



### **3º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS E DE PESSOAS JURÍDICAS**

**Marco Antônio da Silva Domingues - Oficial Registrador**

Rua Gen. Andrade Neves, 14 – 7º andar – Sala 702 - Porto Alegre/RS – 90010-210

Fone 51.3029-9296 – terceiro.rtdpj.poa@hotmail.com - www.terceiroregistropoa.com.br

---

### **REGISTRO ELETRÔNICO**

### **REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS**

O documento eletrônico apresentado que segue nas próximas folhas, foi protocolado sob nº 126264, em 21/08/2025 e registrado no livro B, sob nº 116512 em 25/08/2025.

As assinaturas eletrônicas constantes neste documento eletrônico foram conferidas e estão em conformidade com os padrões do art. 10 da Medida Provisória 2200-2 de 24 de agosto de 2001.

Porto Alegre, segunda-feira, 25 de agosto de 2025.

Luiz Emílio Nascimento Skolaude  
Escrevente Substituto

Documento assinado eletronicamente por Luiz Emílio Nascimento Skolaude, em Conformidade do Padrão Brasileiro de Assinatura Eletrônica, padrão ICP-Brasil. Este é um documento público eletrônico, emitido nos termos da Medida Provisória de nº 2200-2, de 24/08/2001.

A autenticidade do certificado eletrônico pode ser confirmada em <https://validar.iti.gov.br/>  
continua na próxima folha

continuação da folha anterior

*iN! Telecom* - Contrato SCM, SeAC e SVA – ago. 2025

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, DE ACESSO CONDICIONADO E DE VALOR ADICIONADO**

PELO PRESENTE INSTRUMENTO PARTICULAR, AS PARTES,

de um lado, **Web to World Telecomunicações e Internet Ltda.**, pessoa jurídica de direito privado, de nome fantasia *iN! Telecom*, inscrita no CNPJ sob o nº 43.900.239/0001-20, sediada na cidade de Porto Alegre, Estado do Rio Grande do Sul, na Rua Bonifácio Nunez, nº 20, Loja 5, CEP 90.250-010, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, e, do outro lado, toda e qualquer pessoa física (natural) ou jurídica devidamente qualificada no TERMO DE ADESÃO, instrumento que integra este Contrato, doravante denominada **ASSINANTE**,

RESOLVEM:

celebrar o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, DE ACESSO CONDICIONADO E DE VALOR ADICIONADO**, que será regido pelas cláusulas e condições que se seguem e com as quais concordam.

**TÍTULO I**  
**DAS DEFINIÇÕES**

- 1.1. Para os efeitos deste Contrato, os seguintes termos serão adotados, com seus respectivos significados, nas formas singular ou plural, quando aplicável:
  - 1.1.1. **ACESSO:** Habilitação de um **ATIVO DE REDE** para envio e recebimento de pacotes de dados pela **INTERNET**, mediante a atribuição ou a autenticação de um endereço IP.
  - 1.1.2. **ANATEL:** Sigla para “Agência Nacional de Telecomunicações”, entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, submetida a regime autárquico especial e vinculada ao Ministério das Comunicações, criada pela Lei nº 9.472/97.
  - 1.1.3. **APLICAÇÃO:** Conjunto de funcionalidades que podem ser acessadas por meio de um **TERMINAL** conectado à **INTERNET**.
  - 1.1.4. **ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO:** Delimitação geográfica, dentro do âmbito nacional, na qual os serviços oferecidos neste Contrato podem ser explorados, conforme legislação em vigor.
  - 1.1.5. **ASSINANTE:** Pessoa natural ou jurídica que possui vínculo contratual, na qualidade de consumidor de serviço oferecido por este Contrato.
  - 1.1.6. **ATIVAÇÃO:** Ato em que o **ASSINANTE** passa efetivamente a ter **ACESSO** ao **SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET** ou ao **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA** ou ao **SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO** ou a um **COMBO** de mais de um desses serviços.
  - 1.1.7. **ATIVO DE REDE:** Todo e qualquer dispositivo energizado que permita o transporte de pacotes de dados pela rede de computadores de maneira gerenciável.
  - 1.1.8. **CGNAT:** Sigla para “*Carrier-Grade Network Address Translation*”. Do idioma inglês, “Tradução de Endereço de Rede em Larga Escala”. Método de mapeamento e gerenciamento de endereços IP.
  - 1.1.9. **COMBO:** Abreviação de “*combination*”. Do idioma inglês, “combinação”. Termo usado para

continua na próxima folha

## continuação da folha anterior

### *iN Telecom - Contrato SCM, SeAC e SVA – ago. 2025*

- designar a contratação simultânea de mais de um serviço oferecido pela **CONTRATADA**.
- 1.1.10. **DOWNLOAD**: Termo do idioma inglês traduzido livremente como “baixar”. Ato de receber dados transferidos por meio de uma **REDE** de computadores para um **TERMINAL**.
- 1.1.11. **EILD**: Sigla para “Exploração Industrial de Linha Dedicada”. Modalidade de exploração industrial em que uma Prestadora de Serviços de Telecomunicações fornece a outra Prestadora de Serviços de Telecomunicações, mediante remuneração preestabelecida, Linha Dedicada com características técnicas definidas para constituição da rede de serviços desta última.
- 1.1.12. **ENDEREÇO MAC**: A sigla refere-se a “*Media Access Control*”. O *MAC Address* (do idioma inglês, “Endereço de Controle de Acesso aos Meios”), também conhecido por “endereço físico”, é o código único, fornecido pelo fabricante, que identifica um **ATIVO DE REDE**.
- 1.1.13. **INTERNET**: Nome que designa o conjunto de redes de computadores de abrangência global, os meios de transmissão e comutação, os roteadores, os equipamentos e os protocolos necessários à comunicação entre computadores, conectando computadores em todo o planeta Terra.
- 1.1.14. **INTERRUPÇÃO COMUM**: Paralisação do serviço de telecomunicações decorrente de qualquer falha na rede da **PRESTADORA** que impeça a fruição do serviço, excluindo-se os casos de falha individual do acesso de **ASSINANTE**.
- 1.1.15. **INTERRUPÇÃO EXCEPCIONAL**: Interrupção decorrente de caso fortuito ou força maior, configurados na presença concomitante de imprevisibilidade, inevitabilidade e irresistibilidade, ou motivada por manutenção programada que, embora previsível, acarrete a interrupção como condição para a reparação, manutenção ou modernização das redes, desde que ocorra comunicação prévia ao **ASSINANTE** afetado.
- 1.1.16. **INTERRUPÇÃO MASSIVA**: Interrupção de grande abrangência ou que afete número significativo de **ASSINANTES**, conforme critérios estabelecidos pela **ANATEL**.
- 1.1.17. **IP**: Sigla para “*internet protocol*”. Do idioma inglês, “protocolo de internet”. É um protocolo de encaminhamento de pacotes de dados entre computadores de uma rede. Endereço IP é o conjunto de letras e números atribuído a um dispositivo de uma rede que trama pacotes de dados por meio deste protocolo, com o objetivo de identificação do dispositivo para um correto endereçamento dos dados.
- 1.1.18. **LOGIN**: Código composto por caracteres alfanuméricos que identifica um usuário em uma rede de computadores, a qual, para ser acessada, requer uma palavra passe (ou senha) que autentique o **ACESSO**.
- 1.1.19. **MENSALIDADE**: É o valor a ser pago mensalmente pelo **ASSINANTE** à **CONTRATADA**, em moeda corrente do país, relativo ao serviço oferecido neste Contrato e efetivamente contratado por meio do **TERMO DE ADESÃO**, cujo valor corresponde ao definido no **PLANO DE SERVIÇO** escolhido e vigente no ato da contratação.
- 1.1.20. **ONT**: Sigla para “*optical network terminal*”. Do idioma inglês, “terminal de rede óptica”. **ATIVO DE REDE** localizado no endereço designado no **TERMO DE ADESÃO** para possibilitar a fruição do **SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET** contratado. O **ONT** é o equipamento que poderá se conectar a algum **TERMINAL**.
- 1.1.21. **OTT**: Sigla para “*over the top*”. Do idioma inglês, “por sobre o topo”. É uma aplicação acessada ou entregue na rede pública de internet que pode ter uma substituição direta ou funcional em relação aos serviços de telecomunicações tradicionais.
- 1.1.22. **PLANO DE SERVIÇO**: Documento que descreve as condições de prestação do serviço

continuação da folha anterior

*iN Telecom - Contrato SCM, SeAC e SVA – ago. 2025*

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 os critérios de sua aplicação. Todo PLANO DE SERVIÇO em vigor encontra-se disponível na página eletrônica de INTERNET da **CONTRATADA** para consulta e pode ser alterado sem prévio aviso.

- 1.1.23. **PONTO DE CONEXÃO À INTERNET:** Ponto material ou lógico por meio do qual o SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET efetivamente se conecta à INTERNET.
- 1.1.24. **PRESTADORA:** Pessoa jurídica que, mediante autorização, presta Serviço de Comunicação Multimídia ou Serviço de Acesso Condicionado.
- 1.1.25. **PSCI:** Iniciais de "Provedor de Serviço de Conexão à Internet". Pessoa jurídica que presta o SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET, para o que não é requerida autorização, permissão ou concessão.
- 1.1.26. **REGISTRO DE CONEXÃO:** refere-se ao conjunto de informações referentes à data e à hora de início e de término de uso de uma determinada APLICAÇÃO de INTERNET, a partir de um determinado endereço IP.
- 1.1.27. **REGISTRO DE ACESSO:** relatório que permite identificar, para cada endereço IP disponibilizado, o grupo data-hora em que o ACESSO é feito e finalizado, bem como demais dados que identifiquem o TERMINAL e os ATIVOS DE REDE utilizados.
- 1.1.28. **ROTEADOR:** ATIVO DE REDE que tem por finalidade o direcionamento ordenado de pacotes de dados dentro de uma rede ou para outras redes de computadores.
- 1.1.29. **SAC:** Iniciais de "Serviço de Atendimento ao Consumidor". Serviço prestado gratuitamente pela **CONTRATADA** ao **ASSINANTE** para recebimento de reclamações e para solicitações de informações de serviços e de atendimentos diversos.
- 1.1.30. **SCI:** Iniciais de "Serviço de Conexão à Internet". Nome genérico que designa um tipo de SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO e que possibilita ao usuário desse serviço conectar-se à INTERNET.
- 1.1.31. **SCM:** Iniciais de "Serviço de Comunicação Multimídia". É um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à INTERNET, utilizando quaisquer meios, a **ASSINANTES** dentro de uma ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.
- 1.1.32. **SeAC:** Sigla para "Serviço de Acesso Condicionado". É um serviço de telecomunicações para a transmissão de conteúdo audiovisual na forma de pacotes e de canais de programação em diversas modalidades, por qualquer meio eletrônico, tecnologia ou protocolo de comunicação. O SeAC é condicionado a alguma forma de assinatura ou contratação remunerada e contempla, principalmente, os serviços de televisão por assinatura, TV a cabo, DTV e similares.
- 1.1.33. **SSID:** Sigla para "Service Set Identifier". É o código atribuído a uma rede que transmite sinais por meio de ondas de rádio que a identifica (nome da rede).
- 1.1.34. **STREAMING:** Forma de transmissão instantânea de dados de áudio e de vídeo através de redes de computadores. Por meio desse serviço, é possível ter acesso a conteúdo de áudio e vídeo sem a necessidade de fazer DOWNLOAD.
- 1.1.35. **SVA:** Iniciais de "Serviço de Valor Adicionado". Não constitui um serviço de telecomunicações. É a atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que

continua na próxima folha

continuação da folha anterior

*IN Telecom - Contrato SCM, SeAC e SVA – ago. 2025*

lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações. O provedor desse serviço classifica-se como usuário do serviço de telecomunicações que lhe dá suporte, com os direitos e deveres inerentes a essa condição.

- 1.1.36. **SVOD:** Sigla para *“subscription video on demand”*. Termo utilizado para especificar a assinatura de vídeos digitais. Nesse caso, o **ASSINANTE** paga um valor fixo mensal e tem acesso a todo o acervo digital da locadora virtual.
- 1.1.37. **TARIFA DE INSTALAÇÃO:** Tarifa paga pelo **ASSINANTE**, juntamente com o aceite do TERMO DE ADESÃO, que determina o agendamento e a instalação de serviço oferecido neste Contrato em local definido pelo **ASSINANTE**, desde que dentro da ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. O valor da **TARIFA DE INSTALAÇÃO** encontra-se disponível na página eletrônica de INTERNET [www.intelecom.net.br](http://www.intelecom.net.br) para consulta e pode ser alterado sem prévio aviso, sendo sempre cobrado o valor vigente na data de aceite do TERMO DE ADESÃO.
- 1.1.38. **TARIFA DE VISITA TÉCNICA:** Tarifa a ser paga pelo **ASSINANTE** quando de atendimento por pessoal técnico ao local onde serviço oferecido neste Contrato tiver sido instalado, desde que seja constatado que a **CONTRATADA** não deu causa ao problema. O valor de tal tarifa constará na página eletrônica de INTERNET da **CONTRATADA** e poderá ser alterado sem aviso prévio, sendo sempre cobrado o valor vigente na data de execução do serviço.
- 1.1.39. **TERMINAL:** Para fins deste Contrato, termo genérico que designa o dispositivo (computador, *smartphone*, *smart TV*, impressora, *tablet* ou qualquer outro tipo que exista ou venha a ser criado) que se encontra em uma rede de computadores e que por ela tramita pacote de dados.
- 1.1.40. **TERMO DE ADESÃO:** Documento hábil, que faz se vincula a este Contrato, por meio do qual o **ASSINANTE** formaliza a contratação de serviço(s) prestado(s) pela **CONTRATADA**, bem como atesta que conhece e aceita este Contrato na íntegra, além de especificar qual PLANO DE SERVIÇO está contratando, se deseja receber equipamento da **CONTRATADA** por meio de comodato e se deseja ou não participar do TERMO DE PERMANÊNCIA. O TERMO DE ADESÃO, ao ser assinado, passa a ser parte integrante e inseparável deste Contrato.
- 1.1.41. **TERMO DE PERMANÊNCIA:** Parte integrante deste Contrato que obriga o **ASSINANTE** a um período mínimo de permanência de doze meses nessa condição contratual, caso desejado e expressamente indicado quando da contratação por meio do TERMO DE ADESÃO. O TERMO DE PERMANÊNCIA, cujo modelo consta do Anexo 1 do presente, é parte integrante e inseparável deste Contrato.
- 1.1.42. **TVOD:** Sigla para *“transactional video on demand”*. Termo utilizado para especificar o aluguel de vídeos digitais. Nesse caso, o consumidor paga individualmente a cada vídeo a ser assistido, que estará disponível para visualizações por diversas vezes por um prazo de 24 a 48 horas após o aceite dos termos de locação.
- 1.1.43. **VELOCIDADE:** É o termo coloquialmente utilizado para expressar a largura de banda (frequência máxima) contratada. Ou seja, a quantidade máxima de dados trafegada no período de um segundo, expressa em bits por segundo (bps). É medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica. Os prefixos quilo (k) e mega (M) poderão ser também utilizados (kbps e Mbps), além de outros.
- 1.1.44. **VOD:** Sigla para *“video on demand”*. Do idioma inglês, “vídeo sob demanda”. É um SVA tramatido na forma OTT e implementado por sistemas que permitem ao usuário

continua na próxima folha

continuação da folha anterior

*iN Telecom - Contrato SCM, SeAC e SVA – ago. 2025*

selecionar e assistir a conteúdo de vídeo em uma rede de computadores com acesso à INTERNET como parte de um sistema interativo. Podem ser em STREAMING, no qual o vídeo é imediatamente executado à medida em que os pacotes de dados referentes ao conteúdo chegam através dessa rede, ou baixados (DOWNLOAD) inteiramente para serem posteriormente visualizados.

- 1.1.45. **Wi-Fi®**: Marca registrada da Wi-Fi Alliance® que designa a rede que utiliza a tecnologia IEEE 802.11. Tal tecnologia utiliza antenas para a transmissão do sinal por meios não guiados, tais como ondas de rádio, eliminando a necessidade de cabeamento (meios guiados).

**TÍTULO II**  
**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

2.1. O presente Contrato está sujeito à legislação vigente, em especial à Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9.472/97) e ao Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/14), bem como às normas aprovadas pela ANATEL, dentre as quais se destacam a Norma nº 004/95, a Resolução nº 73/98, a Resolução nº 614/13 e a Resolução nº 717/19.

2.2. Sempre que necessário e a critério da **CONTRATADA**, toda e qualquer cláusula ou condição presente neste Contrato poderá ser passível de alteração, seja a fim de atender a atualizações necessárias à prestação do serviço objeto do presente ou para se adequar a mudanças na legislação em vigor.

2.3. A **CONTRATADA** possui cadastro junto à ANATEL, processo nº 53500.011561/2022-83, sendo outorgada, Fistel nº 50451560558, podendo ofertar SCM, SeAC e SVA, bem como atuar como PSCI.

2.3.1. O **ASSINANTE** concorda e aceita que a **CONTRATADA** poderá utilizar-se de rede de telecomunicações de terceiros (EILD) como suporte para a prestação do SCM, SeAC e SVA.

2.4. Apesar de a **CONTRATADA** enquadrar-se, segundo a Resolução nº 600/12 da ANATEL, na definição de Prestadora de Pequeno Porte, sendo, assim, isenta de obrigações e exigências inerentes a essa condição, conforme, mas não somente, as Resoluções nº 574/11, nº 614/13, nº 632/14 e nº 717/19, todas da ANATEL, serão envidados todos os esforços técnicos e gerenciais disponíveis para prover os melhores serviços possíveis ao **ASSINANTE**.

2.5. As obrigações deste Contrato estarão sujeitos e vinculados os herdeiros, sucessores, cessionários e coligados das Partes, a qualquer tempo, em sua totalidade.

2.5.1. Caso qualquer das Partes venha a sofrer reestruturação societária, conforme a legislação societária vigente, os sucessores obrigatoriamente sub-rogam-se à integra deste Contrato.

2.5.2. Este Contrato, em sua totalidade, incluindo-se seus Anexos, vincula as Partes a comum acordo e concordância com o Objeto de que trata e prevalece sobre contratos, acordos ou tratos anteriores, escritos ou verbais, de modo a rescindir aqueles firmados pelas mesmas Partes em data anterior a este e possuidores do mesmo Objeto.

2.6. Este Contrato, depois de firmado entre as Partes, vigorará por prazo indeterminado, até a sua rescisão, conforme estipulado no Título XI deste instrumento.

2.6.1. Caso haja adesão ao TERMO DE PERMANÊNCIA, a vigência mínima deste Contrato será enquanto a referida adesão vigorar.

2.7. As Partes atestam que o presente não constitui em violação a deveres e obrigações para com

continua na próxima folha

continuação da folha anterior

*iN Telecom - Contrato SCM, SeAC e SVA – ago. 2025*

terceiros.

2.8. No TERMO DE ADESÃO constarão: os dados completos do **ASSINANTE**, constituindo-se de sua qualificação, na qual se inclui razão social e nome completo do responsável, data de nascimento, número do Registro Geral, com órgão expedidor, data de expedição e unidade federativa, número de inscrição no CPF do representante legal e o endereço para instalação e usufruto do serviço contratado, bem como número de inscrição no CNPJ, se pessoa jurídica; o aceite ou não à adesão ao TERMO DE PERMANÊNCIA, com os benefícios declaradamente expressos e identificados, caso haja a adesão, e com o prazo de duração da condição de **ASSINANTE** junto à **CONTRATADA**; a escolha ou não do comodato; a opção de serviço escolhida dentre as disponíveis no PLANO DE SERVIÇO com seus requisitos técnicos mínimos necessários ao seu funcionamento; o valor da MENSALIDADE, conforme o PLANO DE SERVIÇO escolhido; a declaração de concordância com este Contrato tal qual o PLANO DE SERVIÇO escolhido.

2.9. O **ASSINANTE** concorda e aceita que a **CONTRATADA**, seus funcionários ou prepostos registrem imagens fotográficas de qualquer ATIVO DE REDE e TERMINAL instalado no local designado no TERMO DE ADESÃO, relativo ao serviço contratado, para fins de comprovação da correta e adequada realização do serviço de instalação em local apropriado.

2.10. Um novo Contrato entre as mesmas Partes dar-se-á apenas se todas as obrigações presentes e passadas de um Contrato prévio estiverem quitadas e liquidadas na data da nova contratação, sem, contudo, haver vínculo entre cada serviço contratado.

2.10.1. É permitido que diversos serviços sejam contratados por meio do aceite de um único TERMO DE ADESÃO, no qual serão especificados quais os serviços contratados, havendo este instrumento contratual para regular cada um deles.

### **TÍTULO III** **DO OBJETO**

3.1. O presente Contrato tem por Objeto a prestação de SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, bem como SeAC e SVA do tipo SCI e VOD, pela **CONTRATADA**, a qual atuará como PSCI e fornecerá um PONTO DE CONEXÃO À INTERNET no endereço, dentro da ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, designado pelo **ASSINANTE**.

3.2. O **ASSINANTE** deverá aderir a um SCM para usufruir de qualquer SVA.

3.2.1. O SCI é necessário para a conexão à INTERNET e à fruição de demais serviços.

3.2.2. O SCI será prestado com o suporte de fibra óptica diretamente até o endereço do **ASSINANTE**, tecnologia designada por *fiber to the home (FTTH)*.

3.2.3. Para o uso do SCI, será disponibilizado ao **ASSINANTE** um endereço IP, o qual será dinâmico.

3.2.4. Para o ACESSO via WI-FI® serão pré-definidos uma senha e um SSID, os quais poderão ser livremente alterados pelo **ASSINANTE**.

3.2.5. Tanto o SSID quanto a senha são de uso personalíssimo do **ASSINANTE** e, desse modo, intransferíveis.

3.3. A modalidade do serviço será de acordo com a opção escolhida pelo **ASSINANTE** no PLANO DE SERVIÇO, e constará, bem como a adesão ou não ao comodato e ao TERMO DE PERMANÊNCIA, do TERMO DE ADESÃO, juntamente com o endereço de instalação.

continua na próxima folha

continuação da folha anterior

*iN Telecom - Contrato SCM, SeAC e SVA – ago. 2025*

3.4. Caso o **ASSINANTE** solicite mudança de endereço para a prestação do serviço objeto deste, ela somente será possível caso haja viabilidade técnica para tal e será executada mediante resarcimento, pelo **ASSINANTE** à **CONTRATADA**, de valores relativos a esse tipo de alteração, o que inclui TARIFA DE VISITA TÉCNICA e uma nova TARIFA DE INSTALAÇÃO, além de outros possíveis valores, de acordo com o resultado da análise de viabilidade técnica.

3.5. O serviço de VOD é prestado pela WATCH TV ENTRETENIMENTOS LTDA – ME, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 24.817.685/0001-21, sendo de sua responsabilidade: o conteúdo, interrupções programadas e não programadas quando não vinculadas a fruição do SCM, diversidade e atualidade de base de títulos e conexões simultâneas ao serviço.

3.5.1. A plataforma poderá ser acessada por meio de um dispositivo receptor de forma interativa e não linear, nas modalidades SVOD e TVOD fornecidos pela **CONTRATADA**.

3.5.2. O **ASSINANTE**, no momento da contratação do serviço, deverá optar pela quantidade de perfis que deseja contratar.

#### **TÍTULO IV** **DA FINALIDADE DO SERVIÇO**

4.1. Os serviços objetos deste Contrato destinam-se para quaisquer fins lícitos, como, por exemplo, mas não se limitando a, conexão de um computador ou de uma rede de computadores do **ASSINANTE** a provedores de conteúdo ou a serviços disponibilizados por empresas, transmissão de mensagens e de arquivos e uso de APLICAÇÕES.

4.2. Toda e qualquer transação, incluindo-se as comerciais e/ou financeiras, efetuada utilizando-se os serviços objetos deste Contrato é de inteira responsabilidade do **ASSINANTE**, sendo o serviço prestado pela **CONTRATADA** meramente o canal utilizado.

4.3. Sendo o ACESSO de uso personalíssimo, consequentemente também o são os serviços objetos deste Contrato, não sendo, assim, permitida a cessão, a distribuição, o compartilhamento ou a comercialização total ou parcial desses serviços a outrem por qualquer meio existente ou que venha a ser criado, podendo responder o **ASSINANTE** criminal e civilmente pelo descumprimento do exposto.

4.3.1. Sendo o **ASSINANTE** outorgado pela ANATEL para prestar SCM, poderá solicitar à **CONTRATADA** plano específico de EILD para compartilhar o serviço de SCM, situação em que poderá haver cobrança de encargos adicionais, conforme cada caso.

4.4. O **ASSINANTE** declara-se ciente que, legalmente, é o responsável pela utilização de sua identificação (dada por meio de ENDEREÇO MAC e CGNAT) perante terceiros, sendo obrigado a honrar todos os compromissos, incluindo-se os financeiros, assumidos. Obriga-se, ainda, o **ASSINANTE**, a responsabilizar-se integralmente pelo seus dados de ACESSO, declarando ciência das implicações legais advindas do uso indevido do serviço objeto deste Contrato.

4.5. Não é permitido haver ACESSO simultâneo ao SCM/SCI contratado.

4.6. É vedada a utilização de TERMINAL conectado ao SCM/SCI ora contratado na forma de servidor de dados ou de qualquer tipo, tal como correio eletrônico (POP), FTP, web ou demais.

4.6.1. Caso o **ASSINANTE** deseje, poderá solicitar à **CONTRATADA**, mediante valor adicional, autorização para usar TERMINAL como servidor.

continua na próxima folha

continuação da folha anterior

*IN Telecom - Contrato SCM, SeAC e SVA – ago. 2025*

**TÍTULO V**  
**DAS CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO**

5.1. A fim de que o SCM/SCI seja prestado, faz-se necessária a disponibilização, pela **CONTRATADA** ao **ASSINANTE**, de um endereço IP, o qual poderá ser dinâmico ou fixo.

5.1.1. A opção por um IP fixo no TERMO DE ADESÃO será atendida pela **CONTRATADA** apenas em caso de disponibilidade técnica e mediante um valor pelo serviço adicional, conforme tabela de preços disponível na página eletrônica de INTERNET [www.intelecom.net.br](http://www.intelecom.net.br) (PLANO DE SERVIÇOS).

5.1.2. O endereço IP é de propriedade da **CONTRATADA**, sendo sua disponibilização ao **ASSINANTE** meramente temporária durante a vigência deste Contrato.

5.1.3. O **ASSINANTE** concorda e aceita que um mesmo endereço IP fornecido não é de uso exclusivo, podendo a **CONTRATADA** o compartilhar com outros usuários.

5.2. Em caso de necessidade de alteração de equipamento ou de tecnologia, a **CONTRATADA** poderá modificar, a qualquer momento e sem aviso prévio, o endereço IP, versão 4 (IPv4) ou versão 6 (IPv6), usando ou não técnicas de transição.

5.2.1. No caso de IP fixo, o **ASSINANTE** será previamente comunicado da data de alteração do endereço IP contratado, bem como do novo endereço IP a ser disponibilizado.

5.3. Caso os equipamentos de propriedade do **ASSINANTE** e/ou aplicações por ele utilizados, sejam incompatíveis com Protocolo Internet versão 4 (IPv4) compartilhado, e não havendo compatibilidade com o IPv6, o **ASSINANTE** poderá optar pelo um IPv4 público dinâmico não oneroso (*fallback*) ou por um IPv4 fixo de forma onerosa, conforme disponibilidade da **CONTRATADA** e política comercial vigente.

5.4. O serviço contratado será disponibilizado ao **ASSINANTE** durante a vigência deste Contrato, a partir da ATIVAÇÃO, 24 horas por dia, todos os dias da semana, independente de finais de semana, de feriados ou de dias não úteis.

5.5. O **ASSINANTE** declara-se ciente que o serviço poderá, eventualmente, sofrer INTERRUPÇÃO (COMUM, EXCEPCIONAL ou MASSIVA), devido à manutenção preventiva (programada) ou emergencial (não programada), ou por questões técnicas fora da alcada de competência da **CONTRATADA**.

5.5.1. Em caso de interrupção programada, a **CONTRATADA** informará o fato com antecedência em sua página eletrônica na INTERNET, bem como poderá avisar o **ASSINANTE** via *e-mail*.

5.5.2. Nenhum tipo de interrupção constitui causa para rescisão contratual, limitando-se a **CONTRATADA** a ressarcir o **ASSINANTE** conforme determina a Resolução nº 717/19 da Anatel para Prestadoras de Pequeno Porte, sem qualquer outra compensação, reparação de danos ou indenização.

5.5.3. Nenhum ressarcimento ou qualquer tipo de abatimento ou compensação será concedido em caso de INTERRUPÇÃO EXCEPCIONAL ou, ainda, quando causada pelo **ASSINANTE** ou por terceiros.

5.6. Sendo o SCM prestado um serviço compartilhado e não dedicado, a VELOCIDADE contratada representa a largura de banda de dados nominal máxima, ou seja, a VELOCIDADE é o máximo possível de ser atingido, que poderá variar dependendo dos equipamentos utilizados pelo **ASSINANTE**, tráfego de dados na INTERNET (especialmente quando os dados forem provenientes de rede de terceiros), além de outros fatores externos, fora do controle da **CONTRATADA**.

continua na próxima folha

continuação da folha anterior

*iN Telecom - Contrato SCM, SeAC e SVA – ago. 2025*

5.6.1. A **CONTRATADA** envidará todos os esforços possíveis para garantir o atendimento ao **ASSINANTE** com as limitações mínimas de até 40% da **VELOCIDADE** e a média mensal mínima de 80% da **VELOCIDADE**, aferida do **ONT** aos equipamentos da **CONTRATADA**, canal do qual detém propriedade.

## TÍTULO VI

### DA INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA E DA INSTALAÇÃO

6.1. A fim de que o serviço possa ser usufruído, o **ASSINANTE** deverá dispor de equipamentos com no mínimo as configurações exigidas no **TERMO DE ADESÃO**, ou superiores àquelas.

6.1.1. O **ASSINANTE** atesta que todos os equipamentos utilizados estão de acordo com as especificações e são homologados pela **ANATEL**.

6.1.2. Caso o **ASSINANTE** não possua um **ONT** ou um **ROTEADOR W-FI®** compatíveis ou homologados, poderá adquirir da **CONTRATADA** ou firmar com ela contrato de comodato, conforme opção informada no **TERMO DE ADESÃO**.

6.1.3. O **ASSINANTE** assume inteira responsabilidade em possuir os sistemas e programas necessários a acessar a **INTERNET**, além de dispor de demais serviços essenciais para essa finalidade.

6.1.4. É do **ASSINANTE** a inteira responsabilidade em manter programa de segurança do seu sistema e da sua rede interna atualizado, como antivírus, *firewall*, *antiphishing* etc., tendo em vista que se conectará à **INTERNET**, podendo, dessa forma, expor seu **TERMINAL** a programas maliciosos e/ou a usuários mal intencionados.

6.1.5. O **ASSINANTE** atesta que concorda que, para que o serviço seja prestado com o padrão de qualidade contratado, os requisitos mínimos estipulados devem ser respeitados, inclusive para dispositivos a serem conectados na rede, como, por exemplo, mas não unicamente, *smart TV*, *smartphones* ou impressoras. Aparelhos com especificações aquém das exigidas poderão não receber o sinal conforme o **PLANO DE SERVIÇO** contratado.

6.1.6. Caso os requisitos mínimos não sejam plenamente atendidos, o **ASSINANTE** concorda que a **CONTRATADA** não conseguirá prover o serviço com o padrão de qualidade esperado e tampouco poderá prestar suporte técnico adequado.

6.2. A instalação do **ONT** será feita exclusivamente pela **CONTRATADA**, preferencialmente em uma parede do imóvel situado no endereço informado no **TERMO DE ADESÃO**, próximo a uma tomada de energia elétrica, a qual deve estar previamente instalada e energizada.

6.2.1. O **ASSINANTE** concorda e autoriza que sejam realizados furos na parede pela equipe técnica da **CONTRATADA**, a fim de se instalar o **ONT**, assim como eventuais furos em paredes necessários à passagem dos cabos até o recinto onde os equipamentos permanecerão.

6.2.2. O local de instalação será indicado pelo **ASSINANTE**, o qual atesta e confirma que o(s) local(is) onde qualquer furo seja realizado é(são) de parede de alvenaria e que não apresenta risco de danos estruturais, bem como atesta e confirma que não haja tubulações de qualquer tipo, sejam hidráulicas, de gás ou outras, nem fiação elétrica, mesmo que não energizada, ou qualquer outro tipo de material que não a estrutura da parede em si.

continua na próxima folha

continuação da folha anterior

*iN Telecom - Contrato SCM, SeAC e SVA – ago. 2025*

6.2.3. O **ASSINANTE** assume desde já total responsabilidade caso haja problemas decorrentes de perfurações em desacordo com o estipulado na cláusula 6.2.2, isentando totalmente a **CONTRATADA** e a equipe técnica por qualquer dano causado relativo a vícios ocultos.

6.2.4. O **ASSINANTE** concorda e autoriza que fotografias sejam tiradas do ONT e do ROTEADOR quando da instalação pela equipe da **CONTRATADA**.

6.2.5. O **ASSINANTE** declara que se responsabiliza em proteger os equipamentos da **CONTRATADA** que estejam no endereço de instalação indicado no TERMO DE ADESÃO do calor e da umidade.

6.3. O **ASSINANTE** declara que se responsabiliza pela manutenção de sua rede de energia elétrica, e afirma estar ela de acordo com as normas técnicas em vigor, bem como possuir o devido sistema de aterramento e proteção contra surtos de energia e fuga de corrente.

6.3.1. O **ASSINANTE** isenta a **CONTRATADA** por quaisquer problemas que venham a ocorrer nos equipamentos devido a quedas, picos, variações ou oscilações de energia, bem como por descargas elétricas naturais (raios ou relâmpagos), uma vez que a rede de energia elétrica do local de instalação do SCM/SCI contratado é de responsabilidade do **ASSINANTE**.

6.3.2. Caso algum equipamento de propriedade da **CONTRATADA** que estiver sob sua guarda para possibilitar a fruição do SCM/SCI vier a ser danificado por problema ocasionado pela energia elétrica do local de instalação designado no TERMO DE ADESÃO, o **ASSINANTE** declara que assumirá os custos de reparo ou de substituição necessários, incluindo-se nisso material e mão de obra.

6.4. O **ASSINANTE** declara que zelará pela integridade e pelo perfeito estado de conservação dos equipamentos da **CONTRATADA**, de qualquer tipo, que estiverem sob sua guarda para possibilitar a fruição do SCM/SCI.

6.4.1. O **ASSINANTE** reconhece que indenizará a **CONTRATADA** em caso de danos ou avarias por descuido ou mau uso, perda, extravio, furto ou roubo de qualquer equipamento (incluindo cabeamento) da **CONTRATADA**, de qualquer tipo, que estiver sob sua guarda para possibilitar a fruição do SCM/SCI.

6.4.2. O **ASSINANTE** concorda que a **CONTRATADA**, por meio de equipe técnica devidamente identificada, faça verificações nos equipamentos de sua propriedade que estejam sob a guarda do **ASSINANTE**, a qualquer tempo e sempre antes das dezoito horas, sem a necessidade de prévio agendamento para tal.

6.5. Caso sejam necessárias obras civis para que a instalação dos equipamentos necessários à prestação do SCM/SCI contratado seja realizada, tais obras serão de inteira responsabilidade do **ASSINANTE**, não podendo a **CONTRATADA** ser responsabilizada caso a instalação não ocorra na data agendada por motivos dessa natureza.

6.5.1. Caso seja verificada a impossibilidade técnica de se realizar a instalação, ou não seja permitida a entrada dos técnicos, a **CONTRATADA** informará tal situação ao **ASSINANTE**, que deverá providenciar a viabilização para a instalação, sob pena de rescisão contratual, arcando o **ASSINANTE** com todos os custos decorrentes, incluindo-se TARIFA DE INSTALAÇÃO ou TARIFA DE VISITA TÉCNICA, conforme a situação.

6.6. A senha do SSID será informada ao **ASSINANTE** quando da instalação, e poderá ser alterada.

6.6.1. A configuração de qualquer equipamento particular do **ASSINANTE** não faz parte deste Contrato, sendo tal tarefa de inteira responsabilidade do **ASSINANTE**. A **CONTRATADA** tem por

continuação da folha anterior

*iN Telecom - Contrato SCM, SeAC e SVA – ago. 2025*

responsabilidade instalar e configurar apenas os equipamentos destinados à ATIVAÇÃO do serviço contratado.

6.6.2. A alteração de configurações de equipamentos da **CONTRATADA** e suas consequências de inteira responsabilidade do **ASSINANTE**, caso tenha-as modificado, eximindo-se a **CONTRATADA** de quaisquer obrigações para com possíveis erros ou danos ocorridos.

6.6.3. A **CONTRATADA** poderá oferecer, a seu critério, serviços de suporte técnico no(s) equipamento(s) de propriedade do **ASSINANTE** conforme planos e condições disponíveis.

6.6.4. A **CONTRATADA** não se responsabiliza pelo mau uso que o **ASSINANTE** possa fazer do serviço contratado, seja para fins ilícitos ou danosos de qualquer maneira, usando um **TERMINAL** ou uma rede **WI-FI®** ou cabeada.

6.6.5. A instalação e a ATIVAÇÃO ocorrerão em até sete dias úteis após o aceite do TERMO DE ADESÃO e da confirmação do pagamento da TARIFA DE INSTALAÇÃO, o que ocorrer por último, desde que o **ASSINANTE** disponibilize a infraestrutura mínima requerida no endereço de instalação e cumpra os demais pré-requisitos deste Contrato.

6.6.6. Transmissões via **WI-FI®** utilizam-se de radiofrequência, de modo que o sinal sofrerá degradações devido a distâncias percorridas, obstáculos existentes (como paredes, móveis, espelhos etc.), interferência de outras redes de radiofrequência, quantidade de **TERMINAIS** conectados simultaneamente, bem como a qualidade dos receptores utilizados por esses **TERMINAIS**, além de outras possíveis interferências. O **ASSINANTE** atesta que está ciente dessas limitações técnicas, não responsabilizando a **CONTRATADA** por perda da qualidade do sinal após sua emissão por meios não guiados pelo **ROTEADOR** ou **ONT**.

6.6.7. O **ASSINANTE** declara conhecer a legislação em vigor, bem como as normas da ANATEL, que proíbem a difusão de radiofrequência por pessoas físicas ou jurídicas não homologadas para tal, de modo que reconhece que o compartilhamento de sinal **WI-FI®** em endereço diferente do definido no TERMO DE ADESÃO, seja residencial ou comercial, imputará sanções cíveis e penais, mesmo quando feito de maneira não onerosa.

6.6.8. Caso seja constatado que há compartilhamento ou cessão de sinal, via radiofrequência ou cabeado, para endereço estranho ao designado no TERMO DE ADESÃO, a **CONTRATADA** poderá rescindir o presente Contrato, além de cobrar uma **MENSALIDADE** extra para cada compartilhamento detectado, desde o início do período de vigência da relação contratual, sem prejuízo às sanções cíveis e penais.

6.6.9. Declara, ainda, o **ASSINANTE** responsabilizar-se por todo o conteúdo trafegado pelo **ROTEADOR** e pelo **ONT** instalados no endereço definido no TERMO DE ADESÃO, sendo passível de sofrer diligências por parte de agentes da lei no caso de uso ilegal do serviço contratado. Para tanto, é terminantemente proibido fornecer a senha a terceiros, sendo ela de uso exclusivo, privativo e personalíssimo do **ASSINANTE**.

## **TÍTULO VII**

### **DO COMODATO**

7.1. Caso opte o **ASSINANTE**, no TERMO DE ADESÃO, pela modalidade de comodato dos equipamentos (ONT e/ou roteador **WI-FI®**) a serem instalados no endereço designado para o usufruto do SCM/SCI contratado, as seguintes cláusulas passarão a vigorar.

7.2. Os equipamentos objetos de comodato poderão ser usados apenas para os fins deste

continua na próxima folha

continuação da folha anterior

*iN Telecom - Contrato SCM, SeAC e SVA – ago. 2025*

Contrato, devendo o **ASSINANTE** zelar pela integridade dos equipamentos sob sua guarda.

7.2.1. É estritamente proibida a cessão dos equipamentos a terceiros, devendo ser utilizados apenas no endereço constante do TERMO DE ADESÃO, e devem permanecer no local de instalação durante toda a vigência do Contrato.

7.2.2. Quanto aos equipamentos, é proibido realizar manutenção, remoção do local instalado, alteração de qualquer característica (inclusive de configurações lógicas), cessão, empréstimo ou locação, abertura ou desmontagem, manipulação das redes de distribuição de sinal, adulteração a fim de receber serviços distintos aos contratados junto à **CONTRATADA** ou qualquer tipo de intervenção que não realizada por equipe técnica autorizada pela **CONTRATADA**.

7.2.3. Caso seja necessária visita técnica ocasionada por problema não causado pela **CONTRATADA**, tais como danos ou avarias, por exemplo, será cobrada do **ASSINANTE** uma TARIFA DE VISITA TÉCNICA. Caso algum equipamento necessite ser substituído em decorrência de mau uso ou descumprimento das hipóteses elencadas neste Contrato, o custo do(s) equipamento(s) será cobrado do **ASSINANTE**, bem como uma nova TARIFA DE INSTALAÇÃO.

7.3. Caso, durante uma visita técnica, seja constatado que não há problema a ser sanado ou, caso a equipe da **CONTRATADA** não seja autorizada a acessar o local, a visita será considerada improdutiva e o **ASSINANTE** autoriza desde já a cobrança de uma TARIFA DE VISITA TÉCNICA.

7.3.1. No caso de três visitas improdutivas consecutivas, a **CONTRATADA** poderá optar pela rescisão do presente Contrato, mediante notificação prévia ao **ASSINANTE**.

7.4. O **ASSINANTE** autoriza a **CONTRATADA** a realizar, mediante prévio agendamento, manutenções periódicas nos equipamentos instalados, com o objetivo de garantir o perfeito funcionamento dos serviços e a sua qualidade.

7.5. Ao solicitar o encerramento do Contrato, o **ASSINANTE** deverá efetuar o agendamento para que a retirada e devolução dos equipamentos sob sua guarda ocorram em até dez dias contínuos a contar dessa solicitação. Caso esse prazo não seja cumprido, o **ASSINANTE** aceita e concorda que pagará multa no valor de uma MENSALIDADE e ressarcirá a **CONTRATADA** relativamente aos equipamentos não devolvidos, constando a cobrança na próxima fatura em aberto e, caso não paga, com protesto em cartório de títulos.

7.5.1. Se os equipamentos forem devolvidos no prazo, mas com avarias ou danos, ou mesmo venham com sua configuração lógica adulterada que impeça o retorno às configurações originais, o **ASSINANTE** aceita e concorda em indenizar a **CONTRATADA** pelo valor dos equipamentos.

7.6. Se o técnico da **CONTRATADA** não for recebido no dia agendado para a remoção, o que será considerado como uma visita improdutiva, uma TARIFA DE VISITA TÉCNICA será cobrada, bem como para cada nova tentativa de retirada dos equipamentos que se mostre improdutiva, assim como para a retirada que venha a ocorrer após o prazo de dez dias contínuos da solicitação de encerramento do Contrato.

7.7. Em qualquer caso, não haverá prejuízo para se impetrar ação judicial ou extrajudicial por danos suplementares porventura causados à **CONTRATADA**.

7.8. Quando do término do Contrato, a **CONTRATADA** procederá exame quanto ao estado geral e ao funcionamento dos equipamentos e emitirá laudo com fotografia das condições dos aparelhos. Tal laudo embasará qualquer cobrança que venha a ser realizada em virtude de danos, avarias ou mau funcionamento que venham a ser constatados.

7.9. O **ASSINANTE** autoriza desde já a **CONTRATADA** a emitir título(s) de cobrança no tocante ao estipulado nas cláusulas deste Contrato, relativo ao ressarcimento dos equipamentos e/ou à multa contratual.

continuação da folha anterior

*iN Telecom - Contrato SCM, SeAC e SVA – ago. 2025*

7.9.1. Tais títulos serão levados a protesto se não quitados no vencimento, que será de dez dias contínuos após sua emissão, o que não isenta a possibilidade de adoção de medidas judiciais ou extrajudiciais, caso a **CONTRATADA** julgue necessário.

7.9.2. O nome e o nº de inscrição no CPF ou CNPJ do **ASSINANTE** serão levados, após notificação extrajudicial, aos órgãos de proteção ao crédito.

7.10. Após a retirada dos equipamentos e o devido pagamento de todos os valores devidos, o Contrato entre **ASSINANTE** e **CONTRATADA** dá-se por extinto, bem como a condição de comodato.

## **TÍTULO VIII**

### **DOS VALORES E DOS PLANOS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

8.1. Pelo serviço contratado, o **ASSINANTE** pagará a **MENSALIDADE** à **CONTRATADA**, nos termos deste Contrato e conforme o **PLANO DE SERVIÇO** escolhido no **TERMO DE ADESÃO**.

8.1.1. Cada **PLANO DE SERVIÇO** distinguir-se-á do outro de acordo com as características oferecidas e, consequentemente, possuirão valores diferentes para a **MENSALIDADE** correspondente.

8.1.2. Na página eletrônica da **CONTRATADA** na **INTERNET** é previamente disponibilizada a ferramenta na qual é possível escolher o **PLANO DE SERVIÇO** que melhor atenda o **ASSINANTE**.

8.2. As duas modalidades de pagamento da **MENSALIDADE** são:

8.2.1. **MENSALIDADE** pré-paga, na qual o **ASSINANTE** adquire o direito de usufruir do serviço por um período de um mês a contar da data do pagamento. Ao findar o mês, o **ACESSO** será interrompido, caso não seja paga a **MENSALIDADE** seguinte.

8.2.2. **MENSALIDADE** pós-paga, na qual o **ASSINANTE** adquire a obrigação de pagar pelo serviço que foi disponibilizado por um período de um mês anterior ao pagamento.

8.2.3. No **TERMO DE ADESÃO** constará a modalidade de pagamento a ser aplicada.

8.2.4. A **CONTRATADA** poderá disponibilizar ou não a opção de escolha, pelo **ASSINANTE**, da modalidade de pagamento. Caso tal opção não seja disponibilizada, o **ASSINANTE** expressamente concorda com a modalidade de pagamento definida no **TERMO DE ADESÃO**.

8.3. O valor da **MENSALIDADE** constará da tabela com cada **PLANO DE SERVIÇO** oferecido, presente na página eletrônica disponibilizada na **INTERNET**, e o **PLANO DE SERVIÇO** escolhido integrará o **TERMO DE ADESÃO**, quando da contratação de qualquer serviço.

8.4. Além da **MENSALIDADE**, outras tarifas poderão ser cobradas do **ASSINANTE**.

8.4.1. Toda vez que uma **TARIFA DE INSTALAÇÃO** ou **TARIFA DE VISITA TÉCNICA** for cobrada, ela será feita mediante fatura extraordinária própria.

8.4.2. O pagamento da **TARIFA DE INSTALAÇÃO** deverá ser feito, pelo **ASSINANTE**, até a data de vencimento de sua fatura, para que, após a confirmação de pagamento, a equipe técnica da **CONTRATADA** possa efetuar a instalação.

8.4.3. Após realizada uma instalação ou uma visita técnica, o valor relativo a esse tipo de serviço não será em qualquer hipótese devolvido, declarando-se o **ASSINANTE** ciente e com o que expressamente concorda.

continua na próxima folha

continuação da folha anterior

*iN Telecom - Contrato SCM, SeAC e SVA – ago. 2025*

8.4.4. A fatura da TARIFA DE VISITA TÉCNICA será emitida após a equipe técnica da **CONTRATADA** tiver feito relatório técnico acerca do serviço que foi efetivamente realizado, com prazo de pagamento junto com a próxima MENSALIDADE.

8.4.5. Será cobrada TARIFA DE VISITA TÉCNICA para os casos em que a visita for improdutiva, por não ter sido autorizada a equipe técnica da **CONTRATADA** acessar o local de instalação, ou caso não tenha sido constatado pela equipe técnica qualquer irregularidade nos serviços ou caso a **CONTRATADA** não tenha sido a responsável pela irregularidade.

8.5. Ao **ASSINANTE** adimplente e em dia com suas obrigações contratuais é permitido trocar o PLANO DE SERVIÇO contratado por outro que lhe seja mais conveniente. Para isso, deve assinar novo TERMO DE ADESÃO.

8.5.1. Caso o **ASSINANTE** adimplente tenha aderido ao TERMO DE PERMANÊNCIA e deseje mudar para PLANO DE SERVIÇO com MENSALIDADE de menor valor antes do término do período mínimo de permanência, concorda em pagar a multa de rescisão constante neste Contrato.

8.5.2. Caso o **ASSINANTE** adimplente tenha aderido ao TERMO DE PERMANÊNCIA e deseje mudar para PLANO DE SERVIÇO com MENSALIDADE de maior valor antes do término do período mínimo de permanência, será dada continuidade na contagem do tempo mínimo de permanência no novo PLANO DE SERVIÇO.

8.5.3. Caso seja necessário equipamento distinto do que já usa com o atual PLANO DE SERVIÇO, o **ASSINANTE** concorda em pagar uma TARIFA DE INSTALAÇÃO para a troca de equipamentos. Se for necessária apenas reconfiguração do equipamento que necessite ser feita presencialmente, o **ASSINANTE** aceita pagar uma TARIFA DE VISITA TÉCNICA.

8.6. Qualquer PLANO DE SERVIÇO, com as respectivas MENSALIDADE, TARIFA DE VISITA TÉCNICA e TARIFA DE INSTALAÇÃO, poderão ser alterados sem prévio aviso. Para um Contrato já firmado, as características do PLANO DE SERVIÇO permanecerão as constantes do TERMO DE ADESÃO, sendo os valores ajustados anualmente, conforme estabelecido neste Contrato.

8.7. O pagamento da MENSALIDADE ocorrerá por meio de transferência tipo PIX, boleto bancário ou por meio de autorização de pagamento em cartão de crédito, sendo a data de vencimento até o dia 15 de cada mês, com a primeira MENSALIDADE sendo contada a partir da data de ATIVAÇÃO do serviço no endereço designado no TERMO DE ADESÃO.

8.7.1. A primeira MENSALIDADE será cobrada proporcionalmente ao número de dias restantes no mês a partir da data da ATIVAÇÃO. As demais mensalidades serão relativas a cada mês completo durante a vigência do Contrato.

8.7.2. O **ASSINANTE** obriga-se a manter seus dados do cartão de crédito atualizados junto à **CONTRATADA**, caso tenha optado por pagamento recorrente via cartão de crédito.

8.7.3. Caso alguma MENSALIDADE não seja efetivada por falta de pagamento, um aviso será emitido via e-mail ao **ASSINANTE** e a VELOCIDADE contratada será reduzida, após quinze dias da data prevista para o pagamento, para 128 kbps, se na modalidade de pagamento de MENSALIDADE pós-paga.

8.8. A cada doze meses contínuos, o valor da MENSALIDADE de Contrato em vigor será automática e imediatamente reajustado conforme o índice de variação positiva do IGP-M, do IPCA ou do INPC, sendo aquele que mais recomporá o valor monetário no período.

8.8.1. Caso não haja índice positivo, o valor permanecerá inalterado, sendo reavaliado mês a mês até que algum dos índices para o período de doze meses seja alterado para valor positivo, quando ocorrerá então o reajuste e nova contagem de doze meses iniciar-se-á para futuro reajuste.

continua na próxima folha

continuação da folha anterior

*iN Telecom - Contrato SCM, SeAC e SVA – ago. 2025*

8.8.2. Caso haja alteração na legislação em vigor que permita a periodicidade do reajuste para menos de doze meses, esta nova periodicidade será automaticamente aplicada, sem a necessidade de novo Contrato ou de aditivo contratual.

8.9. Para o caso de inadimplemento, deverá o **ASSINANTE** pagar, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial, multa equivalente a dois por cento (2%) do valor total atualizado do débito vencido não pago, associado a juros de mora de um por cento (1%) ao mês, calculado dia a dia desde a data subsequente ao vencimento não honrado até a data da efetiva liquidação do débito, para a modalidade de pagamento de **MENSALIDADE** pós-paga.

8.9.1. Na modalidade de pagamento de **MENSALIDADE** pós-paga, o **ASSINANTE** terá cinco dias para pagar o boleto bancário ou regularizar a situação junto à operadora do cartão de crédito e realizar o pagamento. A partir do 6º dia, iniciar-se-á o processo de cobrança de multa e de juros de mora com correção diária, contado desde o primeiro dia de inadimplemento. Se a situação perdurar, a partir de trinta dias após a redução de **VELOCIDADE**, o **ASSINANTE** declara-se ciente e concorda que haverá suspensão total do serviço, de acordo com as normas vigentes, e registro em cartório de protesto de títulos e órgãos de proteção ao crédito.

8.9.2. Tais percentuais serão aplicados sobre o valor do débito vencido não pago atualizado diariamente com base no índice de ajuste utilizado.

8.9.3. A cobrança será realizada por meio de título de crédito ou duplicata emitido em nome do **ASSINANTE** em favor da **CONTRATADA** com vencimento imediato e, caso não pago, será levado a cartório de protesto de títulos, sendo o nome e o número de cadastro no CPF ou CNPJ do **ASSINANTE** informado aos órgãos de proteção ao crédito.

8.9.4. A cobrança de valores não pagos poderá ser terceirizada à pessoa jurídica não integrante deste Contrato, segundo critério da **CONTRATADA**, independente de ciência ou aquiescência do **ASSINANTE**, com o que o **ASSINANTE** expressamente concorda.

8.10. Na **MENSALIDADE** já estão incluídos todos os tributos a ela incidentes (federais, estaduais e municipais), de acordo com as alíquotas em vigor.

8.10.1. Caso haja alteração na legislação tributária ou decisões judiciais ou fiscais que resultem em consequente alteração nos encargos tributários do serviço contratado, os preços dos serviços prestados serão imediata e automaticamente reajustados para se adequar às ordens das autoridades competentes, estando o **ASSINANTE** ciente e de acordo.

8.10.2. Os pagamentos efetuados à **CONTRATADA** pelo **ASSINANTE** serão realizados sem qualquer retenção tributária que não as previstas em legislação.

8.10.3. Se o **ASSINANTE** for beneficiado com alguma forma de isenção tributária, deverá informar formalmente à **CONTRATADA**, para que sua aplicação seja tempestivamente realizada.

8.11. O documento com os serviços e valores discriminados será entregue via *e-mail*, mensalmente, ao **ASSINANTE** até dez dias contínuos antes da data de vencimento e é reconhecido como líquido e certo, sendo considerado título extrajudicial de cobrança.

8.11.1. Caso o **ASSINANTE** deseje realizar qualquer contestação, poderá o fazer junto à **CONTRATADA**.

8.11.2. O não recebimento do *e-mail* não exime o **ASSINANTE** de efetuar o pagamento, podendo gerar seu documento com os serviços e valores discriminados na página eletrônica da **CONTRATADA** na INTERNET.

**TÍTULO IX**

continua na próxima folha

continuação da folha anterior

*iN Telecom - Contrato SCM, SeAC e SVA – ago. 2025*

**DO TERMO DE PERMANÊNCIA**

9.1. A **CONTRATADA** poderá ofertar benefícios extraordinários, em caráter temporário, tais como, mas não necessária nem unicamente, desconto na **TARIFA DE INSTALAÇÃO** ou redução do valor da **MENSALIDADE**.

9.2. Caso haja interesse em usufruir de tais benefícios, o **ASSINANTE** deve, quando do preenchimento do **TERMO DE ADESÃO**, aderir à opção pelo **TERMO DE PERMANÊNCIA** (Anexo 1 deste Contrato).

9.2.1. O tempo mínimo de permanência de relação contratual junto à **CONTRATADA**, quando espontaneamente optado pelo **ASSINANTE** aderir ao **TERMO DE PERMANÊNCIA**, é de doze meses, a contar da **ATIVAÇÃO** do serviço no endereço indicado no **TERMO DE ADESÃO**, ou, se o serviço já estiver ativo, a contar da adesão ao **TERMO DE PERMANÊNCIA**.

9.2.2. Os benefícios são válidos apenas durante o período em que tiver aderido o **ASSINANTE**, e nessa condição permanecer, ao **TERMO DE PERMANÊNCIA**.

9.2.3. Após os doze meses, o **TERMO DE PERMANÊNCIA** dá-se automaticamente como revogado, juntamente com os benefícios extraordinários que proporcionava, mesmo com a continuidade do presente Contrato.

9.2.4. O **ASSINANTE** poderá, caso seja de seu interesse, pactuar novo **TERMO DE PERMANÊNCIA**, bastando para isso solicitar à **CONTRATADA** nova adesão. Nesse caso, um novo período de doze meses iniciar-se-á.

9.3. Os referidos benefícios serão divulgados na página eletrônica da **CONTRATADA**, na **INTERNET**, bem como em material publicitário, a critério exclusivo da **CONTRATADA**.

9.3.1. A **CONTRATADA** se reserva ao direito de alterar o(s) benefício(s) sem aviso prévio, o que não modifica nem extingue qualquer benefício que já tenha sido ofertado ao **ASSINANTE** que já tenha aderido ao **TERMO DE PERMANÊNCIA** em data anterior a qualquer possível alteração.

9.4. O **ASSINANTE** declara-se ciente de que, ao mesmo tempo em que não é obrigado a aderir ao **TERMO DE PERMANÊNCIA**, caso não o faça não poderá usufruir dos benefícios extraordinários que a **CONTRATADA** vier a oferecer.

9.5. Durante o tempo mínimo de permanência, o **ASSINANTE** que tiver aderido ao **TERMO DE PERMANÊNCIA** não poderá rescindir este Contrato com a **CONTRATADA**, sob pena de, se o fizer, arcar com multa por rescisão contratual.

9.5.1. A multa por rescisão contratual que ocorra durante a vigência do **TERMO DE PERMANÊNCIA** consiste no valor de cinquenta por cento (50%) da soma de toda e qualquer **MENSALIDADE** relativa aos meses futuros do momento da rescisão até a data em que o **TERMO DE PERMANÊNCIA** caducaria, a ser somada com o valor vigente dos benefícios que porventura obteve como desconto por ter aderido ao **TERMO DE PERMANÊNCIA**.

9.5.2. No caso de modalidade de pagamento de **MENSALIDADE** pós-paga, a **MENSALIDADE** relativa ao mês corrente em que for solicitada a rescisão, com o serviço ainda em usufruto pelo **ASSINANTE**, será paga proporcionalmente, até a data da rescisão, momento em que o serviço será desativado, mesmo que a remoção dos equipamentos que estejam em comodato venha a ocorrer posteriormente.

9.5.3. O **ASSINANTE** que aderir ao **TERMO DE PERMANÊNCIA** concorda e aceita, desde já, que efetuará o pagamento da referida multa em uma única parcela, em fatura própria a ser gerada em seu nome, podendo, caso não o faça, ser cobrado judicial e extrajudicialmente, bem como ter

continua na próxima folha

continuação da folha anterior

*iN Telecom - Contrato SCM, SeAC e SVA – ago. 2025*

seus dados levados a órgão de proteção ao crédito.

9.6. Os procedimentos para remoção dos equipamentos dar-se-ão conforme já estipulado neste Contrato, sendo cobrada uma TARIFA DE VISITA TÉCNICA quando a remoção se der por rescisão intempestiva, durante a vigência do TERMO DE PERMANÊNCIA.

9.7. A migração voluntária do **ASSINANTE** para um PLANO DE SERVIÇO cuja MENSALIDADE possua valor menor que a do PLANO DE SERVIÇO previamente contratado, enquanto da vigência do TERMO DE PERMANÊNCIA, implicará na interrupção da contagem para o tempo mínimo de permanência antes de completar doze meses, com automática desistência por parte do **ASSINANTE** do TERMO DE PERMANÊNCIA e consequente aplicação de multa, conforme estipulado neste Título.

9.7.1. Caso deseje o **ASSINANTE** migrar para PLANO DE SERVIÇO cuja MENSALIDADE possua valor maior que a do PLANO DE SERVIÇO previamente contratado, o TERMO DE PERMANÊNCIA permanecerá em vigor, sem alteração da data de início da contagem do tempo mínimo de permanência.

**TÍTULO X**  
**DA FORMA DE ADESÃO AO CONTRATO**

10.1. Ao presente instrumento contratual, que está disponível na página eletrônica da **CONTRATADA** na INTERNET ([www.intelecom.net.br](http://www.intelecom.net.br)), o **ASSINANTE** poderá aderir por meio do preenchimento do TERMO DE ADESÃO, finalizando com o aceite eletrônico e com o pagamento da TARIFA DE INSTALAÇÃO do serviço contratado.

10.1.1. Poderá também a adesão ocorrer por meio de ligação telefônica ao SAC da **CONTRATADA**. Para isso, o futuro **ASSINANTE** deverá informar um endereço de *e-mail*, para o qual será enviada cópia do presente instrumento contratual. O aceite, neste caso, será via voz, com o repasse dos dados cadastrais do **ASSINANTE** necessários à conclusão do TERMO DE ADESÃO ao SAC. Após a contratação, um *e-mail* com o boleto bancário ou o código para transferência tipo PIX será enviado para pagamento da TARIFA DE INSTALAÇÃO.

10.1.2. Após a confirmação do referido pagamento, a **CONTRATADA** enviará ao endereço de *e-mail* do **ASSINANTE** uma cópia do TERMO DE ADESÃO e deste Contrato. O TERMO DE ADESÃO deverá ser assinado digitalmente por meio do sistema do Governo Federal ([gov.br](http://gov.br)) e restituído por *e-mail* ao SAC.

10.2. As obrigações contratuais de ambas as Partes iniciam-se tendo ocorrido os eventos previamente descritos neste Título.

10.3. Ao preencher e aceitar eletronicamente o TERMO DE ADESÃO, o **ASSINANTE** estará aderindo a este Contrato e declara, desde já, que a ele teve acesso na íntegra, bem como concorda com todos os termos e condições descritos e com os valores ofertados, incluindo-se o meio de pagamento.

10.4. Caso o **ASSINANTE** deseje exercer o seu direito legal de arrependimento, poderá solicitar o cancelamento deste Contrato em até sete dias a partir do aceite do TERMO DE ADESÃO, desde que não tenha ainda feito uso do serviço.

10.4.1. Após sete dias encerra-se o prazo legal para exercer tal direito, vigorando o Contrato conforme suas cláusulas e condições.

continua na próxima folha

continuação da folha anterior

*iN Telecom - Contrato SCM, SeAC e SVA – ago. 2025*

**TÍTULO XI**  
**DA RESCISÃO CONTRATUAL**

11.1. Este Contrato será automaticamente rescindido de pleno direito, a qualquer tempo, nas hipóteses previstas e dispostas a seguir.

11.1.1. Cancelamento ou suspensão da autorização de a **CONTRATADA** prestar algum serviço que exija licença para tal.

11.1.2. Disposição judicial ou legal, em virtude de falência, liquidação judicial ou extrajudicial, dissolução, insolvência ou intervenção de qualquer das Partes.

11.1.3. Caso fortuito ou de força maior que perdure por mais de sessenta dias e que impeça o provimento do serviço, a contar da data em que o evento tenha se iniciado, sem prejuízo da exigibilidade dos débitos relativos aos serviços prestados.

11.1.4. Determinação da ANATEL.

11.1.5. Alteração na legislação vigente que impeça ou inviabilize o provimento do serviço.

11.1.6. Comum acordo entre as Partes, mediante solicitação formal pelos meios dispostos neste instrumento contratual para rescisão e destrato, ressalvada a hipótese de adesão ao TERMO DE PERMANÊNCIA por parte do **ASSINANTE**, situação em que haverá multa contratual, conforme disposto no Título IX.

11.1.7. O endereço do **ASSINANTE** não apresente, e a situação perdure por mais de sete dias, ou deixe de apresentar as condições técnicas ou de segurança mínimas para a instalação, ATIVAÇÃO e/ou prestação do SCM/SCI, bem como não ser autorizado por norma legal ou condominial, o que não imputará à **CONTRATADA** quaisquer ônus.

11.2. Poderá a **CONTRATADA** rescindir o presente Contrato, de pleno direito e sem qualquer ônus para si, no caso das hipóteses elencadas a seguir.

11.2.1. Descumprimento, por parte do **ASSINANTE**, de obrigação contratual, legal ou regulamentar relativa a este Contrato.

11.2.2. Uso do serviço, pelo **ASSINANTE**, para fins diversos aos estabelecidos neste Contrato ou tipificados como ilícitos ou lesivos, independente se de maneira intencional ou não, podendo a **CONTRATADA** informar as autoridades acerca de tais práticas do **ASSINANTE**, o qual poderá responder civil e/ou criminalmente pelos atos realizados.

11.2.3. Alteração de configuração ou uso de configuração que não a preconizada pela **CONTRATADA** para o provimento do serviço.

11.2.4. Uso de equipamentos não homologados pela ANATEL, ou de características distintas das estabelecidas neste instrumento, bem como adulteração de equipamentos da **CONTRATADA**.

11.2.5. Instalação não autorizada de equipamentos ou alteração do local de instalação, bem como violação em lacre presente em qualquer equipamento.

11.2.6. Sublocação, venda ou distribuição, de qualquer forma, por meio de qualquer tecnologia existente ou que venha a ser criada, do sinal proveniente do serviço contratado pelo presente instrumento, fato que implicará em denúncia à ANATEL por se tratar, além de quebra contratual, de ilícito civil e criminal. O infrator sujeita-se a todas as cominações legais decorrentes, além de poder haver ônus pela adição de ATIVO DE REDE não autorizado.

11.2.7. Transferência ou cessão de direitos ou de obrigações relativas a este Contrato sem prévia ciência e anuência por escrito da **CONTRATADA**.

continua na próxima folha

continuação da folha anterior

*iN Telecom - Contrato SCM, SeAC e SVA – ago. 2025*

11.2.8. No caso de modalidade de pagamento de MENSALIDADE pós-paga, o não pagamento de qualquer débito de responsabilidade do **ASSINANTE**, perfazendo duas parcelas consecutivas vencidas e inadimplentes, quando o serviço será definitivamente interrompido, sem que haja qualquer dedução de valores, uma vez que o serviço esteve disponível, não isentando o **ASSINANTE** do pagamento das parcelas em atraso.

11.3. Poderá o **ASSINANTE** rescindir o presente Contrato, de pleno direito e sem qualquer ônus para si, no caso das hipóteses elencadas a seguir.

11.3.1. Estando adimplente e em dia com todas as obrigações contratuais e legais, pode o **ASSINANTE** solicitar, via sítio da **CONTRATADA** na INTERNET ou via SAC a rescisão contratual.

11.3.2. Caso tenha o **ASSINANTE** aderido ao TERMO DE PERMANÊNCIA, poderá rescindir o presente Contrato, ciente dos encargos financeiros previstos para tal durante a vigência do TERMO DE PERMANÊNCIA.

11.4. Em havendo a rescisão, o **ASSINANTE** obriga-se em agendar junto à **CONTRATADA** para que a remoção dos equipamentos ocorra em até sete dias, sob pena de, não havendo a devolução no prazo previsto, ser emitida fatura de cobrança do valor do equipamento ao **ASSINANTE**.

11.5. O Contrato rescindido não desobriga o **ASSINANTE** de quitar todo e qualquer débito ainda existente junto à **CONTRATADA**, podendo ela, inclusive, levar o nome do **ASSINANTE** a órgãos de proteção ao crédito e executar a dívida junto a cartório de protesto de títulos, mesmo após a rescisão contratual.

11.6. Ao ser rescindido o Contrato, pelo motivo que for, as seguintes implicações incorrerão.

11.6.1. O serviço será interrompido.

11.6.2. As obrigações contratuais da **CONTRATADA** cessarão.

11.6.3. Os direitos contratuais do **ASSINANTE** cessarão.

11.6.4. O **ASSINANTE** obriga-se a restituir todo e qualquer equipamento cedido de propriedade da **CONTRATADA**.

11.6.5. O **ASSINANTE** obriga-se a quitar todo e qualquer débito ainda existente junto à **CONTRATADA**.

11.7. A **CONTRATADA** obriga-se em manter apenas os dados do **ASSINANTE** que forem exigidos pelas normas em vigor, e pelo tempo nelas determinado.

11.8. Após a rescisão contratual de pleno direito, será enviado pela **CONTRATADA** ao e-mail do **ASSINANTE**, em até sete dias úteis, documento comprobatório do término da relação contratual entre as Partes, com a informação da possibilidade legal de, caso haja débitos ainda em aberto, haver registro do CPF ou do CNPJ do **ASSINANTE** em cartório de protesto de títulos e órgãos de proteção ao crédito.

**TÍTULO XII**  
**DA ALTERAÇÃO DE ENDEREÇO**

12.1. Caso o **ASSINANTE** adimplente deseje realizar alteração no endereço onde o SCM/SCI é prestado, deverá solicitar tal mudança em formulário próprio constante na página eletrônica na INTERNET da **CONTRATADA**.

12.2. A **CONTRATADA** avaliará se há disponibilidade técnica no novo endereço solicitado para

continua na próxima folha

continuação da folha anterior

*iN Telecom - Contrato SCM, SeAC e SVA – ago. 2025*

realizar a instalação e a ATIVAÇÃO do SCM/SCI.

12.2.1. Uma vez solicitado e havendo disponibilidade técnica, o serviço de alteração de endereço será realizado, e o **ASSINANTE** concorda que haverá uma TARIFA DE VISITA TÉCNICA referente à retirada dos equipamentos do endereço onde o SCM/SCI já está ativo e uma TARIFA DE INSTALAÇÃO relativa à nova instalação no novo endereço solicitado.

12.2.2. Ambas as tarifas serão cobradas quando da solicitação da alteração de endereço, na página eletrônica na INTERNET da **CONTRATADA**.

## TÍTULO XIII DAS PROIBIÇÕES E PRÁTICAS LESIVAS

13.1. Para fins deste Contrato, são consideradas práticas lesivas, as quais são terminantemente proibidas de serem executadas, as a seguir descritas.

13.1.1. Fornecer o **ASSINANTE** a terceiros, ainda que de forma gratuita, o SSID e a senha, por serem de caráter personalíssimo, o que permitiria a tais terceiros realizar conexões ao ROTEADOR, assim como agir o **ASSINANTE** de forma que descharacterize tal fornecimento.

13.1.2. Alterar o **ASSINANTE**, ou qualquer pessoa não autorizada pela **CONTRATADA**, o local de instalação dos equipamentos instalados pela **CONTRATADA**, bem como as configurações de todo e qualquer ATIVO DE REDE.

13.1.3. Compartilhar, ceder, emprestar, vender ou sublocar, o **ASSINANTE**, de forma onerosa ou gratuita, por qualquer meio (via Wi-Fi®, cabo ou outros que existam ou venham a ser inventados), o sinal do serviço contratado, o que, além de quebra contratual, resulta em ato ilícito, respondendo aquele que o praticar no âmbito civil e criminal.

13.1.4. Efetuar o **ASSINANTE**, ou solicitar a terceiros, reparo, manutenção, modificação ou programação nos equipamentos instalados pela **CONTRATADA**, sem estar por ela expressamente autorizado.

13.1.5. Fazer o **ASSINANTE** uso fraudulento do serviço contratado, como, por exemplo, mas não somente: obter ou tentar obter uso do serviço por quaisquer meios a fim de evitar o pagamento da MENSALIDADE; interferir no serviço de outro **ASSINANTE** deste Contrato; uso do serviço de modo que viole legislação ou que possa resultar em ato ilícito, inclusive fornecimento de serviço considerado ilegal.

13.1.6. Fraudar ou tentar fraudar o **ASSINANTE** autenticação, obter ou tentar obter ACESSO não autorizado ou violar ou tentar violar sistemas de segurança de todo e qualquer ATIVO DE REDE, de servidor, de PSCI, de conta de outro **ASSINANTE** deste Contrato ou de administrador da rede, além de outros a que não lhe seja franqueado ACESSO.

13.1.7. Interferir o **ASSINANTE** no bom funcionamento da rede em uso por outro **ASSINANTE** deste Contrato ou na rede de terceiros, seja por meio de ataques de rede ou outro método que a derrube, congestione, sobrecarregue ou torne o tráfego mais lento, tais como, mas não unicamente, *DoS, DDoS, flood*.

13.1.8. Realizar o **ASSINANTE** o envio de *e-mails* coletivos com oferta de qualquer tipo, sem consentimento do destinatário, prática considerada como *spam*.

13.1.9. Infectar o **ASSINANTE** a rede, ATIVO DE REDE, TERMINAL de outro **ASSINANTE** deste Contrato ou da **CONTRATADA** ou outro servidor qualquer com qualquer tipo de *spyware* ou

continua na próxima folha

continuação da folha anterior

*iN Telecom - Contrato SCM, SeAC e SVA – ago. 2025*

*malware*, tais como, mas não unicamente, vírus, *worm*, *trojan*, *BO*, *rootkit* ou *ransomware*.

13.1.10. A **CONTRATADA** não pode impedir, por Contrato ou por qualquer outro meio, que o **ASSINANTE** seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

13.1.11. É vedado ao **ASSINANTE** utilizar o serviço para disponibilizar servidor de dados de qualquer espécie, inclusive: servidores *web*, *FTP*, *SMTP*, *POP3*, servidores de rede ponto-a-ponto e quaisquer conexões entrantes.

13.2. Além das práticas neste Contrato elencadas, somam-se todos e quaisquer atos tipificados como ilegais ou ilícitos, bem como toda e qualquer ação que traga prejuízo a outrem, mesmo que executada por meio de técnicas de mascaramento de IP, como, por exemplo, mas não somente, o uso de rede virtual privada (VPN).

13.3. O infrator sujeita-se, ainda, a todas as cominações legais resultantes dos atos praticados, incluindo-se a rescisão contratual.

13.4. É vedado ao **ASSINANTE** transferir, comercializar, repassar ou disponibilizar, de qualquer modo, mesmo que de maneira não onerosa, os serviços Objeto deste Contrato. O uso destina-se exclusivamente ao **ASSINANTE**, no endereço de instalação fornecido no TERMO DE ADESÃO.

13.5. É vedado destinar o uso do serviço contratado a fins diversos de sua finalidade, conforme estipulado neste Contrato.

13.6. É proibida a cessão, o empréstimo, a locação ou a comercialização dos equipamentos da **CONTRATADA** pelo **ASSINANTE**, devendo eles permanecer no local de instalação, estejam sob posse do **ASSINANTE** a título de Comodato ou não.

13.7. É vedada a divulgação, a veiculação ou a difusão, seja pelo meio que for, de notícia, boato ou dado inverídico, difamatório, calunioso ou que tenha a possibilidade de prejudicar, denegrir ou desrespeitar a imagem da **CONTRATADA**, de seus sócios ou prepostos.

## **TÍTULO XIV**

### **DAS PENALIDADES**

14.1. Para o caso de descumprimento de qualquer cláusula deste Contrato, penalidades poderão ser aplicadas, como é detalhado neste Título.

14.2. No caso de modalidade de pagamento de MENSALIDADE pós-paga, para atraso da MENSALIDADE, incidirá ao **ASSINANTE** a penalidade de multa equivalente a dois por cento (2%) do valor total atualizado do débito vencido não pago, associado a juros de mora de um por cento (1%) ao mês, calculado dia a dia desde a data subsequente ao vencimento não honrado até a data da efetiva liquidação do débito.

14.2.1. O **ASSINANTE** concorda que pagará a multa a contar do primeiro dia de inadimplemento.

14.2.2. A partir do 16º dia de inadimplência do SCM/SCI haverá redução da VELOCIDADE contratada para 128 kbps.

14.2.3. O restabelecimento da VELOCIDADE originalmente contratada dar-se-á em até 48 horas após a confirmação do pagamento da MENSALIDADE em aberto, bem como dos encargos decorrentes do atraso.

14.2.4. Persistindo a inadimplência por trinta dias contínuos após a redução da VELOCIDADE, haverá a suspensão total do SCM/SCI, conforme previsão normativa da ANATEL, com a

continuação da folha anterior

*iN Telecom - Contrato SCM, SeAC e SVA – ago. 2025*

possibilidade de rescisão contratual, conforme legislação em vigor, sem prejuízo à **CONTRATADA**, podendo esta efetuar cobrança por meio de cartório de protesto e informar o nome e o número do CPF ou CNPJ do **ASSINANTE** a órgãos de proteção ao crédito.

14.3. A recusa na apresentação do documento pelo substituto do **ASSINANTE**, substituto que deve possuir maioridade legal, e/ou recusa na assinatura da Ficha de Execução de Serviço, com serviço devidamente realizado, implica em descumprimento contratual por parte do **ASSINANTE**, sujeito à penalidade de suspensão parcial do serviço até o documento ser apresentado ou a Ficha de Execução de Serviço assinada.

14.4. Poderá ainda ocorrer a suspensão total do serviço nas seguintes hipóteses.

14.4.1. O **ASSINANTE** deixar de cumprir com obrigação prevista neste Contrato ou dele decorrente, bem como quaisquer deveres do usuário de telecomunicações previstos na legislação em vigor.

14.4.2. O endereço estipulado para a instalação do SCM/SCI deixar de ser compatível para o bom e correto funcionamento do serviço, ou podendo algum equipamento do **ASSINANTE** ou sob sua responsabilidade causar dano à rede ou à equipamentos da **CONTRATADA**.

14.4.3. O **ASSINANTE** cometer ato ilícito.

14.4.4. Recusar-se o **ASSINANTE** a permitir atualização de equipamento da **CONTRATADA** que esteja em sua posse, em Comodato ou não, afetando a qualidade do SCM/SCI a outros **ASSINANTES**. A suspensão independe de qualquer procedimento judicial que possa ser instaurado pelos danos causados à qualidade da rede.

14.5. Nenhuma compensação ou indenização será devida ao **ASSINANTE** por período em que a penalidade de suspensão ou de redução de VELOCIDADE houver sido aplicada.

14.6. Se houve desconto na TARIFA DE INSTALAÇÃO como benefício à adesão ao TERMO DE PERMANÊNCIA, uma TARIFA DE INSTALAÇÃO será devida, no valor vigente quando da solicitação da rescisão antecipada ao término do período mínimo de permanência.

14.7. Enquanto durar a suspensão dos serviços, será cobrada MENSALIDADE do **ASSINANTE**, por estar o Contrato em vigor com toda a estrutura a ele disponibilizada.

14.8. O **ASSINANTE** que rescindir o Contrato com TERMO DE PERMANÊNCIA em vigor deverá pagar multa de 50% de toda e qualquer MENSALIDADE ainda a vencer até a data de término da vigência do TERMO DE PERMANÊNCIA, somada com o valor dos benefícios que porventura obteve como desconto por ter aderido ao TERMO DE PERMANÊNCIA.

14.9. Caso qualquer equipamento da **CONTRATADA** que esteja sob responsabilidade do **ASSINANTE**, em comodato ou não, seja avariado, adulterado, danificado, extraviado, furtado ou roubado, o valor de custo desse equipamento será devido pelo **ASSINANTE** e deverá ser pago em parcela única.

## **TÍTULO XV** **DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

15.1. A responsabilidade da **CONTRATADA** por prover o serviço é limitada ao serviço contratado, no valor fixado no PLANO DE SERVIÇO, não se responsabilizando pelo uso que o **ASSINANTE** dele o fizer, seja no ambiente de INTERNET ou de rede local.

15.1.1. Os danos diretos causados pela **CONTRATADA** limitam-se aos devidamente comprovados,

continua na próxima folha

continuação da folha anterior

*iN Telecom - Contrato SCM, SeAC e SVA – ago. 2025*

no escopo do serviço contratado.

15.1.2. A **CONTRATADA** não se responsabiliza pelo funcionamento de aplicativos de terceiros, podendo inclusive restringi-los, controlá-los ou bloqueá-los, caso considere necessário.

15.1.3. O **ASSINANTE** é o único responsável pelos dados e informações tramitados por meio do serviço contratado, podendo responder civil e criminalmente, caso haja infração da legislação em vigor.

15.1.4. A **CONTRATADA** não se responsabiliza pelo conteúdo acessado pelo **ASSINANTE**, que pode conter *malware*, *spyware* ou qualquer programa que venha a causar dano(s) em equipamentos ou perda de dados, bem como prejuízos financeiros ou lucros cessantes.

15.1.5. O **ASSINANTE** é responsável caso, por meio do uso do serviço contratado, a rede ou algum ATIVO DE REDE da **CONTRATADA** sejam danificados ou tenham sua segurança violada, bem como o TERMINAL de algum outro **ASSINANTE** deste Contrato, seja por ação ou omissão de sua parte, de prepostos ou de terceiros não autorizados pela **CONTRATADA**.

15.2. A **CONTRATADA** não é responsável por qualquer dano ou prejuízo que o **ASSINANTE** venha a sofrer, em qualquer hipótese, pelo uso que tiver feito dos serviços fornecidos.

15.3. A **CONTRATADA** está isenta de responsabilidade na hipótese de ser impedida de acessar as dependências no endereço indicado para realizar a instalação, desde que tal impedimento não seja causado pela própria **CONTRATADA**.

15.4. Está igualmente isenta a **CONTRATADA** caso algum atraso na instalação ou em manutenção ocorra devido à infraestrutura no endereço indicado no TERMO DE ADESÃO não atender aos mínimos exigidos, bem como não prover a mínima segurança para a prestação do serviço ou ser impedida de acessar o local, devendo a **ASSINANTE** pagar uma TARIFA DE VISITA TÉCNICA pelo deslocamento da equipe da **CONTRATADA** resultante em visita improdutiva.

15.4.1. O **ASSINANTE** é o responsável por adequar a infraestrutura aos mínimos exigidos, sob pena de, se não o fizer em até sete dias contínuos da data programada para a instalação ocorrer, ter o Contrato rescindido.

15.4.2. A **CONTRATADA** não será responsabilizada, tampouco seus prepostos, por problemas decorrentes de perfurações necessárias para a instalação dos equipamentos em locais indicados pelo **ASSINANTE** que não estejam condizentes com o estipulado neste Contrato, sendo o **ASSINANTE** o único responsável por qualquer dano causado, pessoal ou material.

15.4.3. O **ASSINANTE** é o responsável por adequar os equipamentos aos mínimos exigidos e mantê-los atualizados (*hardware* e *software*), isentando a **CONTRATADA** caso haja lentidão decorrente do uso de equipamento tecnologicamente inadequado.

15.4.4. A **CONTRATADA** fica isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidade dos sistemas operacionais ou *softwares* de propriedade do **ASSINANTE** com o *software* de conexão utilizado no serviço.

15.4.5. O **ASSINANTE** isenta a **CONTRATADA** de responsabilidade caso não permita a atualização de equipamentos sob sua posse, em Comodato ou não.

15.4.6. O **ASSINANTE** isenta a **CONTRATADA** de responsabilidade caso a perda de qualidade na rede tenha sido causada por outro(s) **ASSINANTE(S)** ou fator adverso, fora da alçada da **CONTRATADA**.

15.5. Caso haja interrupção no fornecimento do serviço, programada ou não, que tenha sido causada por caso fortuito ou de força maior, ou mesmo em decorrência de ação praticada pelo **ASSINANTE**, a **CONTRATADA** não será responsável em efetuar qualquer tipo de desconto ou

continuação da folha anterior

*iN Telecom - Contrato SCM, SeAC e SVA – ago. 2025*

ressarcimento relativo ao período em que a interrupção persistir.

15.6. O **ASSINANTE** é responsável pelos equipamentos da **CONTRATADA** deixados sob sua guarda e responsabilidade, sob comodato ou não, devendo o **ASSINANTE** arcar com os custos de quaisquer danos incorridos, sendo eles resarcidos à **CONTRATADA**, única autorizada a realizar a sua manutenção.

15.7. A **CONTRATADA** não se responsabiliza caso o conteúdo de terceiros esteja indisponível ou de difícil acesso devido ao alto tráfego de dados ou conexões simultâneas.

15.7.1. A VELOCIDADE disponibilizada pela **CONTRATADA** é garantida, conforme cláusula 5.6.1, na rede da **CONTRATADA**, não podendo ser responsabilizada por limitações na rede interna do **ASSINANTE** nem no âmbito da INTERNET, por não possuir qualquer gerência sobre tais redes.

15.8. A **CONTRATADA** não tem gerência sobre a rede interna do **ASSINANTE**, incluindo todo e qualquer **TERMINAL** utilizado para ACESSO ao serviço.

15.8.1. A manutenção dos equipamentos de propriedade do **ASSINANTE** não é de responsabilidade da **CONTRATADA**.

15.9. Quedas ou oscilações de energia elétrica não são de responsabilidade da **CONTRATADA**, tampouco as instalações elétricas de concessionárias de energia ou do **ASSINANTE**.

15.10. A **CONTRATADA** não tem responsabilidade sobre as APLICAÇÕES utilizadas pelo **ASSINANTE**, nem por transações comerciais e/ou financeiras que o **ASSINANTE** venha a fazer com terceiros utilizando-se do serviço objeto deste Contrato.

15.11. Acerca do SVA tipo VOD, os equipamentos compatíveis podem ser alterados pelo criador da aplicação de conteúdo OTT, não tendo a **CONTRATADA** qualquer gerência sobre tal *software*, nem podendo ser responsabilizada caso algum equipamento do **ASSINANTE** torne-se obsoleto e, consequentemente, incompatível.

15.12. À **CONTRATADA** não podem ser imputados perdas ou lucros cessantes do **ASSINANTE** em decorrência das hipóteses que se constituem como limitação de responsabilidade dispostas neste Contrato.

15.13. A VELOCIDADE de conexão disponibilizada pela **CONTRATADA**, disposta no TERMO DE ADESÃO, limita-se ao sinal recebido no ATIVO DE REDE receptor do sinal (ONT). O **ASSINANTE** declara-se ciente de que outros fatores exercem influência na transmissão do sinal, como, mas não exclusivamente, as características de sua rede particular, a quantidade de conexões simultâneas a um mesmo endereço IP, a tecnologia do **TERMINAL** utilizado, configurações internas dos equipamentos do **ASSINANTE**, condições meteorológicas, barreiras estruturais para conexões Wi-Fi®, as APLICAÇÕES utilizadas, a rota pela qual os dados trafegarão após deixarem os ATIVOS DE REDE da **CONTRATADA**, dentre outros.

15.13.1. Para se efetuar a medição, deve-se utilizar o “velocímetro” oficial como instrumento de aferição, disponibilizado em [www.brasilbandalarga.com.br](http://www.brasilbandalarga.com.br), homologado pela ANATEL. Outros tipos de teste não são considerados válidos para a aferição.

15.13.2. Além de utilizar o “velocímetro” homologado, o navegador *web* do **ASSINANTE** deverá estar atualizado conforme as especificações técnicas requeridas na página eletrônica do “velocímetro”, bem como realizar os testes mediante conexão via cabo de rede e não executar, mesmo que em segundo plano, outros programas, e também desconectar todo e qualquer equipamento da rede, a fim de não afetar a aferição.

15.14. A **CONTRATADA** não se responsabiliza por alterações nas disposições normativas e/ou legais vigentes que venha a afetar o provimento do serviço objeto deste Contrato.

continuação da folha anterior

*iN Telecom - Contrato SCM, SeAC e SVA – ago. 2025*

15.15. O **ASSINANTE** é o único responsável por qualquer SVA adicional que venha a ser por ele, eventualmente, contratado.

15.16. A **CONTRATADA** isenta-se de responsabilidade no caso de interrupção dos serviços por ação direta ou indireta de terceiros, ou mesmo pelo uso indevido do serviço pelo **ASSINANTE**.

## TÍTULO XVI DOS DIREITOS DAS PARTES

16.1. São direitos da **CONTRATADA**, sem prejuízo dos demais previstos neste Contrato e na legislação em vigor.

16.1.1. Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam e contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

16.1.2. Receber em dia e sem atrasos o pagamento da **MENSALIDADE** devida pelo **ASSINANTE**.

16.1.3. Cobrar em fatura despesas de serviços realizados em meses anteriores e que não tenham sido cobradas na fatura correspondente ao mês da efetiva execução dos serviços.

16.1.4. Cobrar do **ASSINANTE**, inclusive em cartório de protesto de títulos, pelos encargos advindos do não pagamento da **MENSALIDADE** na data de vencimento, bem como fornecer o CPF ou CNPJ do **ASSINANTE** a órgãos reguladores de crédito.

16.1.5. Cobrar do **ASSINANTE** equipamento que tenha sido danificado ou não devolvido no prazo, conforme estipulado neste Contrato, podendo inserir o nome do **ASSINANTE** em órgãos de proteção ao crédito e efetuar a cobrança por meio de cartório de protesto.

16.1.6. Recusar-se de efetuar suspensão dos serviços a pedido do cliente que já houver feito tal solicitação dentro de um mesmo período de doze meses.

16.1.7. Recusar atendimento em local localizado geograficamente fora da **ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO** da **CONTRATADA**.

16.1.8. Sempre que for necessário para a garantia da qualidade técnica do SCM/SCI, a **CONTRATADA** poderá substituir os equipamentos de sua propriedade que estejam sob guarda do **ASSINANTE**, bem como neles realizar manutenção ou atualizações.

16.1.9. A **CONTRATADA**, caso verifique que o uso dos serviços objetos deste Contrato pelo **ASSINANTE** é considerado, a seu exclusivo critério, impróprio ou inadequado, poderá formalmente notificá-lo para que de imediato cesse a ação que deu causa ao uso indevido do serviço, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo das demais medidas legais cabíveis.

16.1.10. É facultado à **CONTRATADA** proceder a adequações nos serviços, visando ao acompanhamento das evoluções tecnológicas e à garantia da sua qualidade, sendo que, nessa hipótese, o **ASSINANTE** será comunicado das referidas evoluções com antecedência prévia de pelo menos cinco dias.

16.2. São direitos do **ASSINANTE**, sem prejuízo dos demais previstos neste Contrato e na legislação em vigor.

16.2.1. Receber o serviço contratado, dentro dos padrões estabelecidos na regulamentação da ANATEL e conforme condições ofertadas e estipuladas no **PLANO DE SERVIÇO**.

16.2.2. A liberdade de escolha da **PRESTADORA**.

continua na próxima folha

continuação da folha anterior

*iN Telecom - Contrato SCM, SeAC e SVA – ago. 2025*

- 16.2.3. Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de ACESSO e fruição do serviço.
- 16.2.4. Ter informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços.
- 16.2.5. A inviolabilidade e o segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.
- 16.2.6. O conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente.
- 16.2.7. A suspensão do serviço prestado ou a rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto em regulamento da ANATEL.
- 16.2.8. A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de inadimplemento diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes da legislação em vigor.
- 16.2.9. O prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço.
- 16.2.10. O respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **CONTRATADA**.
- 16.2.11. A resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela **CONTRATADA**.
- 16.2.12. O encaminhamento de reclamações ou representações contra a **CONTRATADA**, junto à ANATEL ou aos organismos de defesa do consumidor regulamentados.
- 16.2.13. A reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos.
- 16.2.14. A substituição do seu código de ACESSO, se for o caso, nos termos da regulamentação da ANATEL.
- 16.2.15. Não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação da ANATEL.
- 16.2.16. Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado neste Contrato, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada.
- 16.2.17. Ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas, no período permitido em normas.
- 16.2.18. A continuidade do serviço pelo prazo contratual.
- 16.2.19. O recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.
- 16.2.20. Efetuar solicitações à **CONTRATADA** e dela receber respostas relativas às suas demandas.
- 16.2.21. Contestar débitos perante a **CONTRATADA**, no prazo legal estabelecido, contado da data de vencimento do documento de cobrança. Caso procedente, os valores serão restituídos ao **ASSINANTE**. Caso improcedente, o **ASSINANTE** deverá efetuar o pagamento.
- 16.2.22. Ser informado com antecedência de alterações realizadas no serviço que influenciem no serviço contratado.
- 16.2.23. A não interrupção do serviço contratado, salvo nas hipóteses de inadimplemento ou por descumprimento de obrigações contratuais ou legais.

continuação da folha anterior

*iN Telecom* - Contrato SCM, SeAC e SVA – ago. 2025

- 16.2.24. Ser informado quando de suspensão ou interrupção programada do serviço.
- 16.2.25. Tendo quitado um eventual débito, ter restabelecido o serviço contratado e anotação de inadimplência excluída.
- 16.2.26. Receber documento de cobrança, mesmo que na forma eletrônica, com a discriminação dos serviços prestados e dos valores cobrados.
- 16.2.27. Estando adimplente, pedir por escrito a suspensão temporária de trinta a cento e vinte dias do serviço, uma vez a cada doze meses, conforme a legislação vigente, e o seu restabelecimento, o que será atendido no prazo legal, a contar do recebimento da solicitação.
- 16.2.28. Ter desconto do valor cobrado quando, por culpa única e exclusiva da **CONTRATADA**, houver interrupção no serviço contratado, de acordo com o disposto no Anexo 3.
- 16.2.29. A rescisão do Contrato a qualquer tempo, sem prejuízo do disposto no TERMO DE PERMANÊNCIA, caso contratado.

**TÍTULO XVI**  
**DOS DEVERES DAS PARTES**

- 17.1. São deveres da **CONTRATADA**, sem prejuízo dos demais previstos neste Contrato e na legislação em vigor.
  - 17.1.1. Respeitar e submeter-se às cláusulas e condições estipuladas neste Contrato.
  - 17.1.2. Informar o **ASSINANTE**, por meio de carta destinada ao endereço de contratação, quando for inscrevê-lo em órgão de proteção ao crédito, até sete dias contínuos antes de o fazer.
  - 17.1.3. Manter a página eletrônica atualizada com as condições de contratação, preços dos serviços disponibilizados e meios de contato.
  - 17.1.4. Informar ao **ASSINANTE** o valor de todo e qualquer serviço, antes de sua execução.
  - 17.1.5. Tornar disponível informação de especificações necessárias para efetuar a conexão de **TERMINAL** à rede que disponibilizará o serviço.
  - 17.1.6. Tratar os dados do **ASSINANTE** com o grau de sigilo compatível, bem como zelar pela confidencialidade dos serviços de telecomunicações.
  - 17.1.7. Enviar documento de cobrança ao endereço eletrônico (*e-mail*) do **ASSINANTE**, com a devida antecedência prevista neste Contrato.
  - 17.1.8. Manter a guarda dos registros de conexão, conforme determina a legislação.
  - 17.1.9. Fornecer os dados de registros de conexão à autoridade competente que formalmente o requeira.
  - 17.1.10. Disponibilizar o Contrato e o **PLANO DE SERVIÇO** ao **ASSINANTE**.
  - 17.1.11. Manter um centro de atendimento ao **ASSINANTE**, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis.
  - 17.1.12. 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.
  - 17.1.13. Prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação da **ANATEL**.

continua na próxima folha

continuação da folha anterior

*iN Telecom - Contrato SCM, SeAC e SVA – ago. 2025*

- 17.1.14. 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 **CONTRATADA** em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade.
- 17.1.15. Cumprir e fazer cumprir as normas editadas pela ANATEL.
- 17.1.16. Utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela ANATEL.
- 17.1.17. Permitir, aos agentes de fiscalização da ANATEL, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do serviço, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei.
- 17.1.18. Enviar ao **ASSINANTE**, por qualquer meio disponível, cópia do Contrato de prestação do serviço e do **PLANO DE SERVIÇO** contratado.
- 17.1.19. Observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes da **CONTRATADA**, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na **ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede.
- 17.1.20. 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.
- 17.1.21. Tornar disponíveis ao **ASSINANTE** informações sobre características e especificações técnicas dos equipamentos, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamentação técnica comprovada.
- 17.1.22. Prestar esclarecimentos ao **ASSINANTE**, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços.
- 17.1.23. 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.
- 17.1.24. Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas.
- 17.1.25. Manter atualizados, junto à ANATEL, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária, quando for o caso.
- 17.1.26. Manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço.
- 17.1.27. A **CONTRATADA** deve receber reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação do **ASSINANTE** e respondê-los ou solucioná-los também por meio da **INTERNET**.
- 17.1.28. 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.
- 17.1.29. Tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações.
- 17.1.30. Manter os dados cadastrais e os registros de conexão do **ASSINANTE** pelo prazo mínimo de um ano.
- 17.1.31. Respeitar a **VELOCIDADE** contratada pelo **ASSINANTE**, nos limites definidos pela legislação.

continua na próxima folha

continuação da folha anterior

*iN Telecom - Contrato SCM, SeAC e SVA – ago. 2025*

- 17.2. São deveres do **ASSINANTE**, sem prejuízo dos demais previstos neste Contrato e na legislação em vigor.
- 17.2.1. Respeitar e submeter-se às cláusulas e condições estipuladas neste Contrato.
- 17.2.2. Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações.
- 17.2.3. Preservar os bens da **CONTRATADA** e aqueles voltados à utilização do público em geral.
- 17.2.4. Efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições dos regulamentos da ANATEL.
- 17.2.5. Providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **CONTRATADA**.
- 17.2.6. Somente conectar à rede da **CONTRATADA TERMINAL** que possua certificação expedida ou aceita pela ANATEL.
- 17.2.7. Levar ao conhecimento do Poder Público e da **CONTRATADA** as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do serviço.
- 17.2.8. Indenizar a **CONTRATADA** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringir disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção.
- 17.2.9. Possuir e manter um endereço eletrônico (*e-mail*) válido, bem como mantê-lo atualizado junto à **CONTRATADA**, assim como todos os demais dados cadastrais.
- 17.2.10. Pagar pelos serviços contratados, bem como pelos reparos, manutenções e outros gastos pelos quais for responsável ou a que tiver dado causa.
- 17.2.11. Efetuar pontualmente o pagamento à **CONTRATADA** pelos serviços prestados, inclusive de valores porventura remanescentes, devidamente atualizados.
- 17.2.12. Respeitar todo e qualquer direito autoral sobre marcas, nomes, serviços, sistemas, equipamentos, tecnologias, patentes, programas e tudo o que venha a ter acesso por meio dos serviços aqui contratados, sendo o responsável perante os autores ou titulares de tais direitos pelos danos que lhes causar, em virtude de uso ilegal ou indevido de direito autoral.
- 17.2.13. Usar adequadamente os serviços contratados e não fazer uso indevido nem acessar conteúdo ilegal, bem como não utilizar o serviço para fins ilícitos.
- 17.2.14. Informar tempestivamente a **CONTRATADA** acerca de condições que possam afetar ou comprometer o bom andamento dos serviços.
- 17.2.15. Disponibilizar a infraestrutura mínima requerida para a prestação dos serviços, bem com o franquear acesso à **CONTRATADA** ou a seus prepostos para a realização da instalação e a manutenção necessárias, mesmo em dias não úteis ou horário não comercial, quando se tratar de reparo ou manutenção emergencial, e independente de aviso prévio ou outra formalidade.
- 17.2.16. Permitir que a **CONTRATADA** ou seus prepostos retirem quaisquer equipamentos ligados à rede da **CONTRATADA** que estejam em desacordo com as características ou sem a devida homologação da ANATEL.
- 17.2.17. Utilizar-se de todas as medidas possíveis para proteger sua rede, de modo a evitar invasão ou interferência ilícita de terceiros que possam vir a prejudicar de qualquer modo a rede da **CONTRATADA** ou de outro **ASSINANTE**.
- 17.2.18. Não realizar alterações nos equipamentos e na rede da **CONTRATADA**, nem romper lacre ou selo de garantia de qualquer equipamento, tampouco os desconectar, abrir ou desmontar.

continua na próxima folha

continuação da folha anterior

*iN Telecom - Contrato SCM, SeAC e SVA – ago. 2025*

17.2.19. Prestar as informações necessárias à ATIVAÇÃO dos serviços solicitadas pela **CONTRATADA**.

17.2.20. Estar presente para receber a **CONTRATADA** ou seus prepostos, permitir que fotografias sejam tiradas dos equipamentos instalados e assinar a Ficha de Execução de Serviço, após ele ter sido devidamente realizado.

17.2.21. Caso o **ASSINANTE** não esteja presente para assinar a Ficha de Execução de Serviço, outra pessoa poderá o fazer, desde que maior de idade e plenamente capaz. Nesse caso, o documento de identidade oficial com foto deverá ser apresentado e nome completo e o número do Registro Geral ou do CPF do substituto serão preenchidos na Ficha de Execução de Serviço, a qual deverá ser por ele assinada.

17.2.22. Informar, via SAC, caso algum serviço de instalação ou de manutenção não seja realizado a contento, em até oito horas após a sua realização.

17.2.23. Conectar à rede da **CONTRATADA** apenas equipamentos que obedeçam aos padrões técnicos por ela estabelecidos e devidamente certificados e homologados pela ANATEL.

17.2.24. Conservar em perfeitas condições os equipamentos porventura disponibilizados pela **CONTRATADA**, comunicando de imediato qualquer alteração que venha a ocorrer.

17.2.25. Comunicar à **CONTRATADA** qualquer anormalidade no serviço contratado.

17.2.26. Manter os equipamentos disponibilizados pela **CONTRATADA** no local onde foram instalados, sem os remover ou realizar qualquer alteração em suas configurações, conexões ou características.

17.2.27. Restituir os equipamentos disponibilizados pela **CONTRATADA** em até sete dias contínuos após o término do Contrato.

17.2.28. Manter aterramento adequado em todas as tomadas e fontes de energia elétrica que sejam fornecidas para abastecer os equipamentos da **CONTRATADA**, bem como demais sistemas de proteção determinados pela legislação em vigor e por este Contrato.

17.2.29. Caso o **ASSINANTE** der causa a ação ou processo, administrativo ou judicial, em que a **CONTRATADA** seja compelida a figurar, ele obriga-se a requerer formalmente a substituição do nome da **CONTRATADA** pelo seu e compromete-se a reparar todo e qualquer dano ou ônus decorrente, seja de sentença transitada em julgado ou demais despesas ou custas processuais.

**TÍTULO XVIII**  
**DO SIGILO**

18.1. Os fluxos das comunicações do **ASSINANTE** tramitadas pela INTERNET e os registros de conexões armazenados são classificados como sigilosos, nos termos da legislação em vigor, sendo protegidos pela **CONTRATADA**, a qual envidará todos os esforços disponíveis para salvaguardá-los.

18.2. A **CONTRATADA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do **ASSINANTE** empregando meios e tecnologias que julgar necessários para assegurar tal direito ao **ASSINANTE**.

18.3. A confidencialidade será quebrada e os dados disponibilizados apenas mediante ordem judicial, na forma da lei.

continua na próxima folha

continuação da folha anterior

*iN Telecom - Contrato SCM, SeAC e SVA – ago. 2025*

18.4. O **ASSINANTE** autoriza a coleta de dados pessoais imprescindíveis a execução deste Contrato, no tocante ao tratamento de dados que será realizado pela **CONTRATADA**, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), especificamente quanto a coleta dos seguintes dados:

18.4.1. Dados relacionados à sua identificação pessoal, a fim de que se garanta a fiel contratação pelo respectivo titular do Contrato.

18.4.2. Dados relacionados ao endereço do **ASSINANTE** tendo em vista a necessidade de a **CONTRATADA** identificar o local de instalação, manutenção dos serviços, envio de documentos, notificações e outras garantias necessárias ao fiel cumprimento do Contrato ora assinado.

18.4.3. Os dados coletados poderão ser utilizados para identificação de atos ilícitos, 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 à **CONTRATADA**.

18.5. A **CONTRATADA** informa que todos os dados solicitados e coletados são os estritamente necessários para os fins almejados neste Contrato.

18.6. O **ASSINANTE** autoriza o compartilhamento de seus dados, para os fins descritos neste título, com terceiros legalmente legítimos, para defender os interesses da **CONTRATADA**, bem como do **ASSINANTE**.

18.7. O **ASSINANTE** possui tempo determinado de cinco anos para acessar os próprios dados armazenados, podendo também solicitar a exclusão de dados que foram previamente coletados com seu consentimento.

18.8. A exclusão de dados será efetuada sem que haja prejuízo por parte da **CONTRATADA**, tendo em vista a necessidade de guarda de documentos por prazo determinado de cinco anos, conforme legislação. Para tanto, caso o **ASSINANTE** deseje efetuar a revogação de algum dado, deverá preencher uma declaração nesse sentido, ciente de que a revogação de determinados dados poderá importar em eventuais prejuízos na prestação dos serviços.

18.9. O **ASSINANTE** autoriza, neste mesmo ato, a guarda dos documentos por parte da **CONTRATADA** 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 da Lei Geral de Proteção de Dados.

## **TÍTULO XIX**

### **DO ATENDIMENTO AO ASSINANTE**

19.1. O **ASSINANTE** terá à sua disposição um serviço de atendimento, denominado Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), o qual poderá ser acessado pelo endereço de e-mail [sac@intelecom.net.br](mailto:sac@intelecom.net.br) ou pelo telefone constante da página da **CONTRATADA**.

19.1.1. A ligação para o telefone estará disponível nos dias úteis, das 8 h às 20 h, conforme estabelece a legislação.

19.1.2. O SAC disponibilizado pela página eletrônica na INTERNET destina-se a reportes da demanda do **ASSINANTE**, os quais serão respondidos em até 48 h, pelo e-mail cadastrado.

19.1.3. Para assuntos relacionados ao tratamento de dados, é disponibilizado o endereço de e-

continua na próxima folha

continuação da folha anterior

*iN Telecom - Contrato SCM, SeAC e SVA – ago. 2025*

*mail dados@intelecom.net.br.*

19.2. O SAC destina-se para o **ASSINANTE** efetuar tanto solicitações quanto reclamações junto à **CONTRATADA**.

19.3. Caso o **ASSINANTE** deseje, correspondência poderá ser enviada ao seguinte endereço: Rua Bonifácio Nunez, nº 20, Loja nº 5, CEP 90.250-010, Porto Alegre – RS.

19.4. Ao realizar atendimento pelo SAC, o **ASSINANTE** receberá um número de protocolo, por meio do qual sua demanda será identificada.

19.5. O **ASSINANTE** terá sua demanda avaliada de acordo com os seguintes prazos:

19.5.1. Para solicitações de reparos na rede da **CONTRATADA** relativos a defeito que tenha ocorcido a interrupção ou a degradação do serviço contratado o prazo é até 72 horas para dar início ao reparo.

19.5.2. Para solicitação de instalação, o prazo é o já definido neste Contrato.

19.5.3. Para questionamento sobre valores cobrados, será seguido o procedimento para contestação de débitos, constante do Anexo 3 deste Contrato.

19.5.4. Para solicitações de rescisão contratual, o **ASSINANTE** deverá entrar em contato com o SAC.

19.5.5. Para dúvidas técnicas ou relativas aos serviços prestados e demais solicitações, o prazo máximo de retorno é conforme legislação em vigor.

19.5.6. A contagem para todos os prazos é a partir da data de abertura do protocolo de atendimento e podem se estender caso à **CONTRATADA** seja impedido acesso ao local do atendimento ou ocorram casos fortuitos ou de força maior ou que não sejam de responsabilidade direta da **CONTRATADA**.

19.6. A **CONTRATADA** responderá ao **ASSINANTE** acerca da demanda registrada sempre por *e-mail*, podendo, também, efetuar contato telefônico, se necessário.

19.7. Ao ser a demanda encerrada, o **ASSINANTE** será comunicado das medidas adotadas por *e-mail*, encerrando-se, assim, o processo de atendimento do protocolo em questão.

19.8. O **ASSINANTE** reconhece e aceita que o SAC é o único meio de contato com a **CONTRATADA**, sendo que a utilização de outros meios, como, mas não somente, sítios eletrônicos de terceiros na INTERNET para reclamações, contestações ou críticas, não são considerados válidos, podendo ser seu uso considerado como descumprimento contratual, acarretando em rescisão contratual, se julgado pertinente pela **CONTRATADA**.

19.9. Os meios de contato da ANATEL são:

Atendimento eletrônico: [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)

Atendimento presencial: Rua Princesa Isabel, nº 778, Santana, Porto Alegre – RS

Cartas: Assessoria de Relações com os Usuários (ARU). Endereço: SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Asa Sul, Brasília – DF, CEP: 70.070-940

Telefone: 1331

FAX: (61) 2312-2264

## **TÍTULO XX**

continuação da folha anterior

iN! Telecom - Contrato SCM, SeAC e SVA – ago. 2025

## **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

20.1. A CONTRATADA poderá efetuar a cessão parcial ou total deste Contrato a terceiros, com o que o ASSINANTE atesta concordar, transferindo-se, assim, os direitos e deveres inerentes a este instrumento da CONTRATADA a terceiros.

20.2. O ASSINANTE não poderá transferir o presente Contrato, total ou parcialmente, a outra parte, ou quaisquer direitos decorrentes, sem o prévio consentimento por escrito da **CONTRATADA**.

20.2.1. A cessão ou transferência, seja parcial ou total, deste Contrato ou dos direitos decorrentes não exime a parte cedente de suas obrigações derivadas.

20.3. O não exercício de qualquer direito por parte da **CONTRATADA** que lhe seja outorgado por instrumento legal ou pelo presente Contrato, bem como qualquer tolerância quanto a prazos ou infrações do **ASSINANTE**, não importará em novação contratual nem em renúncia de direitos ou perdão de dívida, tampouco em alteração de cláusulas contratuais ou direito adquirido, podendo a **CONTRATADA** passar a exercê-los a qualquer tempo e a seu exclusivo critério.

20.4. O presente instrumento contratual somente poderá ser alterado por escrito e mediante a celebração de outro instrumento particular que ateste a alteração deste e que passe a figurar como aditivo a este Contrato.

20.5. O Contrato disponibilizado futuramente na página eletrônica da **CONTRATADA** poderá não ser exatamente o mesmo que este, por ter sofrido alterações necessárias, às quais reserva-se a **CONTRATADA** do de fazer a qualquer momento e sem aviso prévio.

20.6. O fato de qualquer dispositivo ou cláusula do presente Contrato vir, porventura, a ser judicialmente considerado nulo, inválido ou ilegal não afeta a validade das demais disposições deste instrumento.

20.7. Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca de Porto Alegre, Estado do Rio Grande do Sul, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

20.8. Uma via do presente Contrato está registrada em Cartório de Registro de Títulos e Documentos da Cidade de Porto Alegre. Este Contrato também está disponível na página eletrônica da **CONTRATADA** na INTERNET, a saber: [www.intelecom.net.br](http://www.intelecom.net.br).

20.9. As partes subscrevem o presente instrumento contratual por meio do aceite eletrônico do TERMO DE ADESÃO, conforme o PLANO DE SERVIÇO escolhido.

Porto Alegre, 20 de agosto de 2025.



IN!  
TELECOM + INTERNET

Assinado digitalmente por WEB TO WORLD  
TELECOMUNICACOES E INTERNET  
LTDa - 4/390023900120  
Nº: C-BR, O=C-Brasil, S=RS, L=SAO  
LEOPOLDO, OU=AC DIGITAL MULTIPLEX G  
OU=2825000000169, OU=videoconferencia  
OU=Certificado PJ AT, CN=WEB TO WORLD  
TELECOMUNICACOES E INTERNET  
LTDa - 4/390023900120  
Razão: Eu sou o autor deste documento  
Localização: Porto Alegre - RS  
Data: 2025.08.20 17:12:07-03'00

---

Web to World Telecomunicações e Internet Ltda.  
**CONTRATADA**

continua na próxima folha

continuação da folha anterior

*iN Telecom* - Contrato SCM, SeAC e SVA – ago. 2025

**Anexo 1 – TERMO DE PERMANÊNCIA**

De um lado, **Web to World Telecomunicações e Internet Ltda.**, pessoa jurídica de direito privado, de nome fantasia *iN Telecom*, inscrita no CNPJ sob o nº 43.900.239/0001-20, sediada na cidade de Porto Alegre, Estado do Rio Grande do Sul, na Rua Bonifácio Nunez, nº 20, Loja 5, CEP 90.250-010, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por representante legal, e, do outro lado, o **ASSINANTE**, devidamente qualificado no TERMO DE ADESÃO e que tenha contratado um serviço da **CONTRATADA** com adesão a este TERMO DE PERMANÊNCIA, que será regido pelas cláusulas e condições que se seguem e com as quais concordam.

1. O **ASSINANTE** declara ter ciência que deve permanecer vinculado ao **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, DE ACESSO CONDICIONADO E DE VALOR ADICIONADO** celebrado pelo período de permanência mínima de doze meses, contados da data de ATIVAÇÃO do serviço.
2. No caso de rescisão contratual antecipada, o **ASSINANTE** ficará obrigado ao pagamento de multa no percentual de cinquenta por cento (50%) do valor total da soma de toda e qualquer **MENSALIDADE** restante, contada da solicitação da rescisão até o término do período de permanência mínima.
3. Também deverá o **ASSINANTE**, no caso de rescisão contratual antecipada, pagar valores que porventura obteve como desconto por ter aderido ao TERMO DE PERMANÊNCIA, por serem tais descontos promocionais válidos apenas para **ASSINANTES** que continuarem vinculados ao TERMO DE PERMANÊNCIA em sua totalidade de doze meses. Tais valores serão pagos com a devida atualização monetária.
4. Também deverá o **ASSINANTE**, no caso de rescisão contratual antecipada, pagar valores que porventura estejam em aberto acerca de quaisquer serviços já prestados pela **CONTRATADA**.
5. A multa prevista na cláusula antecedente será devida também caso ocorra a migração do **PLANO DE SERVIÇO** inicialmente contratado para outro cujo valor da **MENSALIDADE** seja inferior ao do **PLANO DE SERVIÇO** original.
6. É permitido ao **ASSINANTE**, mesmo que antes do término do período de permanência mínima, aderir a outro **PLANO DE SERVIÇO**, desde que tenha valor da **MENSALIDADE** maior que o do **PLANO DE SERVIÇO** precedente, sem o pagamento da multa prevista na cláusula 2 deste TERMO DE PERMANÊNCIA.
7. Na hipótese de suspensão temporária do serviço a pedido do **ASSINANTE**, o prazo de contagem do período de permanência mínima ficará suspenso, voltando a ser contabilizado após o término da suspensão, até o fim do prazo de doze meses estipulado.
8. A formalização e aceite às condições previstas no presente instrumento dependem da contratação de um **PLANO DE SERVIÇO** oferecido pela **CONTRATADA** com a adesão a este TERMO DE PERMANÊNCIA no TERMO DE ADESÃO.
9. O presente TERMO DE PERMANÊNCIA, a ele sendo aderido no TERMO DE ADESÃO pelo **ASSINANTE**, constituir-se-á parte integrante do **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, DE ACESSO CONDICIONADO E DE VALOR ADICIONADO**.

continua na próxima folha

continuação da folha anterior

*iN Telecom* - Contrato SCM, SeAC e SVA – ago. 2025

**Anexo 2 – CÁLCULO DE DESCONTO POR INTERRUPÇÃO DE SERVIÇO**

1. Considerando-se o disposto no Contrato ao qual este Anexo está vinculado, segue-se a metodologia para o cálculo de descontos de valores a serem concedidos pela **CONTRATADA** na MENSALIDADE devida pelo **ASSINANTE**:

$$D = \frac{M \times H}{720}$$

Sendo que:

D: Valor do desconto

M: Valor da MENSALIDADE do SCM/SCI contratado

H: Quantidade de períodos de uma hora com serviço interrompido

720: Quantidade de períodos de uma hora em um mês

2. Apenas terá direito ao ressarcimento o **ASSINANTE** que comunicar à **CONTRATADA** a interrupção do SCM/SCI imediatamente quando de sua ocorrência, para que esta possa ter ciência do fato e tomar as devidas providências.
3. Se verificada a procedência da interrupção como sendo de culpa única e exclusiva da **CONTRATADA**, o período de tempo considerado para cálculo de ressarcimento será o intervalo contado da hora da interrupção até o restabelecimento do SCM/SCI.
4. O desconto será efetuado na MENSALIDADE do mês seguinte ao mês em que houve a solução da interrupção, calculado com base na MENSALIDADE vigente no mês da ocorrência.
5. Nas seguintes hipóteses, não será concedido desconto:
  - a) Interrupção ou degradação do SCM/SCI devido à manutenção programada, as quais serão comunicadas ao **ASSINANTE** com no mínimo três dias de antecedência.
  - b) Interrupções ou degradação do SCM/SCI causada pelo **ASSINANTE** ou por terceiros que não a **CONTRATADA** ou seus prepostos, bem como por falha na infraestrutura do **ASSINANTE**
  - c) Caso a **CONTRATADA** seja impedida, por culpa do **ASSINANTE**, de acessar equipamentos ou de realizar a manutenção, com isso postergando a correção da causa da interrupção.
  - d) Mau uso do SCM/SCI ou de equipamentos por parte do **ASSINANTE**
  - e) Caso fortuito ou de força maior, ou qualquer evento fora do controle da **CONTRATADA**, como, mas não unicamente, atos provocados por terceiros, vandalismo, condições meteorológicas ou acidentes.

continua na próxima folha

continuação da folha anterior

*iN Telecom - Contrato SCM, SeAC e SVA – ago. 2025*

**Anexo 3 – PROCEDIMENTO PARA CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS**

Caso o **ASSINANTE** julgue necessário, poderá contestar débito discriminado em fatura. Para isso, deverá contatar a **CONTRATADA** via SAC para expor em detalhes as razões da contestação. Deverá, ainda, discriminar os valores que estejam sendo contestados, o documento de cobrança em que tais valores aparecem e o motivo por que acredita serem tais valores indevidos.

A **CONTRATADA**, então, apurará a situação relatada para verificar quanto à procedência ou não da contestação. Nesse tempo, o débito permanecerá suspenso enquanto durar a análise.

O prazo para a **CONTRATADA** emitir resposta com o parecer é o mesmo que o **ASSINANTE** possui para efetuar contestação: 90 dias. Para o **ASSINANTE**, a contar da data de vencimento da fatura a ser contestada. Para a **CONTRATADA**, a contar da data da contestação junto ao SAC. Uma vez analisada a situação, o **ASSINANTE** será informado do resultado via *e-mail*.

Caso a **CONTRATADA** considere a contestação procedente, novo documento de cobrança será emitido e enviado por *e-mail* ao **ASSINANTE**, com o valor correto e com prazo de vencimento de dez dias após a resposta enviada ao **ASSINANTE**. Nesse caso, nenhum ônus caberá a nenhuma das Partes.

Caso seja a contestação julgada parcialmente procedente, dois documentos de cobrança serão emitidos: um com a parcela de valores corrigidos, conforme o parágrafo anterior, e outro com a parcela de valores original (contestação não procedente), com a data de vencimento também sendo a original, sendo de responsabilidade do **ASSINANTE** a pontualidade no pagamento ou arcar com as penalidades decorrentes de uma possível intempestividade na quitação.

Se a fatura que tiver sido considerada pela **CONTRATADA** como procedente, ainda que parcialmente, já tiver sido paga pelo **ASSINANTE**, o valor do pagamento a maior permanecerá como crédito em favor do **ASSINANTE**, sendo abatido em documento(s) de cobrança futuro(s).

Caso seja a contestação julgada totalmente improcedente, a suspensão do débito será revogada, mantendo-se a validade do documento de cobrança original, bem como de sua data de vencimento e as penalidades contratuais para o caso de intempestividade no pagamento.

continuação da folha anterior.

Averbado ao registro 115621

Era o que constava no documento. O referido é verdade e dou fé.

Porto Alegre, segunda-feira, 25 de agosto de 2025.

Emolumentos:

Total: R\$ 118,20 + R\$ 19,90 = R\$ 138,10

Registro/Averbação TD s/ valor: R\$ 51,70 (0755.04.2400001.19167 = R\$ 5,20)

Processamento eletrônico: R\$ 13,80 (0755.01.2400005.18540, 18542 = R\$ 4,20)

Conf. doc. via Internet: R\$ 6,90 (0755.01.2400005.18541 = R\$ 2,10)

Certidão TD (01 página): R\$ 12,50 (0755.03.2400005.06519 = R\$ 4,20)

Recepção de doc. meio eletrônico (37 páginas): R\$ 33,30 (0755.03.2400005.06518 = R\$ 4,20)



A consulta estará disponível em até 24h  
no site do Tribunal de Justiça do RS  
**<http://go.tjrs.jus.br/selodigital/consulta>**  
Chave de autenticidade para consulta  
**138552 54 2025 00006326 81**

Documento assinado eletronicamente por Luiz Emílio Nascimento Skolaude, em Conformidade do Padrão Brasileiro de Assinatura Eletrônica, padrão ICP-Brasil. Este é um documento público eletrônico, emitido nos termos da Medida Provisória de no 2200-2, de 24/08/2001.

A autenticidade do certificado eletrônico pode ser confirmada em <https://validar.iti.gov.br/>