

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM e OUTRAS AVENCAS

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 e OUTRAS AVENCAS**”, 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.

CANAIS LINEARES: Considera-se canais lineares aqueles de programação 24 horas por dia, 7 dias por semana, seguindo uma programação definida e que não pode ser alterada;

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;

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.

OVER THE TOP (OTT): Representa qualquer conteúdo que é veiculado diretamente para os espectadores por meio de um serviço de streaming de vídeo pela Internet, através de dispositivos eletrônicos.

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.

SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO: meio de entrega dos serviços e conteúdos disponibilizados pela CONTRATADA;

STREAMING: Forma de transmissão instantânea de dados de áudio e vídeo através de redes. Por meio do serviço, é possível ter acesso a conteúdo de áudio e vídeo sem a necessidade de fazer download;

SUBSCRIPTION VIDEO ON DEMAND (SVOD): Termo utilizado para especificar qualquer conteúdo que pode ser acessado pelos consumidores que se inscreveram para a assinatura de um serviço específico, permitindo visualizações ilimitadas por uma taxa fixa mensal;

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).

TRANSACTIONAL VIDEO ON DEMAND (TVOD): termo utilizado para especificar o aluguel de qualquer conteúdo que é comprado por meio de um modelo pay-per-view. Os espectadores podem comprar o conteúdo para visualização repetida ou alugá-lo para um uso único;

VIDEO ON DEMAND (VOD): Conceito implementado por sistemas que permitem ao usuário selecionar e assistir conteúdo de vídeo sobre uma rede como parte de um sistema de TV interativo. Podem ser em streaming, no qual o vídeo é imediatamente executado à medida que os pacotes de dados referentes ao conteúdo chegam através da rede, ou baixados (download) inteiramente para após serem visualizados;

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 – Esse contrato tem por objeto a prestação, pela **ALCANS** ao **ASSINANTE**, do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM , comodato e locação de equipamentos de



recepção e transmissão de sinais de Internet instalados no local informado pelo **ASSINANTE**, com serviços de valor agregado, 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. Acordo de Nível de Serviço – SLA, se aplicável; e
- c. 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** ou de **ACEITE ELETRÔNICO/ONLINE** de **TERMO DE ADESÃO** ;

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

CLÁUSULA TERCEIRA - DOS DIREITOS DOS ASSINANTES

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

3.1.1 - ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, conforme as condições ofertadas e contratadas;

3.1.2 - à liberdade de escolha da prestadora;

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

3.1.4 - ao acesso a informações claras, objetivas, suficientes, redigidas com linguagem simples e apresentadas de maneira a assegurar um processo decisório adequado a seus próprios interesses;

3.1.5 - ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, canais de atendimento e suporte, formas de pagamento, Prazo de Permanência, Prazo de Vigência e extinção da Oferta, eventuais Serviços de Valor Adicionado, especialmente os preços cobrados, bem como a data e o índice aplicável, em caso de reajuste;

3.1.6 - 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.

3.1.7 - 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.

3.1.8 - ao conhecimento sobre medidas para o uso eficiente e adequado do serviço, especialmente em relação à gestão do uso dos dados contratados;

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

3.1.10 - 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**;

3.1.11 - à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais;

3.1.12 - à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, inviolável, redigido de maneira clara, inteligível, ordenada, em padrão uniforme, respeitados o período de faturamento e a antecedência mínima;

3.1.13 - à resposta eficiente e tempestiva, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

3.1.14 - ao encaminhamento de reclamações ou representações, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

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

3.1.16 - a ter restabelecida a prestação dos serviços, a partir da quitação do débito ou do acordo celebrado;

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

3.1.18 - à rescisão do contrato de prestação de serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com Prazo de Permanência;

3.1.19 - ao recebimento dos documentos da(s) Oferta(s) contratada(s) sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;



3.1.20 - à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial da(s) Oferta(s).

3.1.21 - ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário ou com o objetivo de vender serviços ou produtos, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

3.1.22 - a optar pelo não recebimento de chamadas publicitárias ou com o objetivo de vender serviços ou produtos das Prestadoras de serviços de telecomunicações.

3.1.23 - a não ser cobrado por qualquer valor alheio à Oferta contratada sem sua autorização prévia e expressa;

3.1.24 - a receber orientação quanto à correta destinação dos equipamentos necessários à utilização dos serviços de telecomunicações ao fim de sua vida útil e quanto aos riscos ambientais que representam; e;

3.1.25 - As interações entre Alcans e Assinantes, em quaisquer canais, deverão ser realizadas de maneira a garantir a liberdade, a autonomia e a independência necessárias à tomada de suas decisões de consumo. A não serem submetidos a informações técnicas, operacionais, contratuais, comerciais ou de qualquer outra natureza que induzam ou dificultem decisões de consumo; e, práticas abusivas, em especial aquelas que se prevaleçam da fraqueza ou ignorância do Consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe a aquisição de produtos ou serviços.

CLÁUSULA QUARTA - DEVERES DO ASSINANTE

4.1 - Constituem deveres do **ASSINANTE**:

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

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

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

4.1.4 - providenciar local adequado, infraestrutura necessária e condições apropriadas para instalação dos equipamentos descritos na **ORDEM DE SERVIÇO DE INSTALAÇÃO**, incluindo conduítes e canaletas, para o cabeamento, ponto de energia elétrica com aterramento adequado;

4.1.4.1 - 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.

4.1.5 - 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



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

4.1.7 – permitir que somente pessoas habilitadas e técnicos autorizados pela **ALCANS** tenham acesso ao manuseio dos equipamentos cedidos, observando das normas de utilização.

4.1.8 – não prestar por si ou por intermédio de terceiros não credenciados, reparos ou consertos nos equipamentos. Quaisquer falhas no desempenho dos equipamentos observadas deverão ser comunicadas à **ALCANS**.

4.1.9 – O **ASSINANTE** deverá restituir (entregar/devolver) todos os bens à **ALCANS** caso haja rescisão por quaisquer motivos do presente contrato no prazo máximo de até **5 (cinco) dias**, estando autorizado à **ALCANS** a proceder com a devida retirada dos equipamentos. Caso não ocorra por parte do **ASSINANTE** a devolução espontânea dos equipamentos no prazo estipulado ou houver impedimento da retirada, o **ASSINANTE** autoriza desde já que a **ALCANS** emita automaticamente, independentemente de qualquer modalidade de notificação, fatura de cobrança calculada sobre o valor atualizado total dos bens no mercado, podendo ainda a **ALCANS** utilizar de meios legais cabíveis para resolução da avença, todas as despesas daí decorrentes, serão suportadas pelo **ASSINANTE**, bem como as despesas de deslocamento, alimentação, cópias de documentos, conferências telefônicas, enfim as despesas que se fizerem necessárias.

4.1.10 - nas hipóteses de dano, depreciação por mau uso, perda/extravio dos referidos equipamentos, o **ASSINANTE** também deverá restituir à **ALCANS** pelas perdas ou danos, no valor total dos bens à época do fato, observando o valor de mercado, que será cobrado na mesma forma do item acima.

4.1.11 - 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;

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

4.1.13 - 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.

4.2 - Os direitos e deveres previstos neste contrato 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.

CLÁUSULA QUINTA -DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA ALCANS

5.1 - 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:

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

5.3 - 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.

5.4 - 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.

5.5 - 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.

5.6 - 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.

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

5.7.1 - 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.

5.7.2 - 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.

5.7.3 - NÃO SERÃO CONCEDIDOS descontos nos seguintes casos:

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

5.7.3.2 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;

5.7.3.3 ocorrendo caso fortuito ou de força maior.

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

5.8.1 - prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;

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

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

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

5.8.5 – enviar login e senha necessários para acesso do **ASSINANTE** à página da **ALCANS**

5.8.6 - 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;

5.8.7 - 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;

5.8.8 - 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;

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



5.8.10 - 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; e

5.8.11 - 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.

5.9 - 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.

5.10 - 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.

5.10.1 - 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.

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

CLÁUSULA SEXTA - DO COMODATO DE EQUIPAMENTO DE TELECOMUNICAÇÕES

6.1 – A **ALCANS** cede ao **ASSINANTE**, os direitos de uso e gozo dos equipamentos, descritos na **ORDEM DE SERVIÇO DE INSTALAÇÃO** e **indispensáveis à prestação do SCM**, por meio do comodato.

6.2 - Os equipamentos citados na **ORDEM DE SERVIÇO DE INSTALAÇÃO** cedidos em comodato, serão utilizados exclusivamente para a execução dos serviços contratados por meio desse instrumento, e serão instalados no endereço informado no referido termo, conforme indicado pelo **ASSINANTE**.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTO

7.1 - A **ALCANS** cede ao **ASSINANTE**, os direitos de uso e gozo dos equipamentos, descritos na **ORDEM DE SERVIÇO DE INSTALAÇÃO** e **complementares à prestação do SCM**, por meio de locação.

7.2 - Os equipamentos citados no **ORDEM DE SERVIÇO DE INSTALAÇÃO**, serão utilizados exclusivamente para a execução dos serviços contratados por meio desse instrumento, e serão instalados no endereço informado no referido termo, conforme indicado pelo **ASSINANTE**.

7.3 – São obrigações da **ALCANS**:

7.3.1 - Fornecer o equipamento em locação em perfeito estado de conservação e funcionamento;



7.3.2 - Realizar a instalação, manutenção preventiva e corretiva, substituição dos equipamentos quando necessário;

7.3.3 - A utilizar somente equipamentos homologados pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) e que são autorizados para utilização em ambientes urbanos residenciais/ rurais. Obriga-se ainda a utilizar as melhores práticas de engenharia para garantir a segurança dos moradores e vizinhos e o correto funcionamento do sistema;

7.4 - O ASSINANTE não poderá ceder os equipamentos a qualquer título a terceiros sem prévia autorização escrita da **ALCANS**, sendo proibido seu compartilhamento ou sublocação, assim como, servir-se destes para disponibilizar a terceiros o acesso à internet ou FTP (File Transfer Protocol), sob pena de responder por perdas e danos ao(s) prejudicado(s), bem como responder criminalmente se verificado a revenda ilegal da internet.

CLÁUSULA OITAVA - CONTRATO DE SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO – SVA

8.1 – A **ALCANS**, concederá ao ASSINANTE, em forma de Serviços de Valor Adicionado – SVA - através de campanhas de descontos, ofertas limitadas, combos e serviços de empresas conveniadas ou afiliadas, acesso a plataformas digitais de obras literárias, OTT (over the top), para acesso conteúdos audiovisuais (streaming), nas modalidades VOD (vídeo on demand), SVOD (subscription VOD), TVOD (transaccional VOD) e canais lineares, conforme condições e disponibilidades previamente acordadas entre **ALCANS** e empresas por ela contratadas, cujos valores e descrições estão descritas no **TERMO DE CONTRATAÇÃO AO SERVIÇO DE INTERNET** e é parte integrante deste contrato.

CLÁUSULA NONA - OFERTA DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

9.1 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.

9.1.1 - 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.

9.1.2 - 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.

9.1.3 Antes da contratação, devem ser claramente informadas ao **ASSINANTE** todas as condições relativas ao serviço, especialmente, valores de preços e tarifas aplicáveis, com e sem promoção; período promocional; data e regras de reajuste; valores de aquisição,



instalação e manutenção dos serviços e equipamentos; restrições à utilização do serviço; limites de franquia e condições aplicáveis após a sua utilização; velocidade mínima, média de conexão e garantia de banda; a viabilidade de imediata instalação, ativação e utilização do serviço; e, incidência de prazo de permanência, período e valor da multa em caso de rescisão antes do término do prazo.

9.2 - Na contratação, a **ALCANS** entregará 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.

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

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS FORMAS DE ATENDIMENTO REMOTO

10.1 - Do Atendimento por meio Digital - Atendimento por meio digital é o atendimento prestado por meio da página da **ALCANS** na internet, aplicativos de mensagens que permitem o registro e o tratamento de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda relacionada ao serviço da **ALCANS**.

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

10.1.2 – O atendimento por meio da página da **ALCANS** garantirá ao Assinante acesso, no mínimo:

10.1.2.1 – aos documentos das ofertas às quais encontra-se vinculado, com o devido destaque ao prazo de vigência e permanência, quando for o caso;

10.1.2.2 - à referência a novos serviços contratados;

10.1.3 - Devem estar disponíveis ao **ASSINANTE**, em todo o Atendimento por meio digital, as opções de salvar cópia das informações e documentos, e de remetê-los para endereço de correspondência eletrônica a sua escolha.

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

10.2- Do Atendimento Telefônico – O atendimento telefônico deverá ser gratuito, receber chamadas originadas do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC e do Serviço Móvel Pessoal – SMP.

10.2.1 - A **ALCANS** deverá retornar imediatamente a ligação ao Consumidor nos casos de descontinuidade da chamada antes da conclusão do atendimento.



10.2.2 - No primeiro menu do Atendimento Telefônico deverão estar disponíveis, no mínimo, as opções de rescisão do contrato de forma automatizada, sem intervenção de atendente; registro de reclamação; e, atendimento por humano.

10.2.3 - A solicitação de identificação do Consumidor, desde que não reiterada no caso de ausência de resposta, não configura restrição ou condicionamento ao atendimento humano.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - PRAZOS PARA INSTALAÇÃO E REPARO

11.1 - As solicitações de instalação de serviço em áreas atendidas pela rede da **ALCANS**, 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**.

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

11.1.2 - 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.

11.2 - 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**.

11.2.1 – 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.

11.3 - 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.

11.4 - 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.

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS MODALIDADES DE PAGAMENTOS

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

12.2 - A forma de pagamento do serviço prestado é classificada como pós-paga, sendo possível sua quitação mediante:

Boleto bancário: emitido e enviado eletronicamente com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis do vencimento;



Cobrança recorrente em cartão de crédito: com débito automático mensal no cartão indicado pelo ASSINANTE no ato da contratação.

12.2.1 - 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.

12.2.2 - O ASSINANTE compromete-se a pagar à ALCANS os valores acordados no TERMO DE ADESÃO, conforme plano contratado, independentemente da modalidade de cobrança escolhida.

12.2.3 - Esses valores, cobrados mensalmente, serão cobrados por meio de documento de cobrança cujo envio iniciará após a ativação do serviço, sendo entregues pela ALCANS ao ASSINANTE de forma eletrônica com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.

12.2.4 - O não recebimento do documento de cobrança não isenta o ASSINANTE da obrigação de pagamento, sendo seu dever comunicar a ALCANS caso não receba o boleto até a data prevista para vencimento.

12.2.5 - Na modalidade de cobrança recorrente em cartão de crédito, caso o pagamento não seja autorizado pela operadora, serão realizadas automaticamente novas tentativas de débito, conhecidas como "tentativas teimosinhas", com o objetivo de garantir a compensação.

12.2.6 - Caso as "tentativas teimosinhas" resultem frustradas, o débito será considerado inadimplente e, persistindo o não pagamento, o serviço poderá ser suspenso após o prazo regulamentar estabelecido pela ANATEL, até que haja a regularização.

12.3 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.

12.4 - A cobrança de qualquer valor devido que não decorra da prestação de serviços de telecomunicações depende de prévia e expressa autorização do ASSINANTE, inclusive no caso de cadastro do cartão de crédito para fins de cobrança recorrente, cabendo à ALCANS o ônus da prova dessa autorização, seja ela física, eletrônica ou documental.

12.5 - 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 DÉCIMA TERCEIRA - REAJUSTE DE PREÇOS



13.1 - 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, podendo a ALCANS escolher um mês de referência para reajuste de todos os contratos.

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITO

14.1 - 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.

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

14.1.2 - 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.

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

14.2.1 - 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.

14.2.2 - 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.

14.2.3 - 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.

14.2.4 - 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.

14.2.5 - 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.

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

14.3 - 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.

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

15.1 - A ALCANS pode oferecer benefícios ao ASSINANTE, descritos no TERMO DE ADESÃO, e, em contrapartida, exigir que permaneça vinculado ao Contrato de Prestação do Serviço por um prazo mínimo.

15.1.1 - Para planos contratados com fidelidade, o ASSINANTE declara ciência de que os descontos aplicados na mensalidade e/ou na taxa de adesão compõem um benefício promocional vinculado à permanência mínima.

15.1.2 - Caso o ASSINANTE opte por cancelar o CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM antes do término do prazo de permanência mínima, estará sujeito ao pagamento de multa rescisória proporcional, calculada com base no número de meses restantes e nos benefícios efetivamente concedidos, incluindo os descontos aplicados no plano e a taxa de adesão promocionalmente reduzida ou isenta.

Em caso de cancelamento do contrato antes do término do prazo de permanência mínima, será aplicada multa proporcional, calculada com base na seguinte fórmula:

$$\text{Multa} = ([\text{Valor original mensal}] - [\text{Valor promocional mensal}]) \times [\text{Meses restantes}] + [\text{Valor da taxa de adesão concedida como desconto}]$$

15.1.3 – No caso de **downgrade** para plano de valor inferior durante o prazo de permanência, a multa será proporcional aos **descontos concedidos na mensalidade**, com base na diferença entre o valor original e o valor promocional, multiplicada pelos meses restantes até o término do prazo de fidelidade.

15.1.4 – A multa não será devida nas hipóteses de descumprimento contratual por parte da ALCANS, cabendo a ela o ônus da prova da inexistência da falha alegada pelo ASSINANTE.

15.1.5 – Caso o ASSINANTE altere as condições do plano contratado sem redução no valor da mensalidade, o prazo de permanência se mantém até o seu término.

15.1.6 – Se a alteração resultar em redução de valor (downgrade), aplica-se a multa proporcional conforme item 15.1.3.

15.1.7 – Se o ASSINANTE solicitar a suspensão temporária do Plano de Serviço contratado, nos termos do item 16.2 da Cláusula Décima Sexta do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM, o prazo de Permanência também ficará suspenso e só voltará a ser contado quando da reativação do contrato. O prazo de permanência mínima também será suspenso caso o ASSINANTE solicite a suspensão temporária do Plano de Serviço contratado, nos termos do item 16.2



da Cláusula Décima Sexta. O prazo de fidelização voltará a ser contado a partir da data de reativação do contrato.

15.1.8 – A multa também será devida nos seguintes casos:

- Mudança de endereço do ASSINANTE para área sem cobertura da ALCANS;
- Impossibilidade técnica comprovada de manutenção do serviço;
- Portabilidade para outra prestadora;
- Suspensão do serviço por inadimplência durante o prazo de permanência mínima.

15.1.8 – O valor da multa será calculado exclusivamente sobre os benefícios efetivamente concedidos, e não poderá exceder o total desses benefícios ao longo do contrato.

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;

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 de protocolo, 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 do número de protocolo.

16.1.7 - 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.

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

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** poderá ter suspenso 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 e total e rescisão do contrato;

17.2.3 - o valor do débito e o mês de referência;

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

17.2.5 - o prazo para restabelecimento do serviço após o pagamento dos débitos.

17.3 - Transcorridos 60 (trinta) dias do início da suspensão do serviço, a Prestadora poderá rescindir o contrato de prestação de serviço mediante prévia notificação.

17.3.1 - Rescindido o Contrato de Prestação do Serviço 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.

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;

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.

19.7- 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:

19.7.1 - confirmação da existência de tratamento;

19.7.2 - acesso aos dados;

19.7.3 - correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;

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

19.7.5 - 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;

19.7.6 - 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;

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

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

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

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



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

19.7.12 - 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.

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

19.7.14 - 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:

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

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

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

19.7.16 - 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.

19.7.17 - 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.

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DO ENDEREÇO DA ANATEL E TELEFONE

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, Vila Rica, no Município de Cajuru, no Estado de São Paulo, CEP. 14.240-104.

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**.

