

ILUSTRÍSSIMO SENHOR OFICIAL DO CARTÓRIO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
DA COMARCA DE CAJURU- ESTADO DE SÃO PAULO.



ALCANS TELECOM LTDA, pessoa jurídica de direito privado, devidamente inscrita no CNPJ sob o nº 10.217.831/0001-73, constituída legalmente por contrato social devidamente registrado e arquivado na Junta Comercial do Estado de São Paulo, neste ato representada nos termos de seus atos constitutivos; vem, mui respeitosamente, requerer de Vossa Senhoria, se digne proceder ao registro para efeitos na Lei dos Registros Públicos (Lei Federal n.º 6.015, de 31 de dezembro de 1973), ficando ciente que esse registro, por si só, não atribui direito, servindo para conservação do documento, autenticação de sua data e publicidade, do **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM**.

Termos em que
Pede e Espera
Deferimento.

Cajuru, 23 de maio de 2.023.

ALCANS TELECOM LTDA
CNPJ sob o nº 10.217.831/0001-73

Joseane A. N. de Jesus
Auxiliar

Renata Custódio
Auxiliar

O presente título foi REINGRESSADO,
mantendo o protocolo N.º 8743
em 21.06.2023

O presente título foi REINGRESSADO,
mantendo o protocolo N.º 8743
em 01.06.2023





CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM

ALCANS TELECOM LTDA, pessoa jurídica de direito privado, devidamente inscrita no CNPJ sob o nº 10.217.831/0001-73, Inscrição Estadual nº 243.080.202.111, constituída legalmente por contrato social devidamente registrado e arquivado na Junta Comercial do Estado de São Paulo, Ato de Autorização – ANATEL nº 7227 de 10 de dezembro de 2009 e Termo de autorização PVST/SPV Nº 17/2010, com sede na Rua Tristão José de Carvalho, nº 476, Centro, no Município de Cajuru, no Estado de São Paulo, CEP. 14.240-000, neste ato representada nos termos de seus atos constitutivos, denominada simplesmente **ALCANS**

E, de outro lado, **ASSINANTE**, devidamente qualificado no Termo de Contratação do Serviço de Internet, que é parte integrante deste contrato, resolvem celebrar o presente “**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM**”, mediante as cláusulas e condições adiante descritas:

DAS DEFINIÇÕES

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

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.

ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO: Área geográfica de âmbito nacional onde o SCM pode ser explorado conforme condições preestabelecidas pela Anatel;

ASSINANTE: Pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a Prestadora para fruição do SCM.

CENTRO DE ATENDIMENTO: Órgão da Prestadora de SCM responsável por recebimento de reclamações, solicitação de informações e de serviços ou de atendimento ao ASSINANTE;

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;

PRESTADORA: pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

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 ASSINANTE dentro de uma Área de Prestação de Serviço.



SVA (SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO) é uma sigla para Serviço de Valor Agregado ou Serviço de Valor Adicionado. Tratam-se de produtos que podem ser contratados de forma avulsa ou já estão incluídos nos planos de banda larga fixa (SCM), telefonia móvel (SMP) ou telefonia fixa (STFC). **LGPD (LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS)**, Lei nº 13.709/2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 – Esse contrato tem por objeto a prestação, pela **ALCANS** ao **ASSINANTE**, do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM e comodato de equipamentos de recepção e transmissão de sinais de Internet instalados no local informado pelo **ASSINANTE**, conforme discriminado neste Contrato.

1.1.1 - São partes integrantes deste Contrato, independentes de transcrição, os seguintes instrumentos:

- a) Termo de Adesão ao Serviço de Internet;
- b) Contrato de Comodato de Equipamento;
- c) Contrato de Permanência;
- d) Acordo de Nível de Serviço - SLA;
- e) Contrato de Locação de Equipamentos;
- f) Contrato de Serviço de Valor Adicionado – SVA; e
- g) outros documentos específicos que sejam firmados pelas Partes durante sua vigência.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA ADESÃO

2.1 – A adesão ao presente **Contrato** pelo **ASSINANTE** pode efetivar-se alternativamente por meio de **ASSINATURA** de **TERMO DE ADESÃO AO SERVIÇO DE INTERNET IMPRESSO** ou de **ACEITE ELETRÔNICO/ONLINE** de **TERMO DE ADESÃO AO SERVIÇO DE INTERNET**;

2.1.1 - Por meio da **ASSINATURA** ou **ACEITE ELETRÔNICO** do **TERMO DE ADESÃO AO SERVIÇO DE INTERNET**, 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.

CLÁUSULA TERCEIRA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA ALCANS

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

3.1.1 - empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; e,

3.1.2 - contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.



3.2 - A **ALCANS**, em qualquer caso, continua responsável perante a Anatel e os **ASSINANTES**, pela prestação e execução do serviço.

3.3 - As relações entre a **ALCANS** e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

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

3.5 - À **ALCANS** é permitido contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra **PRESTADORA** de SCM ou de **PRESTADORAS** de qualquer outro serviço de telecomunicação de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede, caracterizando a situação de exploração industrial.

3.6 - Os recursos contratados em regime de exploração industrial são considerados parte da rede da **ALCANS**.

3.7 - A **ALCANS** deve manter um centro de atendimento para seus **ASSINANTES**, com discagem direta gratuita, mediante chamada de **terminal fixo ou móvel**, no período compreendido entre 8:00 e 20:00 horas, nos dias úteis.

3.8 - A **ALCANS** disponibilizará atendimento, na forma descrita no caput desta cláusula, no período compreendido entre 20:00 horas de um dia até as 8:00 horas do dia seguinte em forma de Serviço de Valor Agregado – SVA, disponibilizando assim serviço de atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana.

3.9 - A **ALCANS** deve tornar disponível ao **ASSINANTE**, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada.

3.10 - A **ALCANS** não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o **ASSINANTE** seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

3.11 - Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, é dever da **ALCANS** descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.

3.12 - A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deve ser amplamente comunicada aos **ASSINANTES** que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo ser concedido abatimento na assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas.

3.13 - O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo **ASSINANTE**.

3.14 - Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, a **ALCANS** tem a obrigação de:

3.14.1 - prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;

3.14.2 - apresentar à Anatel, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimada, por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência, todos os dados e informações que lhe sejam solicitados referentes ao serviço, inclusive informações técnico-



operacionais e econômico-financeiras, em particular as relativas ao número de ASSINANTES, à área de cobertura e aos valores aferidos pela ALCANS em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade;

3.14.3 - cumprir e fazer cumprir este Regulamento e as demais normas editadas pela Anatel;

3.14.4 - utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel;

3.14.5 - permitir, aos agentes de fiscalização da Anatel, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei;

3.14.6 - enviar ao ASSINANTE, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;

3.14.7 - observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes da ALCANS, 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;

3.14.8 - tornar disponíveis ao ASSINANTE, com antecedência mínima de trinta dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de serviço contratados;

3.14.9 - tornar disponíveis ao ASSINANTE informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnico comprovada;

3.14.10 - prestar esclarecimentos ao ASSINANTE, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

3.14.11 - observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o ASSINANTE, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

3.14.12 - observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

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

3.14.14 - manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço; e,

3.14.15 - manter à disposição da Anatel e do ASSINANTE os registros das reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão por um período mínimo de dois anos após solução desses e, sempre que solicitada pela Anatel ou pelo ASSINANTE, tornar disponível o acesso de seu registro, sem ônus para o interessado.

3.15 - A ALCANS deve providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da Agência, sem ônus, em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão e de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.





3.16 - A ALCANS deve manter gravação das chamadas efetuadas por ASSINANTES ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de noventa dias, contados a partir da data da realização da chamada.

3.17 - Diante de situação concreta ou de reclamação fundamentada sobre abuso de preço, imposição de condições contratuais abusivas, tratamento discriminatório ou práticas tendentes a eliminar deslealmente a competição, a Anatel pode, após análise, determinar a implementação das medidas cabíveis, sem prejuízo de o reclamante representar o caso perante outros órgãos governamentais competentes.

3.18 - A ALCANS deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registros de conexão, e informações do ASSINANTE, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto.

3.18.1 - A ALCANS deve tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações.

3.19 - A ALCANS deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus ASSINANTES pelo prazo mínimo de um ano.

3.20 - A ALCANS, no desenvolvimento das atividades de telecomunicações, deve observar os instrumentos normativos estabelecidos pelos órgãos competentes com vista à segurança e proteção ao meio ambiente.

CLÁUSULA QUARTA - DOS DIREITOS E DEVERES DOS ASSINANTES

4.1 - O ASSINANTE do SCM tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

4.1.1 - ao acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;

4.1.2 - à liberdade de escolha da prestadora;

4.1.3 - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

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 - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

4.1.6 - ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

4.1.7 - à suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto no art. 70 da Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013;



9

4.1.8 - a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes na CLÁUSULA QUINTA;

4.1.9 - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

4.1.10 - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **ALCANS**;

4.1.11 - à resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela **ALCANS**;

4.1.12 - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **ALCANS**, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do Consumidor;

4.1.13 - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

4.1.14 - à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;

4.1.15 - a 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;

4.1.16 - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a **ALCANS**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

4.1.17 - a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;

4.1.18 - à continuidade do serviço pelo prazo contratual, 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 **ALCANS**.

4.1.19 - ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, que serão enviados através de e-mail, SMS ou qualquer meio eletrônico, exceto por manifestação expressa do **ASSINANTE** solicitando envio de fatura impressa através dos **CORREIOS**;

4.1.20 - ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da **ALCANS**, em até dez dias.

4.1.21 - à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, respeitando as condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;

4.1.22 - de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

4.1.23 - à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;



4.1.24 - a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; E

4.1.25 - a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa, exceto aqueles descritos como Serviço de Valor Agregado – SVA que compõe o preço do plano contratado.

4.2 - O titular dos dados pessoais tem direito a obter da ALCANS, em relação aos dados do titular por ele tratados, a qualquer momento e mediante requisição:

4.2.1 - confirmação da existência de tratamento;

4.2.2 - acesso aos dados;

4.2.3 - correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;

4.2.4 - anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto da LGPD;

4.2.5 - portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa e observados os segredos comercial e industrial, de acordo com a regulamentação do órgão controlador;

4.2.6 - 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;

4.2.7 - eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas no art. 16 da LGPD;

4.2.8 - informação das entidades públicas e privadas com as quais a ALCANS realizou uso compartilhado de dados;

4.2.9 - informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;

4.2.10 - revogação do consentimento, nos termos do § 5º do art. 8º da LGPD.

§ 1º - O titular dos dados pessoais tem o direito de peticionar em relação aos seus dados contra a ALCANS perante a autoridade nacional.

§ 2º - O titular pode opor-se a tratamento realizado com fundamento em uma das hipóteses de dispensa de consentimento, em caso de descumprimento ao disposto nesta Lei.

§ 3º - Os direitos previstos neste artigo serão exercidos mediante requerimento expresso do titular ou de representante legalmente constituído, a agente de tratamento.

§ 4º - Em caso de impossibilidade de adoção imediata da providência de que trata o § 3º desta cláusula, a ALCANS enviará ao titular resposta em que poderá:

I - comunicar que não é agente de tratamento dos dados e indicar, sempre que possível, o agente; ou

II - indicar as razões de fato ou de direito que impedem a adoção imediata da providência.



→

§ 5º - O requerimento referido no § 3º desta cláusula será atendido sem custos para o titular, nos prazos e nos termos previstos em regulamento.

§ 6º - O responsável deverá informar, de maneira imediata, aos agentes de tratamento com os quais tenha realizado uso compartilhado de dados a correção, a eliminação, a anonimização ou o bloqueio dos dados, para que repitam idêntico procedimento, exceto nos casos em que esta comunicação seja comprovadamente impossível ou implique esforço desproporcional.

§ 7º - A portabilidade dos dados pessoais a que se refere o inciso V do caput desta cláusula não inclui dados que já tenham sido anonimizados pelo controlador.

§ 8º - O direito a que se refere o § 1º desta cláusula também poderá ser exercido perante os organismos de defesa do consumidor.

CLÁUSULA QUINTA - DEVERES DO ASSINANTE

5.1 - Constituem deveres do ASSINANTE:

5.1.1 - utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;

5.1.2 - preservar os bens da ALCANS e aqueles voltados à utilização do público em geral;

5.1.3 - cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;

5.1.4 - providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da ALCANS, quando for o caso;

5.1.4.1 - Constatando a ausência do ASSINANTE, este desde já autoriza os funcionários da ALCANS que adentrem sua residência para instalação, manutenção ou substituição de equipamento na presença de outra pessoa maior de 18 (dezoito) anos, mediante apresentação de documento.

5.1.5 - somente conectar à rede da ALCANS terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas

5.1.6 - levar ao conhecimento do Poder Público e da ALCANS as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM;

5.1.7 - indenizar a ALCANS por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;

5.1.8 - Tratando-se de condomínio, será de responsabilidade do ASSINANTE providenciar a devida autorização para instalação e prestação de serviço contratado.

5.1.9 - comunicar imediatamente à ALCANS:

a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;

b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso;

c) qualquer alteração das informações cadastrais.

d) o não recebimento do documento de cobrança; e

e) a mudança de local da prestação de serviço (endereço de instalação);



§ Único - 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 e em caso de inviabilidade não se eximirá do pagamento de multa referente à PERMANÊNCIA MÍNIMA.

5.2 - Os direitos e deveres previstos neste Regulamento não excluem outros previstos na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, Lei Geral de Telecomunicações (LGT) – Lei nº 9.472 de 16 de Julho de 1997, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Lei nº 13.709 de 14 de Agosto de 2018, no Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022, nas Resoluções da Anatel 614 de 28 de maio de 2013, 632 de 7 de março de 2014, 717 de 23 de dezembro de 2019 e nos contratos firmados com o **ASSINANTE** do SCM.

5.3 - O inadimplemento do **ASSINANTE** implicará na obrigação de pagar os encargos financeiros de acordo com as taxas praticadas pelo mercado, observada a legislação aplicável, atualização monetária pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC do IBGE, sem prejuízo de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor efetivamente devido com os acréscimos contratuais e legais, acrescido de juros cumulativos de 1% (um por cento) ao mês ou fração do mês.

CLÁUSULA SEXTA - OFERTA DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

6.1 - Consideram-se como oferta de serviços de telecomunicações, para fins do disposto neste instrumento, todas as ofertas de varejo, inclusive as Ofertas Conjuntas de Serviços de Telecomunicações das Prestadoras.

6.1.1 - A oferta de serviços de telecomunicações está associada a Plano de Serviço e abrange as informações referentes a facilidades, promoções e descontos, custo de aquisição, instalação e manutenção de dispositivos de acesso e multas rescisórias, no caso de aplicação de prazo de permanência mínima.

6.1.2 - As informações constantes das ofertas de serviço de telecomunicações devem ser claras e suficientes quanto às condições da contratação, prestação, alteração, extinção e rescisão, especialmente dos preços e tarifas efetivamente cobrados e período de sua vigência.

6.1.3 - Nas ofertas de serviços de telecomunicações, é obrigatório o atendimento de pessoa natural ou jurídica que se encontre em situação de inadimplência, inclusive perante terceiros, mediante Plano de Serviço escolhido pela **ALCANS**.

6.1.4 - É vedado à **ALCANS** recusar o atendimento de solicitações de adesão a seus planos pré-pagos, se houver, em qualquer hipótese.

6.1.5 - É vedado à **ALCANS** condicionar a oferta do serviço ao consumo casado de qualquer outro bem ou serviço, prestado por seu intermédio ou de parceiros, coligadas, controladas ou controladora, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos.

6.1.6 - Todas as ofertas, inclusive de caráter promocional, devem estar disponíveis para contratação por todos os interessados, inclusive já **ASSINANTE** da Prestadora, sem distinção fundada na data de adesão ou qualquer outra forma de discriminação dentro da área geográfica da oferta.

6.1.7 - A comparação de ofertas de serviços de telecomunicações pode ser promovida por qualquer interessado.

6.1.8 A **ALCANS** deve disponibilizar gratuitamente, de forma padronizada e de fácil acesso, aos interessados na atividade de comparação as informações relativas às suas ofertas de serviços de telecomunicações.

6.1.9 Antes da contratação, devem ser claramente informadas ao **ASSINANTE** todas as condições relativas ao serviço, especialmente, quando for o caso:

6.1.9.1 - valores de preços e tarifas aplicáveis, com e sem promoção;

6.1.9.2 - período promocional;

6.1.9.3 - data e regras de reajuste;

6.1.9.4 - valores de aquisição, instalação e manutenção dos serviços e equipamentos;

6.1.9.5 - restrições à utilização do serviço;

6.1.9.6 - limites de franquia e condições aplicáveis após a sua utilização;

6.1.9.7 - velocidade mínima, média de conexão e garantia de banda;

6.1.9.8 - a viabilidade de imediata instalação, ativação e utilização do serviço; e,

6.1.9.9 - incidência de prazo de permanência, período e valor da multa em caso de rescisão antes do término do prazo.

6.2 - Na contratação, a Prestadora deve entregar ao **ASSINANTE** o contrato de prestação do serviço e o Plano de Serviço contratado, bem como demais instrumentos relativos à oferta, juntamente com login e senha necessários a acesso ao espaço reservado ao **ASSINANTE** na página da Prestadora na internet, quando for o caso.

6.2.1 - Caso a contratação de algum serviço de telecomunicações se dê por meio do Atendimento Remoto, a Prestadora deve enviar ao **ASSINANTE**, por mensagem eletrônica ou outra forma com ele acordada, os documentos mencionados no **caput**.

6.2.2 - Quando da adesão do **ASSINANTE**, as promoções, descontos nas tarifas e preços dos serviços, facilidade ou comodidades adicionais devem ser devidamente informadas, preferencialmente por meio de mensagem de texto ou mensagem eletrônica, incluindo, no mínimo, o período de validade da oferta, explicitando-se data de início e de término, e a qual Plano de Serviço está vinculada.

6.3 - A **ALCANS** deve comunicar com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, preferencialmente por meio de mensagem de texto ou mensagem eletrônica, a alteração ou extinção de Planos de Serviço, Ofertas Conjuntas e promoções aos **ASSINANTES** afetados.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS FORMAS DE ATENDIMENTO



7.1 - Do Atendimento Remoto - Considera-se Atendimento Remoto aquele realizado por meio de Centro de Atendimento Telefônico, do Atendimento por Internet, bem como por qualquer outro meio disponibilizado ou utilizado pela **ALCANS** para interação remota com o **ASSINANTE**, independentemente do originador da interação.

7.2 - Do Atendimento por Internet - Atendimento por Internet é o atendimento prestado por meio da página da **ALCANS** na internet que permite o registro e o tratamento de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda relacionada ao serviço da **ALCANS**.

7.2.1 - O Atendimento por Internet deve ser disponibilizado na página da **ALCANS** na internet, por meio de espaço reservado ao **ASSINANTE**, acessível mediante inserção de login e senha fornecidos no momento da contratação do serviço ou a qualquer momento, a pedido do **ASSINANTE**.

7.2.1.1 É vedada a imposição de qualquer condicionamento ou restrição ao acesso livre do **ASSINANTE** ao seu espaço reservado na página da **ALCANS**.

7.2.1.2 - O acesso deve ser assegurado ao **ASSINANTE** por no mínimo 6 (seis) meses após a rescisão contratual.

7.2.2 - No espaço reservado, o **ASSINANTE** deve ter acesso, no mínimo:

7.2.2.1 - à cópia do seu contrato, do Plano de Serviço de sua opção e outros documentos aplicáveis à oferta à qual se encontra vinculado, inclusive Contrato de Permanência, quando for o caso;

7.2.2.2 - ao sumário do contrato, contendo as principais informações sobre o Plano de Serviço ou oferta promocional contratados, incluindo reajustes de preços e tarifas, alterações nas condições de provimento do serviço e promoções a expirar, e o término do prazo de permanência, se aplicável;

7.2.2.3 - à referência a novos serviços contratados;

7.2.2.4 - aos documentos de cobrança dos últimos 6 (seis) meses;

7.2.2.5 - ao relatório detalhado dos serviços prestados dos últimos 6 (seis) meses;

7.2.2.6 - à opção de solicitação de cópia da gravação de suas interações, quando for o caso;

7.2.2.7 - ao histórico de suas demandas registradas nos últimos 6 (seis) meses;

7.2.2.8 - a recurso que lhe possibilite o acompanhamento adequado do uso do serviço contratado, durante sua fruição;

7.2.2.9 - ao perfil de consumo dos últimos 3 (três) meses; e,

7.2.2.10 - ao registro de reclamação, solicitação de serviços, pedidos de informação e rescisão de seu contrato, ou qualquer outra demanda relacionada ao serviço da **ALCANS**.

7.2.3 - O espaço reservado ao **ASSINANTE** deve respeitar as condições de acessibilidade.

7.2.4 - Devem estar disponíveis ao **ASSINANTE**, em todo o Atendimento por Internet, as opções de salvar cópia das informações e documentos consultados no espaço reservado, e de remetê-los para endereço de correspondência eletrônica a ser fornecido no momento da consulta.



7.2.5 - O Atendimento por Internet da **ALCANS** será realizado pela disponibilização de um mecanismo de contato disponível a todos os **ASSINANTES** em sua página na internet.

7.3- Do Centro de Atendimento Telefônico - Centro de Atendimento Telefônico é todo setor da **ALCANS**, próprio ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s), responsável pela oferta de serviços e pelo recebimento, tratamento e solução de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da **ALCANS**.

7.3.1 - O Centro de Atendimento Telefônico da **ALCANS** deve permitir acesso gratuito e funcionar ininterruptamente, no período compreendido entre 8h (oito horas) e 20h (vinte horas), nos dias úteis.

7.3.2 - É obrigatória a gravação das interações entre **ALCANS** e **ASSINANTE** realizadas por meio do Centro de Atendimento Telefônico, independentemente do originador da interação.

7.3.2.1 - A gravação deve ser mantida em curso até o atendimento ser finalizado, independentemente de transferência entre atendentes.

7.3.2.2 - A **ALCANS** deve manter a gravação a que se refere o **caput** pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o **ASSINANTE** poderá requerer cópia do seu conteúdo.

7.3.2.3 - A disponibilização da cópia da gravação deve ocorrer no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da solicitação, no espaço reservado na página da **ALCANS** na internet, por meio eletrônico, por correspondência ou pessoalmente, a critério do **ASSINANTE**, sem qualquer ônus.

7.3.3 O Centro de Atendimento Telefônico deve garantir ao **ASSINANTE**, no primeiro nível do sistema de autoatendimento, a opção de acesso ao atendente, de reclamação e de rescisão do contrato.

7.3.3.1 - A opção de acesso ao atendente deve constar de todos os níveis do sistema de autoatendimento.

7.3.3.2 - O tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada ou quando da transferência entre atendentes, deve ser de até 60 (sessenta) segundos.

7.3.4 - Quando a chamada for encaminhada ao atendente, a **ALCANS** deve inserir a seguinte mensagem: "Esta chamada está sendo gravada. Caso necessário, a gravação poderá ser solicitada pelo **ASSINANTE**".

7.3.4.1 Em caso de descontinuidade da chamada, a **ALCANS** deve retornar imediatamente a ligação ao **ASSINANTE**.

7.4 - Do Atendimento no Estabelecimento - Considera-se Atendimento no Estabelecimento aquele realizado no Setor de Atendimento Presencial e em qualquer outro Estabelecimento associado à marca da **ALCANS**.

7.4.1 - Compreende-se como Estabelecimento associado à marca da **ALCANS** qualquer estabelecimento próprio ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s) que explore exclusivamente aquela marca.

7.4.2 - O Atendimento nos Estabelecimentos deve funcionar pelo menos no horário comercial.



7.4.3 - O Atendimento nos Estabelecimentos deve assegurar ao **ASSINANTE** o acesso aos canais de atendimento da Anatel.

7.5 - Dos Estabelecimentos Associados à Marca da ALCANS - Todo Estabelecimento associado à marca da **ALCANS** deve atender demandas relacionadas a todos os serviços e modalidades prestados pelo Grupo, mediante:

7.5.1 - disponibilização, ao **ASSINANTE**, de terminal de acesso ao Atendimento Remoto; ou,

7.5.2 - protocolo e encaminhamento de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda do **ASSINANTE**.

7.5.3 - Todo Estabelecimento associado à marca da **ALCANS** deve dispor de terminal que assegure ao **ASSINANTE**, no mínimo, o acesso à linha direta exclusiva de contato com atendente, a opções de autoatendimento, rescisão automática, registro de solicitações de informação, de reclamações, bem como a todos os canais de interação remota da **ALCANS**, inclusive ao espaço reservado do **ASSINANTE** na internet.

7.5.3.1 - A utilização de terminal a que se refere o **caput** deve ser assistida por pessoa capacitada a orientar o **ASSINANTE** quanto às opções de acesso disponíveis.

7.5.3.2 - O terminal a que se refere o **caput** deve assegurar o atendimento de todos os serviços e modalidades prestados pelo Grupo, independentemente de seu regime de prestação, oferecidos ou não de forma conjunta.

7.5.3.3 - Em caso de indisponibilidade de sistema, a **ALCANS** deve adotar alternativas para protocolizar e dar encaminhamento às demandas do **ASSINANTE**.

7.5.3.4 - É assegurado à **ALCANS**, alternativamente à disponibilização de terminal de acesso a que se refere o **caput**, oferecer atendimento presencial ao **ASSINANTE**, por intermédio de pessoa devidamente qualificada para atender qualquer demanda ligada ao seu serviço, assegurada a opção de impressão de comprovantes de atendimento das solicitações.

CLÁUSULA OITAVA - PARÂMETROS DE QUALIDADE

8.1 - São parâmetros de qualidade do Serviço **SCM**, sem prejuízos de outros que venham a ser estabelecidos na Regulamentação:

8.1.1 - fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na Regulamentação;

8.1.2 - disponibilidade do Serviço nos índices contratados;

8.1.3 - emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos na Regulamentação da ANATEL;

8.1.4 - divulgação de informações aos clientes de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável quanto a alterações de preços e condições de fruição do Serviço;

8.1.5 - rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos clientes;

8.1.6 - número de reclamações dos Serviços contratados;



8.1.7 - fornecimento à Anatel das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do Serviço, da planta, bem como, os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação de Serviço pelo órgão regulador.

CLÁUSULA NONA - PRAZOS PARA INSTALAÇÃO E REPARO

9.1 - As solicitações de instalação de serviço em áreas atendidas pela rede da **ALCANS**, sem prejuízo das obrigações contidas no respectivo Termo de Autorização, observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes da **ALCANS**, devem ser atendidas no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento da solicitação, admitido maior prazo a pedido do **ASSINANTE**.

9.1.1 - Em caso de solicitação de alteração de endereço será respeitado o prazo de 10 (dez) dias úteis, conforme caput desta cláusula.

9.1.2 - O prazo estipulado no caput desta cláusula poderá ser alterado, mediante negociação entre as partes, em razão da complexidade de projetos e aquisição de equipamentos.

9.2 - As solicitações de reparos serão realizadas no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, podendo ser prorrogado uma única vez por igual período, contadas do recebimento da solicitação, admitido maior prazo a pedido do **ASSINANTE**.

9.2.1 - Em caso de contratação com níveis – SLA – Service Level Agreement, o prazo estipulado no caput poderá ser reduzido, conforme descrito no Acordo de Nível de Serviço.

9.3 - As informações solicitadas pelo **ASSINANTE** devem ser prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a partir do seu recebimento.

9.4 - As solicitações de serviços, exceto aquelas com prazos específicos definidas nesse instrumento, que não puderem ser efetivadas de imediato devem ser efetivadas em, no máximo, 10 (dez) dias úteis a partir de seu recebimento.

9.5 - Os prazos mencionados nas cláusulas anteriores podem ser alterados mediante solicitação ou conveniência do **ASSINANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA COBRANÇA

10.1 - Os valores, os critérios de sua aplicação e as formas de pagamento dos serviços de telecomunicações devem ser estabelecidos no TERMO DE ADESÃO AO SERVIÇO DE INTERNET, respeitadas as regras específicas de cada serviço de telecomunicações.

10.2 - A forma de pagamento do serviço prestado é classificada como pós-paga.

10.2.1 - A forma de pagamento pós-paga se refere à quitação de débitos decorrentes da prestação de serviços pelo período de um mês com encerramento na data do vencimento da parcela, podendo ser lançados valores proporcionais no início e término do contrato.

10.2.2 - Pela prestação dos serviços mensalmente, o **ASSINANTE** deverá pagar à **ALCANS** os valores correspondentes previamente acordados de acordo com o plano escolhido, conforme as seguintes

características contidas no **TERMO DE ADESÃO AO SERVIÇO DE INTERNET** assinado pelo **ASSINANTE**.



10.2.3 - 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, de forma eletrônica ou ainda, por meio do serviço postal (Correios), com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, conforme opção do **ASSINANTE** no **TERMO DE ADESÃO AO SERVIÇO DE INTERNET**.

10.2.4 - 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 **ALCANS** antes da data escolhida para o vencimento de suas obrigações.

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

10.3 A **ALCANS** pode cobrar, além dos valores decorrentes da prestação dos serviços de telecomunicações, aqueles decorrentes dos serviços de valor adicionado e outras facilidades contratadas que decorram da prestação de serviços de telecomunicações, cujas descrições são encontradas no **TERMO DE ADESÃO AO SERVIÇO DE INTERNET**.

10.4 - A cobrança de qualquer valor devido que não decorra da prestação de serviços de telecomunicações depende de prévia e expressa autorização do **ASSINANTE**.

10.4.1 - Cabe à **ALCANS** responsável pela emissão do documento de cobrança ou pelo abatimento dos créditos o ônus da prova da autorização emitida pelo **ASSINANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - REAJUSTE DE PREÇOS

11.1 - Os valores dos serviços descritos no Termo de Contratação do Serviço serão reajustados periodicamente a cada 12 (doze) meses, ou outro prazo que a Lei venha regular.

11.2 - Os valores descritos na cláusula anterior serão reajustados através do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), ou outro que venha o substituir.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DESCONTOS COMPULSÓRIOS

12.1 - A **ALCANS** concederá créditos sobre os valores mensais nas seguintes hipóteses:

12.1.1 - nas interrupções cujas causas não sejam originadas pelo **ASSINANTE**;

12.1.2 - quando a qualidade não atingir as especificações previstas no **TERMO DE ADESÃO AO SERVIÇO DE INTERNET** e nos regulamentos, exceto nos casos em que tal fato tenha sido provocado pelo **ASSINANTE**.



12.2 - Para efeito de concessão de crédito, o período inicial a ser considerado é de trinta minutos consecutivos, adotando-se como início da contagem do tempo, o horário de registro da ocorrência do fato que proporcional ao **ASSINANTE**, o direito de receber o crédito.

12.3 - O valor do crédito a ser concedido ao **ASSINANTE** é obtido da seguinte forma:

$$VC = \frac{n}{43200} \cdot VM$$

Sendo:

VC = Valor do Crédito;

VM = Valor mensal do Serviço;

n = quantidade de minutos de interrupções ou de períodos em que o nível de qualidade não atingir as especificações previstas nas disposições contratuais e regulamentares, ocorridos no mês.

12.4 - O valor do desconto será aplicado no mês subsequente ao da ocorrência, com base no valor vigente dos Serviços afetados, no mês da ocorrência, respeitado o limite máximo de sessenta dias corridos contados do término do mês da ocorrência.

12.5 - NÃO SERÃO CONCEDIDOS descontos nos seguintes casos:

12.5.1 - interrupções ocasionadas por comprovada operação inadequada ou por falhas na infraestrutura do **ASSINANTE**;

12.5.2 pelo período de tempo em que, por motivo injustificado, o **ASSINANTE** impedir o acesso do pessoal técnico da **ALCANS** às suas dependências, onde estejam localizados os equipamentos da **ALCANS** e/ou por ela mantidos, postergando assim o momento da correção da falha ou do motivo causador da interrupção;

12.5.3 ocorrendo caso fortuito ou de força maior.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITO

13.1 - O **ASSINANTE**, no prazo de 3 (três) anos, pode contestar junto à **ALCANS** valores contra ele lançados, contado o prazo para a contestação a partir da data da cobrança considerada indevida.

13.1.1 - A **ALCANS** deve permitir o pagamento dos valores não contestados, emitindo, sem ônus, novo documento de cobrança, com prazo adicional para pagamento,

13.1.2 - O valor contestado deve ter sua cobrança suspensa e sua nova cobrança fica condicionada à prévia justificativa, junto ao **ASSINANTE**, acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela **ALCANS**.

13.2 - A contestação de débito suspende a fluência dos prazos previstos no item 13.1 desta cláusula até que o **ASSINANTE** seja notificado da resposta da **ALCANS** à sua contestação.

13.3 - A **ALCANS** cientificará o **ASSINANTE** do resultado da contestação do débito.

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



13.3.2 - Caso o ASSINANTE já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a PRESTADORA se compromete a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente.

13.3.3 - Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo ASSINANTE, acrescentando-se os encargos moratórios (multa e juros) e atualização monetária.

13.3.4 - A ausência de resposta à contestação de débito no prazo de 30 (trinta) dias a contar da contestação obriga a ALCANS à devolução automática do valor questionado.

13.3.5 - Se, após o prazo previsto no **caput**, a ALCANS constatar que a contestação é improcedente, a nova cobrança fica condicionada à prévia justificativa, junto ao ASSINANTE, acerca das razões da improcedência e ao acordo para o pagamento dos valores indevidamente devolvidos.

13.4 - O atendimento de contestação de débitos e a devolução de valores indevidos devem ser realizados pela própria ALCANS.

13.4.1 - Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela ALCANS, fica o ASSINANTE obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento prevista no **TERMO DE ADESÃO AO SERVIÇO DE INTERNET**, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

13.4.2 - A ALCANS cientificará o ASSINANTE do resultado da contestação do débito.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA VIGÊNCIA

14.1 - Este contrato entra em vigor na data da assinatura do **TERMO DE ADESÃO AO SERVIÇO DE INTERNET** e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do serviço. O prazo de prestação do serviço objeto de contratação é indeterminado.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

15.1 - A ALCANS pode oferecer benefícios ao ASSINANTE e, em contrapartida, exigir que permaneça vinculado ao Contrato de Prestação do Serviço por um prazo mínimo.

15.1.1 - O prazo de permanência é de 12 (doze) meses, facultando às partes contratação por prazo superior em razão de negociação mais vantajosa, quando se tratar de plano destinado à Pessoa Jurídica.

15.1.2 - Os benefícios referidos no **caput** devem ser objeto de instrumento próprio, denominado Contrato de Permanência, firmado entre as partes.



A



15.1.3 - O Contrato de Permanência não se confunde com o Contrato de Prestação do Serviço, mas a ele se vincula, sendo um documento distinto, de caráter comercial e regido pelas regras previstas no Código de Defesa do Consumidor, devendo conter claramente:

15.1.3.1 - o prazo de permanência aplicável;

15.1.3.2 - a descrição do benefício concedido e seu valor;

15.1.3.3 - o valor da multa em caso de rescisão antecipada do Contrato; e,

15.1.3.4 - o Contrato de Prestação de Serviço a que se vincula.

15.1.3.5 Caso o **ASSINANTE** não se interesse pelo benefício oferecido, poderá optar pela adesão a qualquer serviço, não sendo a ele imputada a necessidade de permanência mínima.

15.1.4 - Rescindido o Contrato de Prestação de Serviço antes do final do prazo de permanência, a Prestadora pode exigir o valor da multa estipulada no Contrato de Permanência, a qual deve ser proporcional ao valor do benefício e ao tempo restante para o término do prazo de permanência.

15.1.4.1 - É vedada a cobrança prevista no **caput** na hipótese de rescisão em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da Prestadora, cabendo a ela o ônus da prova da não-procedência do alegado pelo **ASSINANTE**.

15.1.4.2 - A multa estipulada no Contrato de Permanência será devida em caso de mudança de endereço do **ASSINANTE** para local que não abrangido pela rede de internet da **ALCANS**, ou ficar constatada inviabilidade técnica.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA RESCISÃO E SUSPENSÃO

16.1 - O Contrato de Prestação do SCM pode ser rescindido:

16.1.1 - a pedido do **ASSINANTE**, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto no Contrato de Permanência;

16.1.2 - por iniciativa da **ALCANS**, ante o descumprimento comprovado, por parte do **ASSINANTE**, das obrigações contratuais ou regulamentares.

16.1.3 - A desativação do serviço, decorrente da rescisão do Contrato de Prestação do SCM, deve ser concluída pela **ALCANS** em até vinte e quatro horas, a partir da solicitação, sem ônus para o **ASSINANTE**, devendo ser informado imediatamente o número sequencial de protocolo, com data e hora, que comprove o pedido.

16.1.4 - A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos proporcionais decorrentes do Contrato de Prestação do SCM.

16.1.5 - A **ALCANS** deve permitir que o pedido de rescisão pelo **ASSINANTE** do contrato do SCM possa ser feito, de forma segura, por meio do Centro de Atendimento ou Setor de Atendimento, por correspondência registrada e por quaisquer outros meios por ela definidos.

16.1.6 - Quando o pedido de rescisão for feito pela Internet, a **ALCANS** deve assegurar, por meio de espaço reservado em sua página na Internet, com fácil acesso, a impressão da cópia dessa solicitação



acompanhada de data, hora e respectivo número de protocolo sequencial, bem como o recebimento de extrato da solicitação por meio de mensagem de correio eletrônico.

16.1.7 - Quando o pedido de rescisão for feito no Setor de Atendimento, a confirmação do recebimento deve ser entregue imediatamente ao **ASSINANTE**, mediante recibo.

16.1.8 - Quando o pedido de rescisão for realizado por meio de correspondência registrada, a confirmação de recebimento por escrito deve ser enviada no prazo máximo de vinte e quatro horas após o recebimento da correspondência pela **ALCANS** ou no próximo dia útil.

16.1.9 - Os efeitos da rescisão do contrato de prestação do serviço serão imediatos à solicitação do **ASSINANTE**, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual.

16.1.10 - Considera-se falta grave, punida nos termos da regulamentação, a procrastinação de qualquer pedido de rescisão de contrato.

16.1.11 - O serviço quando prestado com equipamentos de Radiação Restrita nos termos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL 680/2017 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.

16.1.12 - O serviço nas características da cláusula anterior requer visada direta à base da **ALCANS**, 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.

16.2 - O **ASSINANTE** adimplente pode requerer à **ALCANS** a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de doze meses, pelo prazo mínimo de trinta dias e o máximo de cento e vinte dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço.

16.2.1 - É vedada a cobrança de qualquer valor referente à prestação de serviço, no caso da suspensão prevista neste artigo.

16.2.2 - O **ASSINANTE** tem direito de solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço prestado, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito.

16.2.3 - A **ALCANS** tem o prazo de vinte e quatro horas para atender a solicitação de suspensão e de restabelecimento a que se refere este artigo.

16.2.4 - Caso o **ASSINANTE** esteja vinculado à permanência mínima, o prazo também será suspenso e passará a fluir quando cessada a suspensão da prestação serviço.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA SUSPENSÃO E RESCISÃO CONTRATUAL POR FALTA DE PAGAMENTO

17.1 - Transcorridos 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido ou de término do prazo de validade do crédito, o **ASSINANTE** pode ter suspenso parcialmente o provimento do serviço.



17.2 - A notificação ao **ASSINANTE** deve conter:

17.2.1 - os motivos da suspensão;

17.2.2 - as regras e prazos de suspensão parcial e total e rescisão do contrato;

17.2.3 - o valor do débito na forma de pagamento pós-paga e o mês de referência; e,

17.2.4 - a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato.

17.3 - A suspensão parcial caracteriza-se, no Serviço de Comunicação Multimídia – SCM pela redução da velocidade contratada.

17.4 - Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, o **ASSINANTE** poderá ter suspenso totalmente o provimento do serviço.

17.5 - É vedada a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante o período de suspensão total.

17.6 - É dever da **ALCANS**, enquanto não rescindido o contrato, atender a solicitações que não importem em novos custos para o **ASSINANTE**.

17.7 - Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço, o Contrato de Prestação do Serviço pode ser rescindido.

17.7.1 - Rescindido o Contrato de Prestação do Serviço na forma de pagamento pós-paga, a **ALCANS** deve encaminhar ao **ASSINANTE**, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência, no último endereço constante de sua base cadastral.

17.8 - A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes do Contrato de Prestação do Serviço e do Contrato de Permanência, quando for o caso.

17.9 - Caso o **ASSINANTE** efetue o pagamento do débito, na forma de pagamento pós-paga, antes da rescisão do contrato, a **ALCANS** deve restabelecer a prestação do serviço em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito ou da inserção de créditos.

17.9.1 - Sobre o valor devido por inadimplemento poderá incidir multa não superior a 2 (dois) pontos percentuais, correção monetária e juros de mora não superiores a 1 (um) ponto percentual ao mês, *pro rata die*.

17.10 - No caso de celebração de acordo entre a Prestadora e o **ASSINANTE** para o parcelamento de débitos, o termo de acordo e as parcelas referentes ao valor pactuado devem ser encaminhadas ao **ASSINANTE** em documento de cobrança separado.

17.10.1 - É obrigatório o restabelecimento integral do serviço, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contados da confirmação do pagamento da primeira parcela do acordo, sem qualquer espécie de restrição não autorizada pelo **ASSINANTE**.

17.10.2 No caso de inadimplência do acordo, ainda que parcial, transcorridos 5 (cinco) dias da notificação de existência de débito vencido, a Prestadora pode suspender totalmente a prestação do serviço.



19.1.3 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 **ALCANS**.

19.2 Os dados coletados com base no legítimo interesse do **ASSINANTE**, bem como para garantir a fiel execução do contrato por parte da **ALCANS**, fundamentam-se no artigo 7º da LGPD, razão pela qual as finalidades descritas na **cláusula 19.1** não são exaustivas.

19.2.1 A **ALCANS** informa que todos os dados pessoais solicitados e coletados são os estritamente necessários para os fins almejados neste contrato;

19.2.2 O **ASSINANTE** autoriza o compartilhamento de seus dados, para os fins descritos nesta cláusula, com terceiros legalmente legítimos para defender os interesses da **ALCANS** bem como do **ASSINANTE**.

19.3 O **ASSINANTE** possui tempo determinado de **05 (cinco) anos** para acesso aos próprios dados armazenados, podendo também solicitar a exclusão de dados que foram previamente coletados com seu consentimento;

19.3.1 A exclusão de dados será efetuada sem que haja prejuízo por parte da **ALCANS**, tendo em vista a necessidade de guarda de documentos por prazo determinado de **05 (cinco) anos**, conforme lei civil. Para tanto, caso o **ASSINANTE** deseje efetuar a revogação de algum dado, deverá preencher uma declaração neste sentido, ciente que a revogação de determinados dados poderá importar em eventuais prejuízos na prestação de serviços;

19.3.2 O **ASSINANTE** autoriza, neste mesmo ato, a guarda dos documentos (contratos/documentos fiscais/notificações/protocolos/ordens de serviços) - em que pese eles possuam dados pessoais - por parte da **ALCANS** a fim de que ela cumpra com o determinado nas demais normas que regulam o presente contrato, bem como para o cumprimento da obrigação legal nos termos do artigo 16, inciso I, da Lei Geral de Proteção de Dados.

19.4 Em eventual vazamento indevido de dados a **ALCANS** se compromete a comunicar seus assinantes sobre o ocorrido, bem como sobre qual o dado vertido;

19.5 A **ALCANS** informa que a gerência de dados ocorrerá através de um sistema que colherá e tratará os dados na forma da lei;

19.5.1 A **ALCANS** informa que efetuará a manutenção do registro das operações de tratamento de dados pessoais da forma mencionada na cláusula anterior.

19.6 Rescindido o contrato os dados pessoais coletados serão armazenados pelo tempo determinado na **cláusula 19.3**. Passado o termo de guarda pertinente a **ALCANS** se compromete a efetuar o descarte dos dados adequadamente.



17.11 - É vedada a cobrança pelo restabelecimento da prestação do serviço.

17.12 - O ASSINANTE tem direito de obter da ALCANS, gratuitamente, informações quanto a registros de inadimplência relativos à sua pessoa, bem como exigir dela a imediata exclusão de registros dessa natureza após o pagamento do débito e respectivos encargos.

17.12.1 - A ALCANS deve requerer a baixa do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, independentemente de solicitação do ASSINANTE, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, contado da efetiva quitação do débito.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA ANTICORRUPÇÃO

18.1 Na execução do presente Contrato é vedado às partes e/ou a empregado seu, e/ou a preposto seu, e/ou a gestor seu:

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

18.1.2 - Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;

18.1.3 - Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;

18.1.4 - Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato; ou

18.1.5 - De qualquer maneira fraudar o presente Contrato; assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (conforme alterada), do Decreto 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.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

19.1 O ASSINANTE autoriza a coleta de dados pessoais imprescindíveis a execução deste contrato, tendo sido informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela ALCANS, nos termos da Lei nº 13.709/2018, especificamente quanto a coleta dos seguintes dados:

19.1.1 Dados relacionados à sua identificação pessoal, a fim de que se garanta a fiel contratação pelo respectivo titular do contrato, tais como nome, sobrenome, razão social, nacionalidade, estado civil, profissão, Cadastro de Pessoa Física no Ministério da Fazenda – CPF, Registro Geral – RG, Carteira Nacional de Habilitação – CNH, Carteiras profissionais de conselhos de classes, Internet Protocol – IP, dentre outros;

19.1.2 Dados relacionados ao endereço do ASSINANTE tendo em vista a necessidade da ALCANS identificar o local de instalação, manutenção dos serviços, envio de documentos/notificações e outras garantias necessárias ao fiel cumprimento do contrato ora assinado;



4



20.1 - É endereço da Agência Nacional de Telecomunicações: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H - CEP 70070-940 - Brasília/DF.

20.2 - Central de Atendimento da Anatel: 1331 e 1332 para portadores de necessidades especiais de fala e audição.

20.3 - Site: www.anatel.gov.br

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA- DO ENDEREÇO E TELEFONE DA ALCANS

21.1 - É endereço da **ALCANS TELECOM LTDA**: Rua Tristão José de Carvalho, nº 476, Centro, no Município de Cajuru, no Estado de São Paulo, CEP. 14.240-000.

21.2 - Central de Atendimento da **ALCANS**: 0800 940 3006 – Aplicativo WhatsApp (16) 99292 2121 – todos os dias 24 horas por dia e sete dias por semana.

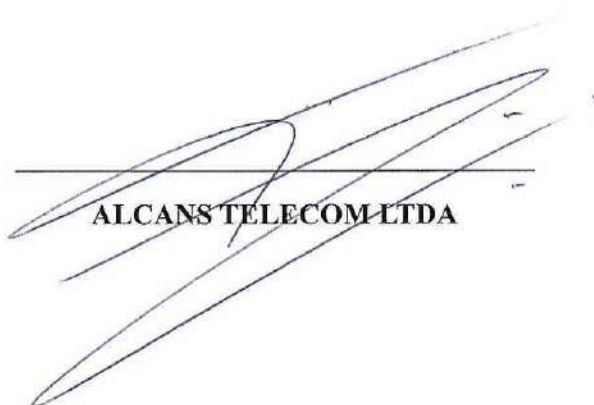
21.3 - Site: www.alcans.com.br

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA- DO FORO

22.1 - Fica eleito o foro do domicílio do **ASSINANTE** para dirimir quaisquer controvérsias e/ou litígios oriundos deste CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM, renunciando as Partes a quaisquer outros por mais privilegiados que sejam.

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 vício 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 **ALCANS**.

Cajuru, 22 de maio de 2023.



ALCANS TELECOM LTDA

ASSINANTE

