CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Pelo presente instrumento, de um lado, **LUCAS NETWORK INFORMÁTICA LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 11.028.260/0001-91, com sede na Avenida Goiás, nº 1994-S, Sala 02, Bairro Veneza, na cidade de Lucas do Rio Verde/MT, CEP 78466-072, devidamente autorizada junto à Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL como Prestadora de Serviço de Comunicação Multimídia (Ato de Autorização nº 298, de 16 de janeiro de 2012 e Termo PVST/SPV nº 74, de 31 de janeiro de 2012), neste ato representada por seu Representante Legal *in fine* assinado, doravante denominada **PRESTADORA**, e do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente **ASSINANTE**, nomeadas e qualificadas através de **TERMO DE ADESÃO** ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

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

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

1.1.2. **ASSINANTE:** pessoa natural ou jurídica que firma contrato com a PRESTADORA, para fruição dos serviços de telecomunicações;

1.1.3. **CANAIS DE ATENDIMENTO:** canais disponibilizados pela PRESTADORA, responsáveis pelo recebimento de reclamações, solicitação de informações e de serviços ou de atendimento e suporte ao Assinante, podendo ser Atendimento Remoto ou Presencial, nos termos previstos no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução nº 765/2023 da Anatel;

1.1.3.1. **ATENDIMENTO REMOTO:** compreende o Atendimento Telefônico, o Atendimento por Meio Digital ou qualquer outro meio de contato remoto com o Consumidor, independentemente do originador da interação;

1.1.3.1.1. **ATENDIMENTO TELEFÔNICO:** forma de atendimento telefônico ao Consumidor realizado pelo setor da Prestadora, próprio ou disponibilizado mediante contrato(s) com terceiro(s), nos termos previstos no RGC, aprovado pela Anatel e no Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022, ou outro que venha substituí-lo;

1.1.3.1.2. **ATENDIMENTO POR MEIO DIGITAL:** forma de atendimento ao Consumidor prestado por aplicativo, sítio eletrônico ou quaisquer outros meios digitais;

1.1.3.2. **ATENDIMENTO PRESENCIAL:** forma de atendimento ao Consumidor realizado pessoalmente em estabelecimento da Prestadora, próprio ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s), que venda serviços e explore exclusivamente a marca da Prestadora;

1.1.4. **ETIQUETA PADRÃO**: para fins de definição no presente instrumento, é aquele documento que apresenta resumo da das principais condições da Oferta, entregue ao ASSINANTE no momento da contratação, e considerado como anexo e parte integrante deste Contrato;

1.1.5. **OFERTA:** condições que definem as características de preço, acesso e fruição do(s) serviço(s) de telecomunicações, prestado(s) de forma individual ou conjunta no mercado de varejo;

1.1.6. **OFERTA PRINCIPAL PRESTADORA:** Para fins deste instrumento contratual, Oferta Principal PRESTADORA é aquela voltada à comercialização, por um preço determinado, de serviço de telecomunicações prestado de forma individual ou em conjunto com outros serviços de

telecomunicações, com eventuais funcionalidades, serviços de valor adicionado e/ou com facilidades adicionais que não são inerentes ao serviço.

1.1.7. **PRAZO DE COMERCIALIZAÇÃO:** intervalo de tempo em que a Prestadora disponibiliza uma Oferta para contratação pelo Consumidor;

1.1.8. **PRAZO DE PERMANÊNCIA:** condição da Oferta que define o período de tempo predeterminado durante o qual o Consumidor se compromete a permanecer vinculado à Oferta, em contrapartida a um benefício concedido pela Prestadora;

1.1.9. **PRAZO DE VIGÊNCIA:** condição da Oferta que define o período de tempo durante o qual a Oferta produzirá seus efeitos, a partir da contratação pelo Consumidor;

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

1.1.10.1. **PRESTADORA DE PEQUENO PORTE (PPP):** Grupo detentor de participação de mercado nacional inferior a 5% (cinco por cento) em cada mercado de varejo em que atua;

1.1.11. **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM):** 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.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

2.1. O presente Contrato tem por objeto a prestação de serviços de telecomunicações pela PRESTADORA ao ASSINANTE, cuja OFERTA e Endereço para Instalação foram, respectivamente, escolhidas e indicados pelo ASSINANTE, e constante das Etiquetas Padrão.

2.2. O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela PRESTADORA é de até 7 (sete) dias corridos contados da data em que o ASSINANTE firmar a sua ADESÃO À OFERTA PRESTADORA, sendo que dever-se-á levar em conta estudo prévio de viabilidade técnica, observando-se também as condições climáticas locais e condições físicas e técnicas do local para instalação.

2.3. Tratando-se de condomínio, também será de responsabilidade do ASSINANTE, providenciar a devida e prévia autorização, caso seja ela necessária para instalação e prestação do serviço contratado, sob pena de comprometimento do prazo para iniciar a prestação dos serviços prevista na cláusula 2.2. deste instrumento.

2.4. Os serviços serão prestados ao ASSINANTE de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo-se sábados, domingos e feriados, a partir da data de ativação até o término deste contrato, ressalvadas as situações de indisponibilidade do serviço, seja por interrupção ou pela necessidade de reparo.

2.5. Aplicam-se ao presente Contrato as seguintes legislações, sem prejuízo das demais vigentes:

2.5.1. Código de Defesa do Consumidor (CDC) – Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990;

2.5.2. Lei Geral de Telecomunicações (LGT) – Lei nº 9.472 de 16 de julho de 1997;

2.5.3. Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações - RGST – Resolução nº 777 de 28 de abril de 2025, da Anatel;

2.5.4. Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) –

Resolução nº 765 de 6 de novembro de 2023, da Anatel;

2.6. A PRESTADORA se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de PRESTADORA de Pequeno Porte (PPP), definido no Plano Geral de Metas de Competição (PGMC), aprovado pela Resolução nº 783/2025 da Anatel, motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas em Regulamentos editados pela Anatel, em especial as dispostas no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 765/2023, e integralmente das obrigações previstas no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL, aprovado pela Resolução nº 717/2019 da Anatel.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA ADESÃO

3.1. A adesão à Oferta do(s) serviço(s) contratado(s) poderá ser realizada pelo ASSINANTE por meio de vendedores credenciados pela PRESTADORA, por telefone, ou via *internet*.

3.2. A adesão pelo ASSINANTE ao presente efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

3.2.1. Por meio de Assinatura de Termo de Adesão à Oferta impresso;

3.2.2. Por meio de aceite eletrônico/*online* de Termo de Adesão à Oferta;

3.2.3. Por meio de assinatura na Ordem de Serviço;

3.2.4. Pagamento total exclusivamente via boleto bancário de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados.

3.2.5. Fruição do serviço por mais de 7 (sete) dias, contados da data de instalação.

3.3. Por meio da **ASSINATURA** ou **ACEITE ELETRÔNICO DE ADESÃO À OFERTA**, o **ASSINANTE** declara que teve amplo e total conhecimento prévio às informações sobre as condições de contratação, prestação, canais de atendimento e suporte, formas de pagamento, Prazo de Permanência, Prazo de Vigência e extinção da Oferta, a existência de eventuais Serviços de Valor Adicionado, os preços cobrados, bem como a data e o índice aplicável de reajuste e outras condições do serviço contratado.

4. CLÁUSULA QUARTA – DAS CHAMADAS DE *TELEMARKETING* E DAS MENSAGENS DE CUNHO PUBLICITÁRIO

4.1. O ASSINANTE declara ter conhecimento de que a opção eleita no ato da contratação quanto ao recebimento de chamadas de *telemarketing* e/ou de mensagens de cunho publicitário para oferecimento de serviços e produtos da PRESTADORA previstas no **Termo de Adesão à Oferta** pode ser alterada a qualquer tempo durante a fruição dos serviços.

4.2. A PRESTADORA manterá, em sua página inicial na *internet* e nos demais canais disponíveis para contratação de seus serviços, informações atualizadas acerca das plataformas destinadas ao registro de manifestação do ASSINANTE para o não recebimento de chamadas de *telemarketing*. Entre tais plataformas, inclui-se o sistema disponível em www.naomeperturbe.com.br, cujo cadastramento poderá ser realizado gratuitamente pelo ASSINANTE. O processamento e a efetivação do bloqueio das chamadas poderão ocorrer em até 30 (trinta) dias contados do referido cadastramento.

5. CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

5.1. É permitido à PRESTADORA realizar a Oferta ao ASSINANTE do serviço ora contratado conjuntamente com outros serviços de telecomunicações. A prestação de serviços de telecomunicações de forma conjunta poderá ser feita diretamente pela PRESTADORA ou em parceria com outras empresas de telecomunicações. Cada serviço de telecomunicações contratado pelo ASSINANTE será regulado através de um instrumento contratual específico, autônomo, correspondente a cada modalidade contratada, podendo, todavia, diversos serviços serem contratados conjuntamente através da assinatura ou aceite eletrônico de um único Termo de Adesão ou Etiqueta Padrão da Oferta e Contratação dos Serviços de Telecomunicações.

5.2. Constituem deveres da PRESTADORA:

5.2.1. Disponibilizar ao ASSINANTE um canal de atendimento telefônico gratuito, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, que funcionará, no mínimo, pelo período de 8 (oito) horas, ininterruptamente, exclusivamente nos dias úteis, em horário de funcionamento a ser informado no portal da PRESTADORA de forma a possibilitar o atendimento e registro de eventuais reclamações, pedidos de informações, solicitações relativas aos serviços contratados e rescisões contratuais.

5.2.2. Responsabilizar-se perante a ANATEL e demais entidades correlatas quanto à prestação do serviço ora contratado, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, os quais deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis;

5.2.3. Manter em pleno e adequado funcionamento canais de atendimento ao ASSINANTE, conforme regras impostas pela ANATEL à PRESTADORA em decorrência da sua classificação como Prestadora de Pequeno Porte (PPP), atendendo e respondendo às reclamações e solicitações do ASSINANTE, de acordo com os prazos previstos no presente Contrato e na regulamentação aplicável.

5.2.4. Zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços ora contratados e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito do ASSINANTE, em conformidade com a legislação aplicável.

6. CLÁUSULA SEXTA – DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

6.1. Classificam-se como deveres do ASSINANTE, além dos direitos e deveres do ASSINANTE previstos em atos normativos da Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações, os seguintes:

6.1.1. Informar a PRESTADORA sob qualquer alteração de endereço eletrônico ou físico, estando ciente que em caso de não informação será dado como notificado nos últimos endereços constantes na base cadastral da PRESTADORA;

6.1.2. Permitir acesso da PRESTADORA, ou de terceiros que esta indicar, sempre que necessário, no local de instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamento necessário para prestação do serviço.

6.1.3. Providenciar local adequado e/ou infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da PRESTADORA, quando for o caso.

6.1.4. O ASSINANTE é responsável e obriga-se a responder e a indenizar a PRESTADORA e/ou terceiros por quaisquer danos, ações judiciais, processos administrativos, custos e despesas que forem decorrentes, durante a vigência deste contrato, do uso indevido, impróprio, abusivo e/ou ilegal dos serviços;

6.1.5. É VEDADO ao ASSINANTE ceder, transferir ou disponibilizar a prestação do serviço ora contratado a terceiros, quer seja por cabo, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena de

rescisão do presente contrato, bem como, a obrigação do ASSINANTE de ressarcir à PRESTADORA os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes;

6.1.6. O ASSINANTE se compromete a não expor vexatória e prejudicialmente o nome e tampouco a imagem da PRESTADORA em meios de comunicação, tais como mídias sociais, jornais impressos, entre outros, ficando, desde já, sujeito à reparação do dano causado, sem prejuízo da responsabilização cível e penal.

6.1.7. A PRESTADORA, quando tiver notícia da exposição vexatória e prejudicial de seu nome e imagem, se reservará o direito de enviar Carta de Notificação ao ASSINANTE, exigindo retratação no mesmo meio de comunicação em que promoveu a exposição vexatória no prazo de 24 (vinte e quatro) horas a contar do recebimento da Carta de Notificação.

6.1.8. O ASSINANTE fica ciente desde já que a caixa postal eletrônica vinculada ao endereço eletrônico de sua titularidade (*e-mail*) será um dos meios de comunicação entre ASSINANTE e PRESTADORA, bem como a remessa via postal (Correios), para informar toda e qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações que entender de interesse recíproco.

6.1.9. Comunicar imediatamente à PRESTADORA:

I) O roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;

II) A transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,

III) Qualquer alteração das informações cadastrais.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DA OFERTA

7.1. O ASSINANTE reconhece que ao aderir a uma Oferta com Prazo de Vigência Indeterminado, será a ele garantida a manutenção das condições prestadas por um período mínimo de 12 (doze) meses a contar da data da contratação.

7.2. Em caso de cancelamento antecipado de um ou mais serviços contratados constantes da **Oferta Principal**, ou mesmo pedido de redução da velocidade do serviço de comunicação multimídia contratado, haverá a perda dos benefícios promocionais e será cobrada multa proporcional ao tempo restante do contrato, conforme previsto no **Termo de Adesão à Oferta** e no presente instrumento, contabilizada a partir da data em que fora solicitada e com a redução verificada.

7.3. A Oferta da PRESTADORA será disponibilizada previamente ao ASSINANTE, e constará da Etiqueta Padrão prevista no Termo de Adesão à Oferta com o resumo da contratação, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

8. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS EQUIPAMENTOS

8.1. A PRESTADORA poderá disponibilizar ao ASSINANTE equipamentos para receber os serviços, tais como roteadores, a título de locação, comodato ou doação, devendo o ASSINANTE, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade deles, como se seu fosse.

8.2. O ASSINANTE é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os

equipamentos estiverem instalados e, inclusive, retirar os equipamentos da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena de pagar à PRESTADORA o valor de mercado do equipamento caso danifique o equipamento.

8.3. O ASSINANTE se compromete a utilizar os equipamentos cedidos única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos à presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.

8.4. Os equipamentos cedidos deverão ser utilizados pela PRESTADORA única e exclusivamente no endereço de instalação constante no TERMO DE ADESÃO À OFERTA, sendo vedado remover os equipamentos para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito da PRESTADORA.

8.5. Em se tratando de comodato ou locação, o ASSINANTE reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda dos equipamentos cedidos. Portanto, deve indenizar a PRESTADORA pelo valor de mercado dos equipamentos, em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias ou danos a qualquer dos equipamentos, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução dos equipamentos ao final do contrato.

8.6. Em se tratando de Comodato ou Locação, ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, as Partes acordam que o ASSINANTE devolverá à PRESTADORA os equipamentos cedidos, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até 10 (dez) dias em local previamente indicado pela PRESTADORA. Verificado que qualquer equipamento se encontra avariado ou imprestável para uso, ou em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a qualquer dos equipamentos, deverá o ASSINANTE pagar à PRESTADORA o valor de mercado do equipamento, conforme descrito no Termo de Adesão.

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

8.8. Se os equipamentos necessários à prestação do serviço forem disponibilizados pelo ASSINANTE (do seu acervo particular) ou através de fornecimento por terceiros estranhos a este negócio jurídico, estes serão responsáveis pela sua configuração, qualidade, garantia, manutenção e conservação, excluindo a PRESTADORA de qualquer responsabilidade sobre estes equipamentos, bem como se os serviços objetos do presente contrato não puderem ser executados corretamente por problemas oriundos destes.

Parágrafo Único: A manutenção dos equipamentos de propriedade do ASSINANTE necessários à prestação dos serviços será de sua inteira responsabilidade, podendo o ASSINANTE solicitar assistência à PRESTADORA, se estabelecida condição para tanto entre as partes.

8.9. A solicitação para manutenção/conserto (assistência técnica) dos serviços será computada a partir da sua efetiva comunicação pelo ASSINANTE à PRESTADORA, através de *e-mail* ou outro meio indicado pela PRESTADORA para a troca de correspondências entre as Partes.

Parágrafo Único: Quando efetuada a solicitação pelo ASSINANTE, e as falhas não forem atribuíveis à PRESTADORA, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita técnica ocorrida, cabendo ao ASSINANTE certificar-se previamente do valor praticado, à época, pela PRESTADORA. Este valor será cobrado por documento de cobrança em separado ou em conjunto com o documento de cobrança da assinatura.

9. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO

9.1. Pelos serviços ora contratados, o ASSINANTE pagará à PRESTADORA os valores pactuados no Termo de Adesão à Oferta, no qual constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.

9.2. O Termo de Adesão à Oferta Etiqueta Padrão constará ainda o valor a ser pago pelo ASSINANTE em decorrência dos serviços de ativação ou de instalação, bem como o valor a ser pago em virtude da locação de equipamentos (se for o caso), dentre outros.

9.3. Poderá a PRESTADORA, independentemente da aquiescência do ASSINANTE, terceirizar a cobrança dos valores pactuados na Etiqueta Padrão, à pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

9.4. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à PRESTADORA, nos termos deste contrato, o ASSINANTE será obrigado ao pagamento de: (i) multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada segundo a variação do IGP-M, ou por outro índice que o substitua, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; e (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

9.5. Os valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados com base na variação do IGP-M, ou por outro índice oficial que o substitua, considerando a data-base da assinatura do Termo de Adesão à Oferta.

9.6. O ASSINANTE ficará obrigado ao pagamento de taxas de acordo com os valores constantes no portal da *internet* e/ou na Oferta PRESTADORA, cabendo ao ASSINANTE certificar-se previamente junto à PRESTADORA do valor vigente na época, correspondentes aos seguintes serviços:

9.6.1. Mudança de endereço, ficando esta mudança condicionada à análise e viabilidade técnica da PRESTADORA;

9.6.2. Caso não haja viabilidade técnica para pedido de mudança de endereço ao orginalmente contratado e o ASSINANTE faça a opção pela rescisão, aplicam-se todos os encargos decorrentes da contratação, bem como daqueles relativos ao Prazo de Permanência estabelecido na OFERTA, quando aplicável.

9.6.3. Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do ASSINANTE;

9.6.4. Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos serviços objetos deste Contrato, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do ASSINANTE, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do ASSINANTE ou de terceiros;

9.6.5. Retirada de equipamentos, caso o ASSINANTE tenha anteriormente negado o acesso da PRESTADORA às suas dependências;

9.6.6. Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, a PRESTADORA poderá providenciar emissão de boleto bancário e/ou duplicata, dentre outros meios de pagamento, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do ASSINANTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC, mediante prévia notificação.

9.7. O boleto de cobrança será disponibilizado ao ASSINANTE, em meio eletrônico ou impresso, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento. O não recebimento do documento de

cobrança pelo CLIENTE não isenta o mesmo do devido pagamento. O ASSINANTE poderá requerer, gratuitamente, a segunda via do documento de cobrança para a realização do pagamento.

9.8. As partes declaram que os valores mensais devidos pelo ASSINANTE à PRESTADORA são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

9.9. Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o ASSINANTE desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – DA TAXA DE INSTALAÇÃO

10.1. Pelos serviços de deslocamento de equipe técnica, lançamento de cabos, instalação do ponto de acesso e ativação do Serviço, poderá ser cobrada do ASSINANTE taxa única de instalação no valor previsto no Termo de Adesão e na Oferta.

10.2. Nas Ofertas em que a PRESTADORA conceder benefício atrelado a Prazo de Permanência (fidelidade contratual), a taxa de instalação prevista no *caput* desta cláusula poderá ser integralmente isentada, constando essa condição como benefício específico na Oferta e na respectiva Etiqueta Padrão.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA INDISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS

11.1. Para os casos de indisponibilidade do serviço, seja por interrupção sistêmica ou por reparo, caberá o ressarcimento pela PRESTADORA ao ASSINANTE, através de descontos nos documentos de cobrança.

11.2. Para fins de devolução de valores por indisponibilidade do serviço, seja por interrupção, ou reparo, os créditos decorrentes não serão considerados cobranças indevidas.

11.3. Em virtude de indisponibilidade do serviço o ressarcimento ocorrerá de forma proporcional ao valor da Oferta PRESTADORA e ao período de indisponibilidade do serviço e até o segundo mês subsequente ao evento, respeitado o ciclo de faturamento.

11.4. No caso de solicitação de reparo, o cálculo do valor a ser ressarcido ao Consumidor deverá considerar o tempo decorrido entre a solicitação do reparo e o restabelecimento do serviço.

11.5. A PRESTADORA não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio ASSINANTE ou terceiros, por erros de operação do ASSINANTE, dentre outras hipóteses de limitação de responsabilidade da PRESTADORA.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

12.1. O não pagamento de valores devidos pelo ASSINANTE resultará a ele as seguintes penalidades:

12.2. Suspensão total da prestação dos serviços após 15 (quinze) dias da data de notificação pela PRESTADORA quanto à existência de débito vencido.

12.3. Rescisão contratual após 60 (sessenta) dias da suspensão total da prestação do serviço, mediante prévia notificação ao ASSINANTE.

12.4. Rescindido o presente Contrato, a PRESTADORA encaminhará em até 7 (sete) dias, documento para comprovar a rescisão do contrato, com a informação da possibilidade do registro do débito nos Órgãos de Proteção ao Crédito, sendo este precedido de notificação, nos termos da legislação aplicável.

12.5. A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes do contrato de prestação de serviço e do Prazo de Permanência, quando for o caso.

12.6. Havendo necessidade de utilização de meios legais para a cobrança, todas as despesas decorrentes serão suportadas pelo ASSINANTE.

12.7. O reestabelecimento dos serviços fica condicionado ao pagamento dos valores em atraso, acrescido de valores referentes a multas e juros.

12.8. O ASSINANTE adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos serviços objetos deste Contrato, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço.

12.9. No caso de suspensão dos serviços a pedido do ASSINANTE, fica suspensa a fluência do prazo de permanência (fidelidade), quando aplicável pela Oferta contratada.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA PERMANÊNCIA

13.1. O ASSINANTE poderá aderir a Oferta com prazo de permanência, vinculado à concessão de benefícios, previamente informado na Etiqueta Padrão da Oferta e disposto no Termo de Adesão.

13.2. Em caso de cancelamento imotivado pelo ASSINANTE antes do término do prazo de permanência, será devida a multa limitada ao valor do benefício concedido, calculada proporcionalmente ao período remanescente.

13.3. Não será devida multa nas hipóteses de:

13.3.1. Descumprimento contratual pela PRESTADORA;

13.3.2. Indisponibilidade técnica do serviço superveniente à contratação, seja entre a contratação e a efetiva instalação do serviço, seja posteriormente à instalação do serviço;

13.3.3. Alteração unilateral prejudicial ao ASSINANTE;

13.3.4. Demais hipóteses previstas na regulamentação.

13.4. O ASSINANTE reconhece ser facultado a ele optar, antes da contratação, pela celebração de contrato sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

13.5. Caso um dos benefícios para a contratação vinculada à permanência seja a isenção da taxa inicial de instalação e, em havendo solicitação pelo ASSINANTE de mudança de endereço, será devida o pagamento deste serviço de instalação em caso de disponibilidade e viabilidade técnica para atendimento, com valores previamente informados pela PRESTADORA.

13.6. Nessa situação, o ASSINANTE poderá optar pelo pagamento da respectiva taxa de instalação, conforme tabela vigente à época da solicitação, ou pela concessão do benefício de isenção desta taxa, hipótese em que ficará vinculado a um novo prazo de permanência mínima de 12 (doze) meses, contados da ativação dos serviços no novo endereço, sujeitando-se às condições de fidelidade e à multa por rescisão antecipada previstas neste instrumento.

13.6.1. Caso não haja disponibilidade ou viabilidade técnica de alteração do endereço e optando o

ASSINANTE pela rescisão antecipada do contrato em período de fidelização, fica ele sujeito à multa, cujo valor será proporcional ao tempo restante para o término do Prazo de Permanência previsto na Oferta contratada, contado a partir da data do pedido de rescisão.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

14.1. O presente instrumento terá vigência pelo prazo indeterminado, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do Termo de Adesão à Oferta, ou outra forma de adesão ao presente instrumento.

14.2. O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

14.2.1. Por denúncia, em razão do interesse do ASSINANTE, independente de justificativa, mediante aviso prévio e formalizado à PRESTADORA e neste caso, em havendo obrigação quanto à permanência, caberá a multa por descumprimento do prazo.

14.2.2. Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, e ainda comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo ASSINANTE sem prévia anuência da PRESTADORA, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo ASSINANTE com o propósito de prejudicar terceiros ou à própria PRESTADORA, onde nesta hipótese responderá o ASSINANTE pelas perdas e danos ao lesionado.

14.2.3. Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou caso seja revogada pelo órgão regulador a autorização para a prestação do serviço contratado, não implicando essa nova condição em quaisquer ônus à PRESTADORA. Esse tipo de condição não isenta o ASSINANTE dos pagamentos devidos pelos serviços já prestados.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA EXTINÇÃO DA OFERTA COM PRAZO INDETERMINADO

15.1. Durante a vigência deste Contrato, caso ocorra o fim do prazo de comercialização da Oferta contratada, o ASSINANTE será previamente comunicado para o processo de migração e, na ausência desta manifestação dentro do prazo indicado, o ASSINANTE desde já concorda com a substituição por outra Oferta em condições equivalentes de preço e de características técnicas, não se aplicando neste caso o prazo de permanência.

15.2. Em caso de migração ou alteração da Oferta, a PRESTADORA fornecerá ao ASSINANTE os documentos que contenham as condições essenciais do serviço contratado, incluindo preço, prazos, características técnicas e formas de pagamento.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA CONFIDENCIALIDADE E DO TRATAMENTO DADOS

16.1. O ASSINANTE desde já autoriza a PRESTADORA a divulgar o seu nome como fazendo parte da relação de ASSINANTES da PRESTADORA no Brasil. O ASSINANTE poderá cancelar a autorização prevista neste item, a qualquer tempo, sem justificativa, mediante prévio aviso, por escrito, à PRESTADORA.

16.2. As Partes declaram-se cientes dos direitos, obrigações e penalidades aplicáveis constantes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018) (“LGPD”), assim como no Marco Civil da Internet – Lei 12.965/2014 e obrigam-se a adotar todas as medidas razoáveis para garantir, por si, bem como seu pessoal, colaboradores, empregados e subcontratados que utilizem os Dados Protegidos

na extensão autorizada pelas referidas legislações.

16.3. Consideram-se dados protegidos, aqueles expostos no TERMO DE CONTRATAÇÃO, bem como aqueles armazenados em virtude do objeto contratual.

16.4. Em conformidade com o disposto no artigo sétimo da Lei Geral de Proteção de Dados, o ASSINANTE por meio deste fornece consentimento a PRESTADORA para o tratamento de seus dados, no limite do necessário para o cumprimento do objeto contratual, bem como a transmissão de suas informações a empresas parceiras e fornecedores, sujeitos às mesmas regras de confidencialidade, privacidade e controles de segurança, estabelecidas através de acordos de confidencialidade assinados entre as Partes.

16.5. O ASSINANTE declara ainda ter ciência que a PRESTADORA possuí legítimo interesse para tratamento de seus dados em virtude do objeto contratual. O ASSINANTE declara ainda, conceder autorização para o referido tratamento.

16.6. As partes entendem que o tratamento de dados se refere tanto a toda e qualquer operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

16.7. A coleta e o tratamento de dados observam o princípio fundamental de privacidade dos clientes, seja pela garantia da confidencialidade desses dados, seja através de técnicas de anonimização e pseudoanonimização.

16.8. A coleta de dados pessoais se dá para fins de execução do contrato de prestação de serviços, sendo que a adoção de medidas protetivas à privacidade e segurança dos dados se dá desde a concepção do serviço (*privacy by design*).

16.9. As partes garantem a aplicação de controles de segurança e implantação de níveis de acesso diferenciados aos sistemas, a fim de mitigar o risco de vazamento de dados e demais ameaças à segurança das informações.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1. Para garantir a autenticidade, a integridade e a imutabilidade deste Contrato de Adesão, este contrato poderá ser registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Lucas do Rio Verde/MT ou assinado digitalmente pelos responsáveis legais da PRESTADORA mediante certificado digital emitido no padrão ICP-Brasil, nos termos do art. 4º da Lei 14.063/2020, conferindo plena validade jurídica ao documento.

17.2. Após a assinatura, o contrato será disponibilizado no endereço eletrônico oficial da PRESTADORA, permanecendo acessível para consulta pública, para todos os fins de direito.

17.3. A PRESTADORA poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual.

17.4. Este contrato entra em vigor na data da assinatura do Termo de Adesão à Oferta e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do(s) serviço(s) e ao prazo da Oferta vinculada.

17.5. As disposições deste Contrato refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes

com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO FORO

18.1. Para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes interpretação ou cumprimento deste contrato, ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o Foro da Comarca de Lucas do Rio Verde/MT, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Lucas do Rio Verde/MT, 04 de novembro de 2026.

gov.br
Documento assinado digitalmente
FERNANDO RODRIGO ROYER
Data: 04/11/2026 18:32:19-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

LUCAS NETWORK INFORMÁTICA LTDA
CNPJ n° 11.028.260/0001-91