site).

CLÁUSULA SEXTA - DOS DEMAIS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

6.1. A **PRESTADORA** observará os direitos e obrigações estabelecidos nos instrumentos normativos estabelecidos pelos órgãos competentes.

6.2. A **PRESTADORA** poderá extinguir, ou mesmo alterar, total ou parcialmente, desde que passados 12 (doze) meses da contratação, qualquer uma das **OFERTAS** disponíveis, devendo para tanto efetuar a comunicação ao **ASSINANTE**, com antecedência de 30 (trinta) dias, para que o **ASSINANTE** possa optar por outra **OFERTA**, sendo que, caso não ocorra a manifestação do **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** estará autorizada a efetuar a transferência deste para outra **OFERTA** similar de igual ou menor valor, de acordo com a regulamentação da *Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel)* então vigente.

6.3. A **PRESTADORA** poderá, a seu exclusivo critério, modificar ou deixar de prestar serviços de valor agregado (SVAs) e facilidades adicionais, comunicando o **ASSINANTE** com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias, de acordo com a regulamentação da *Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel)* então vigente.

6.4. A **PRESTADORA** não será responsabilizada pela suspensão ou interrupção dos serviços e da utilização de seus aplicativos, tampouco por eventuais danos diretos, indiretos, incidentais ou consequentes destes eventos, ou, ainda, por lucros cessantes ou perdas, nos casos de:

- a. Uso indevido ou impróprio dos serviços pelo **ASSINANTE**, bem como uso dos serviços de modo a prejudicar o acesso à rede internacional de computadores (internet) por parte de outros usuários;
- b. Má utilização, deterioração, defeito ou incorreta manutenção dos equipamentos de propriedade do **ASSINANTE** ou da **PRESTADORA**.

6.5. A **PRESTADORA**, em nenhuma hipótese, será responsabilizada pela qualidade, clareza, validade e/ou conteúdo do material disponível na rede internacional de computadores (internet), tampouco por transações comerciais efetuadas de forma *on-line* pelo **ASSINANTE**.

6.6. A **PRESTADORA** poderá, a seu exclusivo critério e avaliação, bloquear portas e/ou serviços de dados que possam ou venham comprometer a estabilidade do sistema, como geradores de muitas conexões simultâneas (warez, p2p, torrente, entre outros) e ainda programas de spam (propaganda não autorizada).

CLÁUSULA SÉTIMA - OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

2.1. São obrigações do **ASSINANTE**:

- a. Pagar a **TAXA DE INSTALAÇÃO** e a **MENSALIDADE** prevista na **OFERTA** escolhida pelo **ASSINANTE**;
- b. Manter a infraestrutura de acesso conforme disponibilizada pela **PRESTADORA**, de acordo com a *Cláusula Quarta* do **CONTRATO**;
- c. Assumir inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário pela guarda e integridade do(s) equipamento(s) da **PRESTADORA**, obrigando-se, nos termos da lei, em caso de furto, roubo, perda, extravio, dano ou destruição, mesmo que parcial, por qualquer motivo, ao respectivo ressarcimento à **PRESTADORA** do valor atualizado do(s) equipamento(s);

**Contrato de Prestação de Serviços de
Comunicação Multimídia (SCM) da Cilnet Comunicação e Informática S.A.**

d. Permitir às pessoas designadas pela **PRESTADORA** o acesso às dependências onde estão os equipamentos de propriedade da **PRESTADORA** na presença de pessoa devidamente autorizada pelo **ASSINANTE**;

e. Utilizar os serviços contratados da **PRESTADORA** exclusivamente para os fins e nos endereços para os quais foram solicitados, não sendo permitido utilizá-los para fins diversos ou cedê-los a terceiros;

f. Utilizar de forma adequada o serviço contratado da **PRESTADORA**, sendo terminantemente proibida a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento do sinal, responsabilizando-se o **ASSINANTE** penal e civilmente pela eventual utilização inadequada. A **PRESTADORA** está autorizada, desde já, a efetuar vistorias periódicas nos equipamentos instalados para o **ASSINANTE**, visando o seu uso na forma adequada e, caso a **PRESTADORA** seja impedida de exercer este direito, poderá suspender imediatamente a prestação dos serviços ao **ASSINANTE** ou ainda rescindir o **CONTRATO**, independentemente de qualquer interpelação ou notificação judicial e extrajudicial, e sem prejuízo da cobrança dos serviços prestados;

g. O **ASSINANTE** será o único e exclusivo responsável, civil e criminalmente, pelo conteúdo das transmissões, informações e comunicações que vier a estabelecer por meio dos serviços contratados. A **PRESTADORA** de forma alguma concorda, endossa ou avaliza esses conteúdos, bem como, não monitora e/ou fiscaliza as transmissões do **ASSINANTE**. Fica reservada à **PRESTADORA**, sem prejuízo da faculdade de rescindir de pleno direito o **CONTRATO**, a qualquer tempo e a seu critério, suspender, parcial ou integralmente, o acesso do **ASSINANTE** aos serviços objeto do **CONTRATO**, caso haja evidências ou suspeitas fundadas de que o **ASSINANTE** os tenha utilizado de forma contrária às normas legais em vigor ou aos termos e condições de uso dos serviços divulgados pela **PRESTADORA**.

CLÁUSULA OITAVA - DOS DEMAIS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

8.1. O **ASSINANTE** observará os direitos e obrigações estabelecidos nos instrumentos normativos estabelecidos pelos órgãos competentes.

CLÁUSULA NONA - VIGÊNCIA, PERMANÊNCIA E RESCISÃO

9.1. O **CONTRATO** vigorará por prazo indeterminado a contar da data de contratação dos serviços da **PRESTADORA**.

9.2. A concessão dos benefícios disponíveis no **TERMO DE ADESÃO** é condicionada à permanência mínima, pelo período descrito neste documento. O **ASSINANTE** concorda e declara estar ciente dos benefícios concedidos (válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual) e, em contrapartida, aceita o prazo de fidelidade descrito na **OFERTA**, bem como as penalidades aplicáveis ao **ASSINANTE** em caso de rescisão contratual antecipada

9.3. Na hipótese de rescisão do **CONTRATO** antes de findo o **PRAZO DE PERMANÊNCIA** previsto na **OFERTA**, o **ASSINANTE** pagará à **PRESTADORA**, a título de ressarcimento, a diferença entre o valor efetivamente pago pela instalação e o valor total da mesma, além de multa em valor correspondente a 30% do restante das mensalidades vigentes.

9.4. Sem prejuízo do previsto na *Cláusula Terceira* acima, o **ASSINANTE** não estará sujeito ao pagamento de multa apenas nas hipóteses abaixo elencadas:

a. Casos em que houver superveniente incapacidade técnica da **PRESTADORA** para o cumprimento das condições técnicas e funcionais dos serviços contratados, no mesmo endereço de instalação;

b. Se o cancelamento for solicitado em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da **PRESTADORA**.

**Contrato de Prestação de Serviços de
Comunicação Multimídia (SCM) da Cilnet Comunicação e Informática S.A.**

9.5. A **ADESÃO** do **ASSINANTE** a nova **OFERTA** da **PRESTADORA**, que implique no **DOWNGRADE** do **ASSINANTE**, antes de decorrido o **PRAZO DE PERMANÊNCIA** da **OFERTA** vigente, além de renovar o **PRAZO DE PERMANÊNCIA** da nova **OFERTA**, implicará em descumprimento do **PRAZO DE PERMANÊNCIA** avençado, ensejando, também, a incidência do dever de ressarcimento previsto no item 9.2.

9.6. A **ADESÃO** do **ASSINANTE** a nova **OFERTA** da **PRESTADORA**, que implique no **UPGRADE** do **ASSINANTE**, renovará automaticamente o **PRAZO DE PERMANÊNCIA** avençado e isentará a incidência do dever de ressarcimento previsto no item 9.2.

9.7. O **ASSINANTE** declara estar ciente de que lhe é facultada a contratação avulsa e individual de qualquer serviço ofertado pela **PRESTADORA**, sem a obrigatoriedade de **ADESÃO** ao **PRAZO DE PERMANÊNCIA**, contudo sem os benefícios que decorrem desta opção.

9.8. O **CONTRATO** poderá ser denunciado pelo **ASSINANTE** nos **CANAIS DE ATENDIMENTO** disponibilizados pela **PRESTADORA**, obedecidos os prazos divulgados pela **PRESTADORA** nos canais em questão.

9.9. O **CONTRATO** poderá ser rescindido, de pleno direito, independentemente de interposição ou notificação, judicial ou extrajudicial:

- a. Se qualquer das partes deixar de cumprir as obrigações pactuadas no **CONTRATO**;
- b. Se o **ASSINANTE** comprometer a imagem pública da **PRESTADORA**;
- c. Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto do **CONTRATO**, ou por pedido ou decretação de recuperação judicial ou extrajudicial, ou de falência do **ASSINANTE**;
- d. Se o **ASSINANTE** utilizar de práticas que desrespeitem a lei, moral, bons costumes ou contrárias aos usos e costumes razoáveis e normalmente aceitos na rede internacional de computadores (Internet), tais como, mas não se limitando a: invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da Internet, tentar obter acesso ilegal a banco de dados da **PRESTADORA** ou de terceiros, alterar ou copiar arquivos ou obter senhas e dados de terceiros sem autorização, enviar mensagens coletivas de e-mail (Spam).

9.10. O término do **CONTRATO** não desobriga as partes do cumprimento de todas as obrigações pendentes até a data do referido encerramento, de eventuais penalidades previstas no **CONTRATO**, da exigência dos débitos decorrentes da execução do **CONTRATO**, e da devolução dos equipamentos da **PRESTADORA** nas mesmas condições em que foram entregues ao **ASSINANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA - FORMA DE PAGAMENTO

10.1. Os valores pela prestação de serviços da **PRESTADORA** serão cobrados do **ASSINANTE** pelo meio de pagamento escolhido pelo **ASSINANTE** no **TERMO DE ADESÃO**, podendo o **ASSINANTE**, a qualquer momento, eleger novo meio de pagamento disponibilizado pela **PRESTADORA** por contato nos **CANAIS DE ATENDIMENTO** da **PRESTADORA**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - REAJUSTES

11.1. Os preços pelos serviços prestados pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE** serão indicados no **TERMO DE ADESÃO** e serão reajustados a cada período de 12 (doze) meses contados da data de assinatura do **TERMO DE ADESÃO**, ou menor periodicidade permitida em lei, com base na variação do **IGP-M** ou, na ausência deste, de outro índice que venha a refletir a inflação do período e recompor adequadamente os preços dos serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO

**Contrato de Prestação de Serviços de
Comunicação Multimídia (SCM) da Cilnet Comunicação e Informática S.A.**

12.1. O não pagamento dos valores devidos pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA** na data de seu vencimento, sujeita o **ASSINANTE**, mediante notificação, às seguintes sanções:

- a.** Multa de 2% (dois por cento), acrescida de juros de 1% (um por cento) ao mês, aplicados do vencimento até a data da efetiva liquidação;
- b.** Se o atraso no pagamento for superior a 12 (doze) meses, além de encargos de multa e juros estabelecidos no item "a" acima, será acrescida aos valores devidos atualização monetária com base na variação do *IGP-M "pro-rata-die"*, até a data da efetiva liquidação do débito;
- c.** Suspensão da prestação do serviço 15 (quinze) dias após a notificação do vencimento, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais, ficando o restabelecimento da prestação de serviços condicionado ao pagamento do(s) valor(es) em atraso, acrescido das penalidades estabelecidas nos itens "a" e "b" acima;
- d.** Perda de qualquer tipo de desconto que possa ter sido atribuído como **OFERTA** para pagamentos realizados pontualmente na data do vencimento.

12.2. O cancelamento da prestação do serviço ao **ASSINANTE** ocorrerá após 60 (sessenta) dias da notificação da suspensão prevista na alínea c) da cláusula 12.1, sem prejuízo dos débitos existentes, bem como das penalidades cabíveis. A retirada dos equipamentos ocorrerá no prazo de 60 dias do cancelamento, conforme disposto na cláusula 4.2.

12.3. Fica a **PRESTADORA** autorizada a levar os títulos de cobrança em atraso a protesto, bem como encaminhar o nome do **ASSINANTE** aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação, sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - REGIME TRIBUTÁRIO

13.1. Estão inclusos no preço dos serviços prestados os impostos, taxas e demais encargos vigentes na data de assinatura do **CONTRATO**.

13.2. Se, posteriormente à assinatura do **TERMO DE ADESÃO** houver alteração na tributação incidente sobre os serviços contratados pelo **ASSINANTE**, os respectivos encargos serão incorporados ao preço dos serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - PROTEÇÃO DE DADOS

14.1. A **PRESTADORA** declara estar ciente e em conformidade com as normas aplicáveis à privacidade e proteção de dados, incluindo, mas não se limitando a, a *Lei Geral de Proteção de Dados* (Lei 13.709/2018 - "LGPD"), o *Código de Defesa do Consumidor* (Lei 8.078/1990 - "CDC"), o *Código Civil* (Lei 10.406/2002), o *Marco Civil da Internet* (Lei 12.965/2014), a *Constituição Federal* e demais normas atinentes, especialmente quanto aos direitos do titular de dados pessoais previstos no art. 18 da *LGPD* e os princípios gerais elencados no art. 6º do mesmo dispositivo legal.

14.2. A **PRESTADORA** emprega os melhores esforços para manter a privacidade e segurança das informações por meio de soluções e medidas técnicas de segurança compatíveis com os padrões internacionais e boas práticas do setor, com objetivo de preservar a inviolabilidade de dados contra perdas acidentais ou ilegais, alteração, divulgação ou acessos não autorizados.

14.3. Sobre os dados pessoais do **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** poderá na execução do **CONTRATO**:

- a.** Coletar, utilizar e armazenar, a seu exclusivo critério, dados cadastrais do **ASSINANTE**, incluindo nome, e-mail, endereço, telefone, CPF, RG e data de nascimento;
- b.** Coletar informações relativas ao volume de dados utilizados com a finalidade de mensurar a qualidade dos seus serviços ou cumprir com as determinações da *Agência*

**Contrato de Prestação de Serviços de
Comunicação Multimídia (SCM) da Cilnet Comunicação e Informática S.A.**

Nacional de Telecomunicações (Anatel);

c. Coletar dados bancários e de cartão de crédito para efetuar cobranças pelos serviços contratados pelo **ASSINANTE**;

d. Coletar informações sobre navegadores e dispositivos, incluindo endereço IP, logs de acesso, relatório de erros, atividade do sistema, data e hora e URL, para cumprimento das determinações exigidas pela legislação, pela *Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel)*, ou por determinações judiciais ou de autoridades públicas competentes em investigações criminais em curso;

e. Gravar as chamadas realizadas por meio de seus **CANAIS DE ATENDIMENTO**, visando o monitoramento da qualidade dos serviços prestados, ou para atendimento a determinações judiciais ou de autoridades públicas competentes em investigações criminais em curso;

f. Coletar informações para a formação de perfil de crédito pela **PRESTADORA** e por parceiros que desempenham atividades relacionadas à proteção ao crédito e prevenção à fraude.

14.4. A **PRESTADORA** compartilha dados de seus **ASSINANTES** com o *Setor Público*, como por exemplo, a *Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel)*, bem como com autoridades judiciais e administrativas competentes em cumprimento à legislação vigente.

14.5. O **ASSINANTE** tem direito a obter da **PRESTADORA**, em relação aos seus dados pessoais tratados, a qualquer momento e mediante requisição: I - confirmação da existência de tratamento; II - acesso aos dados; III - correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; IV - anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto nesta Lei; V - portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial; VI - eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas no art. 16 da LGPD; VII - informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados; VIII - informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa; IX - revogação do consentimento, nos termos do § 5º do art. 8º da LGPD.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1. A **PRESTADORA** está autorizada a manter contato com o **ASSINANTE**, com base nos dados cadastrais informados pelo mesmo no **TERMO DE ADESÃO**, por meio de canais de comunicação tais como: telefone, e-mail, mensagem de texto, aplicativos, correspondência física ou qualquer outro meio disponível. Em relação a **OFERTAS**, promoções e conteúdo comercial, caso o **ASSINANTE** não deseje receber tais contatos, este deve informar a **PRESTADORA** para que tal conduta cesse, mantendo-se, todavia, as comunicações referentes ao cumprimento das obrigações do **CONTRATO**.

15.2. Os direitos e obrigações decorrentes do **CONTRATO** somente poderão ser cedidos mediante aviso prévio e por escrito, com expresse consentimento das partes.

15.3. Não valerá como precedente ou novação, ou ainda como renúncia aos direitos que a legislação e o **CONTRATO** asseguram a cada uma das partes contratantes, a tolerância a eventuais infrações da outra parte ou às condições estabelecidas no **CONTRATO**.

15.4. O **CONTRATO** obriga as partes e seus sucessores, seja a que título for.

15.5. Aplicam-se ao **CONTRATO** as seguintes legislações, sem prejuízo das demais vigentes:

a. *Código de Defesa do Consumidor* (Lei 8.078/1990 - "CDC");

b. *Lei Geral de Telecomunicações* (Lei 9.472/1997 - "LGT");

**Contrato de Prestação de Serviços de
Comunicação Multimídia (SCM) da Cilnet Comunicação e Informática S.A.**

- c. *Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia* (Resolução 614/2013 - "SCM");
- d. *Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações* (Resolução 765/2023 - "RGC").

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA PUBLICIDADE

16.1. Para a devida publicidade, o **CONTRATO** está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade da sede da **PRESTADORA**, estado do São Paulo, e encontra-se disponível no endereço virtual <http://www.desktop.com.br>.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - FORO

17.1. Fica eleito o foro da Comarca da cidade da sede da **PRESTADORA**, para dirimir as questões relativas ao **CONTRATO**, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou se torne.

DocuSign Envelope ID: 84000000-0000-0000-0000-000000000000

DocuSign Envelope ID: 84000000-0000-0000-0000-000000000000

DocuSign Envelope ID: 84000000-0000-0000-0000-000000000000

DocuSign Envelope ID: 84000000-0000-0000-0000-000000000000

Cilnet Comunicação e Informática S.A