

CONDIÇÕES GERAIS DE ADESÃO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM

Por meio do presente instrumento, o qual será regido, interpretado e executado segundo as leis da República Federativa do Brasil, **3D Telecomunicações Ltda**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 08.974.128/0001-68, estabelecida na rua Padre Röher, nº 100, Sala 3D, Centro, CEP 88730-000, São Ludgero – SC, e-mail <atendimento@3dtelecom.com.br>, telefone (48) 3657-0836 ("*3D Telecom*"), prestará indistintamente seus serviços de acesso à internet por meio de banda larga ao **Assinante** ("*Assinante*"), segundo sua respectiva área de autorização, mediante adesão às cláusulas e condições estabelecidas neste instrumento.

1. DEFINIÇÕES

1.1. Aplicam-se ao presente contrato as seguintes definições:

- a) **ANATEL** – Agência Nacional de Telecomunicações;
- b) **Assinante** – Pessoa natural ou jurídica que possui vínculo contratual com a *3D Telecom* para a fruição dos serviços de comunicação multimídia prestados pela Prestadora;
- c) **Assinatura** – Valor devido pelo Assinante em contrapartida à prestação dos serviços de comunicação multimídia prestados pela Prestadora, observado o Plano de Serviço;
- d) **Central de Atendimento** – Estabelecimento ou plataforma física ou eletrônica que possibilita ao *Assinante* ser atendido por pessoa devidamente qualificada para receber, responder e solucionar ou encaminhar para solução pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda ligada ao contrato;
- e) **Conexão à Internet** – Habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela Internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP;
- f) **Contrato de Permanência** – Instrumento contratual firmado entre o *Assinante* e *3D Telecom*, regido pelas regras previstas no Código de Defesa do Consumidor e regulamentação vigente, que trata do benefício concedido ao *Assinante* em troca da sua vinculação, durante um prazo de permanência pré-determinado, a um contrato de prestação de serviços, plano de serviço e assinatura e cuja minuta encontrar-se-á anexada ao final deste instrumento;
- g) **Fraude** – Atividade praticada pelo *Assinante* ou que lhe fizer as fizes e que tenha por objetivo causar dolo deliberado à *3D Telecom* ou terceiros, utilizando-se dos serviços contratados por meio do presente, promovendo, assim, a utilização inadequada dos recursos de telecomunicações e/ou prestação incorreta/inverídica de informações cadastrais e dados em geral;
- h) **Informações Multimídia** – Sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, imagens, textos e outras informações de qualquer natureza;



- i) **Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações** – Prestação de diferentes serviços de telecomunicações pela Prestadora ou por meio de parceria entre Prestadoras, cuja fruição se dá simultaneamente e em condições comerciais diversas daquelas existentes para a oferta individual de cada serviço;
- j) **Plano de Serviço** – Documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, valores e as regras e critérios de sua aplicação, bem como eventual suporte técnico;
- k) **Portal na internet** – <<https://www.3dtelecom.com.br/>>;
- l) **Prestadora** – Pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo e que, neste instrumento, será tida, exclusivamente, como a 3D Telecomunicações Ltda, autorizada pela ANATEL à prestar Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) por meio do Ato nº 1.685, de 26 de março de 2008, por prazo indeterminado e sem caráter de exclusividade;
- m) **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 serviços e que é regulamentado a partir da Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, da ANATEL, Lei Geral das Telecomunicações, dentre outras regulamentações, ainda que posteriores ao registro do presente instrumento;
- n) **Serviço de Valor Adicionado (SVA)** – Serviços fixos que viabilizam a conexão e provimento à internet pela *3D Telecom* ou Prestadoras ao *Assinante* e que não se confundem com os serviços de telecomunicações prestados pela *3D Telecom*. O serviço de valor adicionado é a atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações, segundo consta na Lei Geral de Telecomunicações.
- o) **Velocidade** – Capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em bits por segundo (bps), medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica;
- p) **Taxa de Habilitação** – Valor devido pelo *Assinante* quando da contratação de um Plano de Serviços, a fim de que lhe seja garantida a disponibilidade do serviço.

2. OBJETO

2.1. Constitui objeto do presente contrato a prestação, pela *3D Telecom* ao *Assinante*, de serviços de comunicação multimídia (SCM), consistentes no serviço de acesso à internet por meio de banda larga e outros serviços a ele correlatos, utilizando a infraestrutura disponibilizada pela *3D Telecom*, inclusive a geração, emissão, recepção, transmissão e retransmissão, repetição e



ampliação de comunicação de dados de qualquer natureza, utilizando o protocolo IP "link de dados", caracterizado por colocar à disposição do *Assinante* um endereço de IP dinâmico.

2.2. A prestação dos serviços poderá compreender, ainda, o mútuo, gratuito ou oneroso, bem como a locação, de bens de propriedade da *3D Telecom* ao *Assinante*, os quais consolidam a infraestrutura de acesso aos serviços SCM, sua instalação e manutenção necessária ao serviço e que não se confundem com a rede interna e equipamentos de propriedade do *Assinante*.

2.3. Os serviços objeto do presente contrato serão prestados ao *Assinante* de forma contínua e sem qualquer medição, de modo que o pagamento pelos serviços será devido independentemente do tempo de utilização em cada mês, salvo se assim delimitado em determinado plano específico.

2.4. Não constitui objeto deste contrato a transmissão de informações relativas a dados pessoais identificados ou identificáveis, salvo as hipóteses previstas em Lei.

2.4.1. A *3D Telecom* poderá coletar, processar e utilizar dados e informações pessoais e sensíveis dos *Assinantes* para os objetivos da execução deste contrato, bem como para fins de avaliação, estatística, marketing e outras finalidades previstas ou autorizadas em lei, podendo repassar tais informações às suas subsidiárias e afiliadas, bem como a terceiros, tais como autoridades públicas, observado o disposto nas regulações de proteção de dados vigente.

2.4.2. A *3D Telecom* não se responsabiliza por quaisquer práticas maliciosas ou pelo mau uso de conteúdo virtual, bem como por eventuais falhas na segurança de dados ou ilegalidades praticadas por terceiros durante, em razão ou por meio dos serviços contratados pelo *Assinante* por meio do presente instrumento.

3. TECNOLOGIAS E MODALIDADES DE SERVIÇO

3.1. A prestação dos serviços ora contratados dar-se-á sob uma das seguintes modalidades, variando conforme o Plano de Serviço contratado pelo *Assinante*:

- a) Internet Banda Larga via Rádio;
- b) Internet Banda Larga via Fibra Óptica (FTTH – *Fiber to the Home*);
- c) Projetos e implantação de redes cabeadas e wireless;
- d) Outros serviços disponibilizados mediante oferta conjunta de serviços de telecomunicações.

3.2. A velocidade da internet varia conforme o Plano de Serviço contratado pelo *Assinante* e cuja efetivação dependerá de prévia análise técnica da *3D Telecom* a fim de verificar a viabilidade de instalação e disponibilidade para a efetiva prestação dos serviços contratados.

3.3. Os serviços ora contratados serão prestados mediante a adesão, pelo *Assinante*, ao Plano de Serviços de seu interesse, segundo ofertado pela *3D Telecom*, em quaisquer das suas modalidades.

3.4. O simples uso dos serviços contratados, pelo *Assinante*, implica na anuência e aceitação integral dos termos deste contrato de prestação de serviços e do respectivo Plano de Serviços contratado, independentemente de qualquer assinatura, que poderá ocorrer de forma tácita, segundo elencado neste instrumento.

3.5. A *3D Telecom* se reserva ao direito de criar, modificar ou excluir produtos, ofertas, planos e pacotes de serviços segundo julgar conveniente e independentemente de prévio aviso, obedecidas as normas regulatórias e legislação aplicável.

3.6. A *3D Telecom* poderá cobrar a Taxa de Habilitação desde que os respectivos valores estejam expressos ao *Assinante* quando da contratação.

3.6.1. A *3D Telecom* poderá parcelar a cobrança da Taxa de Habilitação, valor que não se confunde com o valor da assinatura (mensalidade), tampouco com outros serviços eventualmente cobrados, sejam eles SCM, SVA ou outros serviços disponibilizados mediante oferta conjunta de serviços de telecomunicações.

3.6.2. Por mera liberalidade, a *3D Telecom* poderá também deixar de cobrar a Taxa de Habilitação ou, ainda, cobrar em momento posterior, desde que tal condição seja pactuada pelas partes previamente à contratação.

3.6.3. A *3D Telecom* poderá condicionar a concessão de qualquer benefício, segundo elencado nos itens antecedentes, à assinatura, pelo *Assinante*, do respectivo Contrato de Permanência.

3.7. Os serviços aqui contratados poderão abranger Serviços de Comunicação Multimídia (telecomunicações), Serviços de Valor Adicionado (conexão à internet) e serviços prestados por outras Prestadoras mediante Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações, os quais deverão ser discriminados individualmente na respectiva fatura de prestação de serviços de telecomunicações, bem como em cada Plano de Serviço.

3.7.1. É facultado à *3D Telecom* oferecer benefícios ao *Assinante*, seja a título de serviços SCM, seja a título de Serviços de Valor Adicionado ou outros serviços, individual ou cumulativamente, condicionados, ou não, à adesão do *Assinante* a Contrato de Permanência.

3.7.2. Os serviços prestados mediante Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações poderão estar relacionados com outras operadoras SCM, sendo a *3D Telecom* a prestadora direta ou simples intermediária dos serviços, os quais poderão ser contratados individual ou conjuntamente pelo *Assinante*.

4. INFRAESTRUTURA

4.1. Para a disponibilização e o perfeito funcionamento dos serviços ora contratados, faz-se necessário que o *Assinante* disponha da seguinte infraestrutura:

- a) Condições técnicas para o suporte do serviço e a respectiva tecnologia, no endereço indicado pelo *Assinante* como o local para a prestação dos serviços;
- b) Um computador ou outro dispositivo capaz de usufruir dos serviços ora contratados, tais como smartphones, tablets, dentre outros, e um modem e/ou roteador compatível com a tecnologia contratada e seus acessórios, os quais devem obedecer às especificações técnicas indicadas pela *3D Telecom*.

4.1.1. A *3D Telecom* comunicará o *Assinante* caso sua infraestrutura não seja compatível com a tecnologia e velocidade contratadas, o *Assinante* fica sujeito às impossibilidades e restrições técnicas segundo a compatibilidade dos seus equipamentos de infraestrutura.



4.2. O *Assinante* é o único responsável pela aquisição, instalação e manutenção de seus equipamentos (computador, modem, roteador e outros acessórios e equipamentos).

4.3. Nas hipóteses de a *3D Telecom* prestar alguma assistência técnica ao *Assinante* e verificar a existência de defeitos não atribuíveis à rede da *3D Telecom*, tal visita será tratada como "Visita Técnica – Defeito Inexistente" e será cobrada a visita ao *Assinante* segundo a tabela vigente ao tempo da visita.

4.4. A *3D Telecom* fica isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidade dos sistemas operacionais e/ou softwares de propriedade do *Assinante* com o software necessário à instalação dos serviços ora contratados.

4.5. Na hipótese de a *3D Telecom* disponibilizar quaisquer equipamentos de sua propriedade ao *Assinante*, seja a título de locação, comodato ou qualquer outro instituto jurídico, tal concessão se operará durante toda a vigência do contrato ou até que as partes ajustem de modo diverso, cabendo ao *Assinante* a guarda e conservação de tais equipamentos, não podendo utilizá-los para fins diversos do previsto neste contrato, sob pena de arcar com eventuais perdas e danos.

4.5.1. Todo e qualquer equipamento eventualmente fornecido ou disponibilizado pela *3D Telecom* ao *Assinante* serão de fabricante, fornecedor e modelo de escolha da *3D Telecom*, desde que atendam às aplicações e necessidades descritas pelo *Assinante* e segundo seu Plano de Serviços contratado.

5. CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DOS SERVIÇOS

5.1. Os serviços serão prestados em diferentes faixas de velocidade, qualidade, quantidade ou outras especificações definidas conforme o Plano de Serviço contratado pelo *Assinante*, sendo que as especificações máximas ofertadas em cada uma das faixas são aquelas definidas e indicadas no momento da contratação dos serviços, ou posteriormente, mediante solicitação do *Assinante*.

5.2. As velocidades máximas de *download* e de *upload* dos serviços SCM são garantidas apenas para o acesso à rede da *3D Telecom*, a qual não se responsabiliza por eventuais diferenças de velocidades decorrentes de fatores externos, alheios à sua vontade, tais como o momento do acesso, o acesso a redes congestionadas ou mais lentas de terceiros, destino da Internet, *website* acessado, quantidade de pessoas conectadas ao mesmo tempo ao provedor de acesso, funcionamento do modem, dentre outros fatores.

5.3. Para os Planos de Serviço em que é fornecida, a tecnologia *wireless* (acesso sem fio) é fornecida como um serviço adicional de acesso à Internet, sendo que a velocidade de acesso, nesta tecnologia, pode variar de acordo com o ambiente instalado, condições técnicas dos equipamentos e outras circunstâncias eventualmente determinantes que possam interferir de modo a fazer com que o serviço não atinja a totalidade da velocidade contratada.

5.4. Em caso de solicitação de mudança de endereço, a prestação dos serviços ficará condicionada a estudos de viabilidade técnica e disponibilidade de acesso ao novo endereço, sendo facultado ao *Assinante* suspender temporariamente a contratação, nos termos das regulamentações específicas e observado o item 10 deste contrato.



6. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DAS PARTES

6.1. Além do disposto na legislação e regulamentação pertinente, termos de autorização, dentre outros, são direitos e obrigações das partes aqueles relacionados no presente instrumento.

6.2. Constituem direitos do *Assinante* o acesso e fruição dos serviços contratados dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos em lei ou regulamentação e, ainda, conforme as condições específicas do contrato.

6.3. São direitos do *Assinante* o prévio conhecimento e informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos Serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste.

6.4. O *Assinante* se responsabiliza pelo correto uso dos serviços contratados no endereço instalado, inclusive com relação à configuração de seus equipamentos, obedecendo aos padrões, características e configurações técnicas autorizadas e/ou determinadas pela *3D Telecom*, comprometendo-se a não alterá-las em qualquer hipótese e sem prévia e expressa autorização.

6.5. O *Assinante* se compromete a utilizar os serviços e os equipamentos eventualmente colocados à sua disposição somente em um ponto de conexão, para os fins previstos neste instrumento, sendo expressamente vedada a sua comercialização, cessão, locação, sublocação, compartilhamento, disponibilização ou transferência a terceiros, sem prévia e expressa anuência da *3D Telecom*, sob pena de aplicação de multa proporcional à gravidade da infração, a ser paga pelo *Assinante* à *3D Telecom*, sem prejuízo da apuração de eventuais perdas e danos decorrentes do referido descumprimento e eventual rescisão contratual.

6.5.1. O *Assinante* declara-se ciente de que o uso dos serviços ora contratados em condição além daquele de consumidor final destes, inclusive na hipótese de eventual comercialização de tais serviços a terceiros, implica em crime de desenvolvimento clandestino de atividades de telecomunicação, podendo sofrer as sanções administrativas e penais previstas na Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997).

6.6. É vedado ao *Assinante* utilizar os serviços ora contratados, sem prévia e expressa autorização da *3D Telecom*, para disponibilizar o terminal de computador a ele conectado como servidor de dados de qualquer espécie, inclusive servidores Web, FTP, SMTP, POP3, servidores de rede ponto-a-ponto e quaisquer conexões entrantes, salvo nas hipóteses de contratação dos serviços com a disponibilização de endereço de IP Fixo.

6.6.1. Caso a *3D Telecom* autorize a utilização dos serviços na forma prevista no item 6.5, de forma gratuita, o *Assinante* declara-se ciente de que não há qualquer garantia de sucesso, tendo em vista que, para o adequado funcionamento faz-se necessária a contratação de endereço de IP Fixo junto à *3D Telecom*.

6.7. É facultado ao *Assinante* a contratação de técnico especializado de sua escolha para a configuração de sua rede interna, cabendo-lhe exclusivamente arcar com os custos e riscos de tal contratação que, por sua vez, em nada interferirá nos valores cobrados pela *3D Telecom*.

6.7.1. Apenas a *3D Telecom* possui acesso às informações para a configuração da internet e, eventual contratação de técnico pelo *Assinante* não poderá interferir nas configurações feitas pela *3D Telecom*, cabendo exclusivamente ao *Assinante* a responsabilidade pelas despesas ocasionadas a partir de possível interrupção do serviço em razão de configuração de acesso inserida incorretamente.

6.8. O *Assinante* se responsabiliza, exclusivamente, por todo e qualquer dano que vier a sofrer ou causar em razão e durante o uso dos serviços de internet prestados pela *3D Telecom*.

6.9. O *Assinante* se responsabiliza integralmente pela guarda e segurança de seus dados pessoais e sistemas, preservando-se contra a perda de dados, invasões de rede e outros eventuais danos causados aos equipamentos de sua propriedade, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização, por parte da *3D Telecom*, na ocorrência das hipóteses aqui previstas.

6.10. O *Assinante* declara-se ciente de que a *3D Telecom* não dispõe de mecanismos de segurança lógica da rede do *Assinante*, sendo de responsabilidade exclusiva do *Assinante* a preservação de seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de sua rede.

6.11. São deveres do *Assinante*, além de outros casos previstos na legislação e regulamentação incidente:

- a) Cumprir integralmente as obrigações previstas nestas Condições Gerais de Adesão, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à prestação dos serviços ora contratados;
- b) Providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da *3D Telecom*, quando for o caso;
- c) Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
- d) Arcar com os custos de reparo, reposição, manutenção de rotina e de emergência dos equipamentos avariados ou danificados, eventualmente disponibilizados pela *3D Telecom* ao *Assinante*, principalmente se comprovado mau uso, modificação da instalação original ou, ainda, caso a infraestrutura interna do *Assinante* não cumpra com os requisitos básicos de segurança e funcionamento indicados pela *3D Telecom*;
- e) Permitir a retirada dos equipamentos disponibilizados pela *3D Telecom* em razão da contratação, quando aplicável, na hipótese de rescisão do presente contrato ou pela ocorrência de qualquer tipo de alteração nas características do serviço;
- f) Permitir a visita dos técnicos da *3D Telecom* ou técnicos por ela indicados quando da instalação, ativação e manutenção do serviço, bem como em caso de suspeita de uso indevido dos serviços ora contratados;



- g) Arcar com os custos de eventual mudança de endereço solicitada à *3D Telecom*, observada a viabilidade técnica da prestação do serviço no novo local;
- h) Não comercializar, ceder, locar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir o serviço a terceiros, sob pena de rescisão contratual e outras sanções administrativas e penais, nos termos da Lei;
- i) Indenizar a *3D Telecom* por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, sem prejuízo de outras sanções eventualmente incidentes sobre o caso concreto; e
- j) Comunicar imediatamente a *3D Telecom* todo e qualquer dano ocorrido nos dispositivos de acesso à internet, transferência de titularidade do dispositivo de acesso à internet, bem como qualquer alteração nas informações cadastrais.

6.10. Constituem obrigações da *3D Telecom*, sem prejuízo daqueles previstos em lei e na regulamentação pertinente:

- a) Prestar os serviços de acordo com o especificado no contrato, responsabilizando-se integralmente pela exploração e execução do serviço perante o *Assinante*;
- b) Não condicionar a oferta dos serviços ora contratados à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade oferecida, ainda que prestado por terceiros, sendo-lhe facultado, contudo, oferecer condições comerciais diversas em razão de Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações;
- c) Manter Central de Atendimento telefônico, com discagem direta gratuita durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, cuja qual pode ser acessada por meio dos telefones 0800 657 0836, (48) 3657-0836 e (48) 99657-0836, ou pelo *website* da *3D Telecom* <<https://cliente.3dtelecom.com.br/>> ou no e-mail <atendimento@3dtelecom.com.br>;
- d) Prestar esclarecimentos ao *Assinante*, de pronto e livre de ônus, face às suas reclamações e dúvidas relativas à fruição dos serviços;
- e) Conceder desconto e/ou ressarcimento por falhas e/ou interrupções do serviço, na forma da regulamentação pertinente;
- f) Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de cobertura da *3D Telecom*, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos de indisponibilidade técnica;
- g) Disponibilizar ao *Assinante*, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;
- h) Tornar disponíveis ao *Assinante* informações sobre características e especificações técnicas dos equipamentos, necessárias a conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;
- i) Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e nos contratos celebrados com o *Assinante*, bem como a legislação e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

j) Zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados pessoais e informações do *Assinante*, empregando todos os meios e tecnologia necessários a assegurar tal direito dos assinantes e usuários em geral dos serviços disponibilizados pela *3D Telecom*, salvo nas hipóteses onde a Prestadora tem obrigação legal de reportar informações às autoridades competentes, observados os limites legais.

6.11. São direitos da *3D Telecom*, além daqueles previstos em lei e nas regulamentações do tema:

- a) Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;
- b) Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;
- c) Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e atendendo a critérios objetivos; e
- d) Suspender a prestação dos serviços ora contratados e, inclusive rescindir o presente contrato, obedecidas as disposições contratuais aqui estabelecidas, bem como atendendo ao disposto na legislação e regulamentação que recai sobre a contratação.

6.12. Além das disposições estabelecidas neste instrumento, as partes estão igualmente obrigadas a obedecer todos os regramentos previstos na Regulamentação do SCM, aprovado pela Resolução nº 614/2013 (Regulamento do SCM) e Resolução nº 632/2014 (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC), ambas da ANATEL, além de toda a legislação aplicável à contratação e outras normas supervenientes.

6.13. Direitos e obrigações, bem como situações contratuais específicas poderão ser temporariamente relativizadas pelas partes ou por determinação do Poder Público, inclusive Órgãos Reguladores e, independentemente de termo aditivo, por motivos de caso fortuito ou de força maior, compreendendo, entre outros: perturbações industriais, greves, avalanches, terremotos, enchentes, explosões, pandemias, estado de calamidade ou qualquer outro acontecimento semelhante e equivalente aos aqui arrolados e que fujam ao controle seguro de qualquer das partes.

7. PREÇO, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E REAJUSTE

7.1. Pela prestação dos serviços ora contratados, o *Assinante* pagará à *3D Telecom* os valores vigentes na data da prestação dos serviços, incluindo, mas não limitado, a mensalidade pelos serviços de comunicação multimídia, serviços de valor adicionado, taxa de habilitação, taxa de visita técnica, taxa de configuração e demais serviços adicionais, inclusive aqueles relacionados a outras operadoras – conforme Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações, que poderão variar de acordo com as condições comerciais oferecidas pela *3D Telecom* e com as opções contratadas pelo *Assinante*, observado o Plano de Serviços e a Assinatura.

7.1.1. O documento de cobrança discriminará cada um dos serviços prestados pela *3D Telecom*, os quais poderão incidir mensalmente ou eventualmente.

7.1.2. O início do faturamento dos serviços corresponderá à data da ativação dos mesmos pela *3D Telecom*.

7.2. A *3D Telecom* disponibiliza o preço dos seus serviços em seu portal eletrônico na internet (www.3dtelecom.com.br), ou por meio da Central de Atendimento, além de outros meios informativos, tais como plataformas virtuais.

7.3. O *Assinante* é o único responsável pelo pagamento dos valores apresentados no documento de cobrança (fatura), respeitando-se a incidência tributária aplicável conforme a legislação vigente, e deverá pagá-lo, pontualmente, na rede bancária credenciada ou através de outros meios a serem oportunamente indicados pela *3D Telecom*.

7.4. Os preços dos serviços prestados pela *3D Telecom* poderão ser reajustados depois de decorridos 12 (doze) meses, contados a partir da data-base de início de comercialização do serviço, independente da data de efetiva contratação pelo *Assinante*, limitado ao IGP-M ou outro índice que venha a substituí-lo, obrigando-se a *3D Telecom* a divulgar tal fato a todos os *Assinantes*, bem como a veicular tal informação em jornal de grande circulação na área de autorização e com antecedência mínima de 02 (dois) dias, conforme determinações regulatórias incidentes.

7.4.1. Na hipótese de a legislação e regulamentação vierem a permitir reajuste dos valores em prazo inferior a 12 (doze) meses, fica facultado à *3D Telecom* aplicar imediatamente tal sazonalidade ao contrato.

7.5. Nos valores ofertados não está inclusa qualquer previsão inflacionária, na pressuposição de que a economia se manterá estável. Neste sentido, ainda serão aplicadas ao contrato as disposições legais referentes ao seu equilíbrio econômico-financeiro e à redução da periodicidade de reajustes dos preços contratuais, adotando-se nessa hipótese a menor periodicidade admitida pela lei ou regulamentos.

7.6. O não recebimento do documento de cobrança, pelo *Assinante*, não o isenta de realizar o pagamento dos valores por ele devidos até a data de seu vencimento, devendo o *Assinante* buscar meios, perante a Central de Atendimento, de adimplir suas obrigações.

7.7. Poderá ocorrer a cobrança de valores *pro rata die*, ou seja, proporcional aos dias de serviço utilizado, em razão da alteração de pacote, data de vencimento, dentre outras, sendo certo que, para efeito dos cálculos incidentes em razão deste contrato, um mês terá sempre a duração de 30 (trinta) dias.

7.8. Os valores estabelecidos nos Plano de Serviços já englobam os valores de todos os tributos incidentes em razão da prestação dos serviços ora contratados, de acordo com o estabelecido na legislação vigente.

7.9. Na hipótese de criação de novos tributos de qualquer natureza, bem como se forem modificadas as alíquotas dos tributos já incidentes, ou ainda, se for dada nova interpretação pelo Fisco à arrecadação de tributos, ou se, de qualquer forma, forem majorados ou diminuídos os

ônus da *3D Telecom* em razão da presente contratação, os valores de remuneração também serão revisados, de modo a refletirem tais modificações.

8. CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS ORIUNDOS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

8.1. O *Assinante* tem o direito de questionar os débitos contra ele lançados pela *3D Telecom*, não se obrigando ao pagamento dos valores que considere indevidos, até o resultado final do respectivo procedimento de contestação.

8.2. O *Assinante* receberá um número de protocolo que lhe possibilite acompanhar sua contestação através dos canais disponibilizados por intermédio da Central de Atendimento da *3D Telecom*.

8.3. Caso o *Assinante* deseje contestar apenas parte dos débitos lançados, a cobrança da parcela contestada será suspensa até que a *3D Telecom* examine o cabimento da contestação apresentada pelo *Assinante*.

8.3.1. A parcela incontroversa permanecerá vigente, cabendo à *3D Telecom* enviar instrumento próprio de cobrança ao *Assinante*, que deverá pagar no vencimento, sob pena de caracterização de inadimplemento.

8.4. Na hipótese de o *Assinante* adimplir valores cobrados incorretamente pela *3D Telecom*, estes serão devolvidos ao *Assinante* mediante compensação nas faturas seguintes.

8.5. Caso a contestação seja considerada improcedente pela *3D Telecom*, nenhuma importância será devolvida ao *Assinante* que, caso não tenha realizado o pagamento, deverá quitar a parcela contestada no primeiro dia útil seguinte à notificação de indeferimento, sob pena de incidência dos encargos moratórios previstos neste instrumento.

9. INADIMPLEMENTO

9.1. O não pagamento do documento de cobrança, pelo *Assinante*, até a data de seu vencimento, acarretará em:

- a) Atualização monetária do débito pelo INPC ou seu substituto legal capaz de garantir o equilíbrio econômico-financeiro do contrato, calculado até a data do efetivo adimplemento;
- b) Incidência de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die* sobre o valor em atraso, contados até a data do efetivo pagamento;
- c) Aplicação de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o montante em atraso; e
- d) Sendo o caso, incidência de honorários profissionais já pré-fixados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da dívida, caso a *3D Telecom* encaminhe o débito para cobrança por terceiros, seja ela judicial ou extrajudicial.

9.2. Além do disposto no item anterior, o não pagamento do documento de cobrança, pelo *Assinante*, facultará à *3D Telecom* a:

- a) Suspender parcialmente a prestação dos serviços, após transcorridos 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido, até a data da quitação integral da dívida;
- b) Suspender totalmente a prestação dos serviços, após transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão parcial, até a data da quitação integral da dívida;



c) Cancelar a prestação dos serviços e considerar rescindido o presente contrato após transcorridos 90 (noventa) dias de atraso no pagamento;

d) Incluir o nome do *Assinante* em cadastros de inadimplentes, após a rescisão do contrato.

9.2.1. Na hipótese de ocorrer modificação na regulamentação incidente à espécie, os prazos previstos para a suspensão parcial, integral e para a rescisão do presente contrato poderão ser reduzidos segundo os interesses da *3D Telecom*, independentemente de prévio aviso ou notificação.

9.2.2. A suspensão parcial de que trata a alínea "a" do item 9.2, caracteriza-se:

a) Tratando-se de serviços de telefonia (STFC ou VOIP) prestados diretamente pela *3D Telecom* ou mediante oferta conjunta por diferentes operadoras, pelo bloqueio para originação de chamadas, além de outros serviços e facilidades que importem em ônus para o *Assinante*, inclusive o bloqueio no recebimento de chamadas à cobrar, pelo *Assinante*, sendo garantido, porém, originar chamadas para serviços públicos de emergência, bem como acessar a Central de Atendimento telefônico da *3D Telecom*;

b) Tratando-se de serviços de Televisão por Assinatura prestados diretamente pela *3D Telecom* ou mediante oferta conjunta por diferentes operadoras, pela disponibilização, no mínimo, dos Canais de Programação de Distribuição Obrigatória;

c) Nos Serviços de Comunicação Multimídia – SCM, pela redução da velocidade contratada, em patamar a ser definido pela *3D Telecom*.

9.2.3. O pagamento de débito posterior não isenta o *Assinante* do pagamento de débitos anteriormente vencidos.

9.3. Na hipótese de rescisão deste contrato por falta de pagamento (item 9.2, alínea "c"), a prestação dos serviços pela *3D Telecom* ficará condicionada à:

a) Quitação dos débitos pendentes, inclusive eventuais encargos;

b) Adesão a novo contrato de prestação de serviços com a *3D Telecom*; e

c) Adimplemento da Taxa de Habilitação.

9.4. Rescindido o contrato, a *3D Telecom* encaminhará ao *Assinante*, no prazo de 07 (sete) dias, comunicação da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência, no último endereço constante de sua base cadastral.

9.5. A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes do presente contrato, bem como do Contrato de Permanência, quando for o caso.

9.6. Na hipótese de o *Assinante* efetuar o pagamento do débito, na forma prevista no presente contrato, antes da rescisão do contrato, a *3D Telecom* deve restabelecer a prestação dos serviços ora contratados no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetiva quitação do débito.

9.7. Caso a *3D Telecom* deixe de aplicar o disposto neste título ou caso venha a aplicar critérios diferenciados e mais benéficos ao *Assinante*, tal hipótese não implicará em novação ou renúncia aos direitos previstos neste contrato.

9.8. Caso o *Assinante* possua contratado serviço telefônico (STFC ou VOIP) junto à *3D Telecom*, seu código de acesso (número de telefone) será preservado durante a suspensão do contrato, qualquer que seja o motivo, obrigação da qual a *3D Telecom* fica desincumbida após a rescisão do contrato, sobretudo no caso de inadimplemento pelo *Assinante*.

10. SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DOS SERVIÇOS

10.1. O *Assinante* adimplente pode requerer à *3D Telecom* a suspensão da prestação dos serviços ora contratados segundo estabelecem as regulamentações da ANATEL.

10.2. Além das hipóteses previstas neste contrato, na legislação e na regulamentação aplicável, a *3D Telecom* poderá suspender a prestação dos serviços nas seguintes hipóteses:

- a) Descumprimento de obrigações contratuais, legais ou regulamentares, incluído o uso indevido do serviço, pelo *Assinante*;
- b) Quando as instalações ou a rede interna do *Assinante* não forem compatíveis com as especificações técnicas estabelecidas neste contrato, ou puderem causar danos à rede de suporte da *3D Telecom*;
- c) Utilização, pelo *Assinante*, de equipamentos e terminais sem certificação expedida ou aceita pela ANATEL;
- d) Caracterização e/ou indícios de Fraude;
- e) Caracterização e/ou indícios de Tráfego Artificial;
- f) Manutenção preventiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação do serviço, mediante prévia comunicação ao *Assinante*;
- g) Manutenção corretiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação dos serviços; e
- h) Recusa injustificada, pelo *Assinante*, na entrega de documentos que comprovem os dados cadastrais informados quando da contratação.

10.3. A *3D Telecom* poderá restringir, ou até mesmo bloquear, o uso de determinados programas "P2P" que possam interferir no acesso dos demais Assinantes, principalmente nos horários de grande tráfego na internet.

11. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DE INSTALAÇÃO E REPAROS

11.1. Após o pagamento, pelo *Assinante*, da Taxa de Habilitação, as partes agendarão data e horário para a instalação dos equipamentos necessários à prestação dos serviços contratados, que dependerá, ainda, de análise de viabilidade técnica por parte da *3D Telecom*.

11.2. Cabe ao *Assinante* indicar pessoas por ele autorizadas a receber a *3D Telecom* no local da prestação dos serviços ora contratados, as quais estarão autorizadas a firmar quaisquer documentos, em nome do *Assinante*, e desde que relacionados à presente contratação, tais como Ordens de Serviço, Contrato de Permanência e outros documentos.



11.3. A instalação básica dos equipamentos compreende a instalação dos cabos e fios necessários à prestação do serviço de internet banda larga segundo o Plano de Serviço contratado pelo *Assinante*, a conexão dos equipamentos de infraestrutura e orientações ao *Assinante* ou pessoa por ele designada.

11.4. Na hipótese de ser necessário o uso de material ou serviços que excedam a instalação básica, poderá haver a cobrança proporcional às despesas extras dispendidas pela *3D Telecom*.

11.5. A instalação de quaisquer produtos ou serviços ofertados pela *3D Telecom* estará sujeita à prévia análise técnica, que verificará a viabilidade da prestação dos serviços.

11.6. A *3D Telecom* não está obrigada a realizar quaisquer instalações onde a análise técnica indicar a inviabilidade da prestação dos serviços ofertados, não lhe gerando qualquer responsabilidade.

11.7. Havendo a necessidade de reparos na rede ou equipamentos da *3D Telecom*, ou até mesmo na infraestrutura interna do *Assinante*, as partes deverão agendar data e horário que julgarem mais convenientes, segundo suas especificidades.

11.8. A *3D Telecom* pode, a qualquer momento, diante da necessidade de instalação ou substituição parcial ou integral de equipamentos de infraestrutura, utilizar material remanufaturado, desde que o mesmo não ofereça riscos a operação do produto ou dos serviços contratados e, quando for o caso de substituição, o equipamento deve, preferencialmente, possuir as mesmas características ou ser superior ao item substituído.

12. VIGÊNCIA

12.1. O presente contrato vigora por prazo indeterminado, a contar da data de instalação e disponibilização dos serviços de internet banda larga pela *3D Telecom*, podendo ser rescindido a pedido do *Assinante*, sem ônus e a qualquer tempo, ressalvadas as contratações com prazos de permanência.

13. RESCISÃO

13.1. O presente contrato poderá ser rescindido pelas partes ou pelo Poder Público, segundo as hipóteses e condições aqui estabelecidas.

13.1.1. O contrato será rescindido de pleno direito em caso de extinção ou renúncia da autorização da *3D Telecom* para a prestação dos serviços objeto deste contrato.

13.1.2. Este contrato poderá ser rescindido no caso de morte do *Assinante* pessoa natural e falência ou dissolução total no caso de *Assinante* pessoa jurídica, sem que ocorra regular transferência de titularidade do contrato, no prazo de 60 (sessenta) dias, para eventual herdeiro ou sucessor que preencha os requisitos da *3D Telecom* para a contratação do serviço.

13.1.3. Poderá ser rescindido ainda, a qualquer tempo, pelo *Assinante*, mediante comunicação à *3D Telecom* por meio da Central de Atendimento, seja pessoalmente, por escrito ou por meio eletrônico, observadas as penalidades eventualmente incidentes em decorrência de possível permanência.

13.1.4. A rescisão independe do adimplemento contratual, sem prejuízo da exigibilidade, pela *3D Telecom*, dos encargos decorrentes da prestação dos serviços ora contratados, bem como do Contrato de Permanência, caso pactuado entre as partes.

13.1.5. São hipóteses de rescisão pela *3D Telecom*:

- a) Caso o *Assinante* descumpra qualquer das suas obrigações legais, regulamentares ou contratuais, quanto à utilização dos serviços e equipamentos, inclusive, de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a própria *3D Telecom*;
- b) Decorrido o prazo de 30 (trinta) dias da suspensão total dos serviços, na forma do item 9.2, alínea "c" deste instrumento;
- c) Em decorrência de atos do Poder Público ou de terceiros que impeçam a execução do objeto deste contrato, hipótese em que não incidirá qualquer penalidade às partes contratantes;
- d) Em caso de solicitação de mudança de endereço feita pelo *Assinante*, para endereço onde seja inviável a prestação dos serviços pela *3D Telecom*;
- e) Em caso de recusa injustificada, pelo *Assinante*, na entrega de quaisquer documentos hábeis de comprovar os dados cadastrais informados quando da contratação;
- f) Na hipótese de o *Assinante*, ao exercer seu direito de manifestação a respeito de situação envolvendo a contratação mantida junto à *3D Telecom*, lhe causou prejuízo à marca, imagem, nome ou reputação, alterando a verdade dos fatos, distorcendo acontecimentos ou, dolosamente, ofendendo a *3D Telecom* ou seus prepostos, segundo item 18 do presente instrumento;
- g) A *3D Telecom* se reserva ainda, ao direito de rescindir o presente contrato, unilateralmente, caso seja constatada irregularidade na utilização dos serviços prestados, de acordo com as previsões deste ato e da regulamentação em vigor, bem como a prática de atos criminosos, notadamente em se tratando de crimes contra crianças e adolescentes, segundo estabelecido no Estatuto da Criança e do Adolescente e demais legislações vigentes.

13.2. A partir da extinção do contrato, compete ao *Assinante*, no prazo improrrogável de 30 (trinta) dias, restituir os equipamentos de propriedade da *3D Telecom* e que estejam sob sua posse e guarda, quando aplicável, bem como efetuar o pagamento de todos os valores referentes aos serviços prestados até o efetivo cancelamento do contrato.

13.2.1. Na hipótese de escoamento do prazo previsto no item 13.2 sem que o *Assinante* tenha procedido à devolução dos equipamentos de propriedade da *3D Telecom*, ficará este, sujeito às medidas judiciais cabíveis, inerentes à busca e apreensão dos mesmos, além de estar sujeito à indenizar a *3D Telecom* no montante equivalente a 100% (cem por cento) do valor dos equipamentos de propriedade da *3D Telecom*.

13.3. A rescisão contratual, por si só, não gera presunção de quitação dos débitos eventualmente existentes enquanto da vigência do contrato.

13.4. A rescisão, independente do motivo, não prejudica a exigibilidade dos encargos eventualmente decorrentes do presente contrato.

14. RESPONSABILIDADE

14.1. A *3D Telecom* será responsável somente pelos danos diretos por ela comprovadamente causados em razão da prestação de seus serviços, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos.

14.2. A *3D Telecom* não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários dos serviços por ela prestados ou prestados por seus concorrentes, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do *Assinante*, o qual deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do serviço de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados tais como, mas não limitado, senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial.

14.3. O *Assinante* é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, ou multas decorrentes da utilização dos serviços em desacordo com este contrato, com a legislação e com a regulamentação em vigor.

14.4. A *3D Telecom* não será responsável por eventuais falhas individuais do acesso de usuários, ou interrupções na prestação de seus serviços quando forem causados por má utilização dos equipamentos ou por qualquer outra situação provocada pelo *Assinante*, conforme previsão regulamentar vigente.

14.4.1. Entende-se por falha individual do acesso de usuários, aquela que cause defeito ou condição anormal em uma peça, componente, dispositivo, equipamento, material, sistema ou serviço, relacionado à operação, ao funcionamento e à conservação conforme planejados, ocasionados pelo *Assinante*.

14.5. A *3D Telecom* não possui qualquer obrigação de fiscalizar ou, de qualquer forma, acompanhar ou controlar o conteúdo veiculado ou acessado pelo *Assinante*, isentando-se a *3D Telecom*, nesse caso, de qualquer responsabilidade pela eventual utilização ou veiculação de conteúdo ilegal, imoral ou antiético por parte do *Assinante*.

15. CONFIDENCIALIDADE

15.1. Toda informação que venha a ser fornecida por uma parte à outra, será tratada como sigilosa, seja ela escrita ou verbal.

15.2. A parte receptora da informação deverá preservar a informação, dados e o sigilo pelo prazo de pelo menos 05 (cinco) anos após o encerramento da contratação.

15.3. Não obstante qualquer disposição diversa neste instrumento, a parte receptora não terá qualquer obrigação de preservar o sigilo relativo à informação que: a) era de seu conhecimento antes desta contratação, e a informação foi obtida sem sujeição a qualquer obrigação de sigilo; b) for revelada a terceiros pela parte reveladora, com isenção de restrições; c) estiver publicamente disponível; e d) tenha sido exigida por determinação do Poder Público.

15.4. Toda informação será considerada pertencente à parte reveladora, e a parte receptora devolverá toda informação recebida de forma tangível à reveladora ou destruirá toda informação por ocasião da rescisão deste contrato.

15.5. É vedado à receptora usar qualquer informação da reveladora para qualquer finalidade, salvo se expressamente consentido pela reveladora.

15.6. O *Assinante* autoriza, sem quaisquer ônus, que a *3D Telecom* divulgue seu nome e marcas como fazendo parte da relação de clientes, autorização esta que poderá ser revogada a qualquer tempo e sem justificativa, mediante prévio e expresso aviso à *3D Telecom*.

16. PROCEDIMENTO PARA MUDANÇAS DE ENDEREÇO

16.1. O *Assinante* adimplente poderá solicitar a mudança do endereço de instalação e o local da prestação dos serviços, condicionada à prévia análise de viabilidade técnica, pela *3D Telecom*, para a prestação dos serviços no novo endereço.

16.2. A *3D Telecom* poderá cobrar pelo atendimento à solicitação de mudança de endereço, em valor não superior ao valor da Taxa de Habilitação vigente ao tempo da solicitação de mudança de endereço.

17. TERMO DE CONSENTIMENTO DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

17.1. Os dados coletados através ou em razão desta contratação serão armazenados durante todo o período da sua vigência e por, pelo menos, mais 05 (cinco) anos após o encerramento desta, com a finalidade de prestação dos serviços ora contratados, serviços acessórios a este contrato, melhoria dos serviços prestados pela *3D Telecom*, bem como envio de outros conteúdos ou materiais indicando serviços e produtos relacionados à *3D Telecom*.

17.2. Os dados a que faz referência o item anterior serão de uso restrito pela *3D Telecom* e não serão compartilhados com terceiros, salvo nas hipóteses previstas em lei ou em caso de necessário compartilhamento com terceiros relacionados diretamente com a *3D Telecom*, tais como corpo jurídico, marketing e outros, os quais ficam vinculados às iguais responsabilidades da *3D Telecom* perante tais dados, na forma da Lei.

17.2.1. O *Assinante* declara-se ciente de que seus dados pessoais, sensíveis e anonimizados poderão ser cedidos a órgãos e autoridades públicas, independentemente de prévio aviso e cuja cessão poderá ocorrer em sigilo ao *Assinante*, sobretudo em casos de investigação policial e outras hipóteses cujo sigilo seja indispensável ao sucesso das ações realizadas pelas autoridades.

17.3. A *3D Telecom* dispensa tratamento sigiloso e confidencial aos dados e comunicações do *Assinante*, podendo disponibilizá-los a órgãos e autoridades competentes, inclusive para prevenir ou reprimir atos ilícitos, conforme legislação aplicável.

17.4. O *Assinante* autoriza a *3D Telecom* a reter seus dados e transmiti-los para outras empresas do seu grupo econômico, parceiros comerciais, além de instituições financeiras e administradoras de cartão de crédito, com o objetivo de prestar os serviços aqui contratados, além de criar e disponibilizar novas ofertas e serviços ao *Assinante*.

17.5. Passados os prazos de responsabilidade legal da *3D Telecom* e, a qualquer tempo, o *Assinante* poderá solicitar o descadastramento dos seus dados, total ou parcialmente, por meio dos canais de atendimento indicados no item 6.10, alínea "c", obrigando-se a *3D Telecom* e

eventuais terceiros a ela vinculados a descartar aqueles dados em prazo razoável, observadas as condições técnicas e legais específicas.

18. PROPRIEDADE INTELECTUAL

18.1. As partes obrigam-se a não empreender nenhuma atividade, tampouco realizar quaisquer atos, quer seja direta ou indiretamente, que venham a afetar ou prejudicar, de algum modo, o direito, a titularidade e o uso, pela outra parte, de suas marcas, nomes comerciais ou qualquer outro direito material ou imaterial, inclusive qualquer propriedade intelectual.

18.2. É facultado à *3D Telecom* rescindir o presente contrato com o *Assinante* caso verifique que este, ao exercer seu direito de manifestação, inclusive em redes sociais virtuais, indicando eventual insatisfação com a *3D Telecom*, alterou a verdade dos fatos, distorceu acontecimentos ou ofendeu a *3D Telecom* e/ou seus prepostos, sobretudo se verificado que tal ação se deu dolosamente a fim de denegrir a imagem e reputação da *3D Telecom* perante o mercado de consumo.

18.2.1. O disposto no item 18.2 só faculta a *3D Telecom* a rescindir o presente contrato caso verificado excessos cometidos pelo *Assinante* quando do exercício do seu direito de livre manifestação e de liberdade de expressão.

19. DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1. Em caso de dúvidas, esclarecimentos ou quaisquer solicitações, o *Assinante* poderá ser atendido através da Central de Atendimento da *3D Telecom*, por meio dos canais de atendimento especificados na alínea "c" do item 6.10 deste contrato.

19.2. O *Assinante* poderá entrar em contato com a ANATEL através do portal eletrônico (www.anatel.gov.br), pela Central de Atendimento telefônica (133) ou ainda, diretamente em seu endereço, situado na SAUS, Quadra 06, Blocos C, E, F e H, Ala Norte, CEP 70070-940, Brasília – DF, com horário de atendimento ao público de segunda à sexta-feira, das 08:00h às 18:00h.

19.3. Este contrato entrará em vigor na data de seu registro e surtirá efeitos perante todos os *Assinantes* assim reconhecidos nos termos aqui contidos, substituindo e atualizando, no prazo de 30 (trinta) dias contados da ciência, todo e qualquer contrato de prestação de serviços firmado pela *3D Telecom* na condição de prestadora de tais serviços que encontrar-se vigente e que tenha por objeto quaisquer dos serviços descritos no item 3.1 deste instrumento.

19.3.1. A ciência a que se refere este item dar-se-á por qualquer meio, presencial ou eletrônico, pelo *Assinante*.

19.3.2. Será considerada ciência tácita, pelo *Assinante*, caso este permaneça inerte após o prazo estabelecido no item 19.3, continuando a usufruir regularmente dos serviços contratados.

19.4. Este instrumento revoga e substitui o documento registrado no Ofício de Registros Cíveis das Pessoas Naturais, de Interdições e Tutelas, de Pessoas Jurídicas e de Títulos e Documentos de Braço do Norte – SC, sob o nº 019463, em 1º de junho de 2017.

19.5. As regras contidas neste instrumento poderão ser complementadas ou alteradas a qualquer tempo pela *3D Telecom* ou por determinação do Poder Público, obrigando-se a *3D*

Telecom a divulgar publicamente as modificações e a todos os *Assinantes*, passando a vigorar tais modificações 30 (trinta) dias a partir do registro público do instrumento, nas idênticas formas e prazos do item 19.3.

19.6. Cópia deste documento é disponibilizada eletronicamente no *website* da *3D Telecom*, razão pela qual o *Assinante* declara, pelo ato da contratação, a sua integral ciência e anuência às presentes Condições Gerais de Adesão ao Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM.

19.7. A plena ciência, concordância e adesão aos termos do presente instrumento poderá ocorrer por, pelo menos, uma das seguintes formas: *a)* assinatura física ou digital do *Assinante* na Proposta de Adesão; *b)* aceitação por meio de sistema eletrônico de vendas, inclusive através da Central de Atendimento da *3D Telecom*; *c)* assinatura do *Assinante* ou pessoa por ele autorizada, ainda que tacitamente, na Ordem de Serviço de Instalação, Contrato de Permanência ou qualquer outro instrumento que demonstre a presente contratação; *d)* aceitação eletrônica através do *website* ou outro canal de atendimento da *3D Telecom*; *e)* confirmação por qualquer meio eletrônico disponibilizado pela *3D Telecom*, inclusive por meio de redes sociais, aplicativos, plataformas e outros *softwares*, inclusive de comunicação instantânea, desde que idôneo a fim de demonstrar a contratação; *f)* uso dos serviços ora contratados, pelo *Assinante*, por mais de 07 (sete) dias, contados da data de instalação dos equipamentos; *g)* pagamento da Taxa de Habilitação; *h)* pagamento da primeira mensalidade relativa à assinatura dos serviços prestados pela *3D Telecom*, segundo o plano contratado pelo *Assinante*.

19.7.1. As contratações adicionais ou renegociação da contratação poderão ser feitas através de aceite formal em novo instrumento de contratação, de forma física ou eletrônica, inclusive por e-mail, desde que encaminhado pelo *Assinante* ou preposto devidamente autorizado.

19.8. A *3D Telecom* compromete-se a divulgar em seu Portal na Internet e/ou em outros meios de comunicação as novas versões do presente termo de adesão, sendo facultado ao *Assinante* exercer o direito de formalizar oposição, de forma fundamentada, em até 30 (trinta) dias contados da data de divulgação.

19.9. Eventual nulidade ou anulabilidade de determinada disposição deste instrumento não atingirá suas demais disposições, obrigando-se as partes a convalidar, nos termos permitidos pela Lei, a disposição nula ou anulada, de modo que prevaleça, no que for possível, a vontade das partes nela expressada.

19.10. As partes envidarão seus melhores esforços para dirimir, de modo amigável, qualquer litígio ou controvérsia relativa ao presente contrato, por qualquer meio de negociação, iniciada espontaneamente, seja por meio de notificação, recebimento de e-mail, fax, e/ou em reunião que se noticiou a existência do litígio ou controvérsia.



19.11. O presente instrumento, assim como eventuais medidas judiciais ou extrajudiciais, reger-se-ão pelas leis e regulações da República Federativa do Brasil, incluindo leis de defesa do consumidor, concorrência desleal e requerimentos formulados por autoridades governamentais.

19.12. Não constituirá novação ou renúncia, ainda que tácita, a abstenção de qualquer das partes em exercer qualquer direito ou faculdade que lhe é assegurada tanto por este contrato como pela Lei ou regulamentação, inclusive naquilo que concerne a concordância com eventual mora no pagamento, bem como isenção ou desconto de qualquer valor ou qualquer concessão relativa a qualquer obrigação ora pactuada.

19.13. Este instrumento, assim como se encontra redigido, revoga e substitui todo e qualquer contrato ou ajuste anterior, escrito ou verbal, eventualmente existente entre a *3D Telecom* e os *Assinantes* e que tenha o mesmo objeto que o disposto neste instrumento.

19.14. A não exigência imediata, por qualquer das partes, em relação ao cumprimento das obrigações ora assumidas, constitui-se em mera liberalidade, não caracterizando novação ou precedente invocável pela parte beneficiada para justificar eventual inadimplemento.

19.15. Este contrato não cria entre as partes qualquer relação de sociedade, *joint-venture*, associação, parceria, representação, agenciamento, franquias ou vínculo empregatício, salvo se ajustado em instrumento próprio.

19.16. É vedada a cessão ou transferência, total ou parcial, por qualquer das partes, dos seus direitos e obrigações estabelecidos neste instrumento.

19.16.1. A *3D Telecom* fica autorizada a ceder ou transferir os direitos, obrigações, dados e informações oriundas do presente contrato para empresas do mesmo grupo econômico ou em função de reestruturação societária, fusão, cisão ou incorporação.

19.16.2. Caso o *Assinante* pretenda transferir os direitos e obrigações decorrentes deste contrato, deverá obter prévio e expresso consentimento da *3D Telecom*.

19.17. O presente instrumento é firmado em caráter irrevogável e irretratável, vinculando as partes por si, seus herdeiros e sucessores a qualquer título, com as eventuais exceções previstas neste instrumento.

19.18. A *3D Telecom*, seus administradores, empregados e eventuais subcontratados reconhecem e declaram estar sujeitos à observância e cumprimento de normas éticas, pautando-se pelo desenvolvimento e crescimento sustentáveis, além do respeito e proteção de direitos humanos, direitos do trabalho, princípios da proteção ambiental e da luta contra todas as formas de corrupção, inclusive extorsão e suborno, declarando também que todos os seus negócios, na medida do aplicável, observam e difundem os princípios e valores aqui mencionados, de modo ético e socialmente responsável, observando e prezando, sempre, pelo cumprimento da Lei da Defesa da Concorrência e demais normas e regulamentos que lhe são aplicáveis.

19.19. As partes elegem o foro de domicílio do *Assinante* como o competente para dirimir eventuais conflitos oriundos do presente contrato, com a renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

São Ludgero – SC, 1º de julho de 2020.

3D TELECOMUNICAÇÕES LTDA

CONTRATO DE PERMANÊNCIA

Por meio do presente instrumento, o qual será regido, interpretado e executado segundo as leis da República Federativa do Brasil, **3D Telecomunicações Ltda** ("3D"), CNPJ nº 08.974.128/0001-68, e o **Assinante** que ora subscreve, resolvem celebrar este Contrato de Permanência nos seguintes termos: **1. OBJETO 1.1** Este instrumento é complementar ao Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM a que está vinculado, sendo indissociável nos casos em que houver a concessão de qualquer benefício ao *Assinante*, em razão do compromisso de fidelização aqui estabelecido. **1.2** Observadas as condições gerais de fidelização a seguir descritas, o presente tem por objeto formalizar os seguintes benefícios concedidos pela 3D ao *Assinante*: **a) Desconto de [•]%** ([•] por cento), equivalente a R\$ [•] ([•] reais), na Taxa de Habilitação de Planos Residenciais (pessoa física) e Empresariais (pessoa jurídica), com permanência mínima de [•] ([•]) meses. **1.3** Os benefícios e prazos de permanência poderão variar segundo a condição do *Assinante*, se pessoa física ou jurídica, bem como de acordo com as condições comerciais de contratação, observada a regulação vigente ao tempo da contratação. **2. CONDIÇÕES GERAIS 2.1** Ao contratar os serviços SCM prestados pela 3D, o *Assinante* se compromete a permanecer atrelado aos respectivos contratos, regulamentos, planos de serviços e condições de oferta pelo prazo de permanência mínima segundo descrito na tabela acima apresentada. **2.2** O *Assinante* que já estiver ativo ou que alterar Plano de Serviços com ofertas de benefícios poderá, mediante assinatura do presente instrumento, usufruir dos benefícios ali oferecidos. **2.3** O *Assinante* declara plena ciência que lhe é facultado contratar quaisquer dos Planos de Serviços acima descritos, ofertados pela 3D, sem a obrigatoriedade de adesão ao presente Contrato de Permanência, porém sem usufruir de quaisquer dos benefícios acima mencionados. **2.4** O termo inicial do prazo de permanência mínima é a data de ativação dos serviços, tendo em vista o recebimento dos benefícios concedidos, observados os preços dos serviços, taxas de adesão, habilitação e instalação, conforme contrato de prestação de serviços SCM e informe de preços, todos disponíveis nos canais eletrônicos da 3D. **2.5** Durante o período de suspensão dos serviços SCM, seja por solicitação do *Assinante*, seja por inadimplência deste, observados os termos do Contrato de Prestação de Serviços SCM, as obrigações contratuais das partes ficam interrompidas pelo período da suspensão, assim como o cálculo do prazo de permanência, voltando, todos, a fluir pelo prazo remanescente, a partir da reativação do contrato SCM. **2.6** A rescisão do Contrato de Prestação de Serviços SCM, bem como de seus respectivos regulamentos e condições de oferta, pelo *Assinante*, antes de decorrido o prazo de fidelidade aqui estabelecido, segundo originalmente contratado pelo *Assinante*, sujeitará o *Assinante* ao pagamento de multa compensatória, calculada de forma *pro-rata* ao restante do cumprimento do Contrato e de acordo com o benefício usufruído. **2.7** Na hipótese de o *Assinante* solicitar alteração das condições estabelecidas neste instrumento e no Contrato de Prestação de Serviços SCM, durante a vigência do prazo de permanência, observar-se-á o seguinte: **a)** Caso a solicitação seja para migração de outro Plano de Serviços da 3D e que não ocasione diminuição do plano inicialmente contratado, o *Assinante* permanecerá obrigado a cumprir os meses remanescentes do Prazo de Permanência e Fidelidade; **b)** Caso a solicitação seja para migração de outro Plano de Serviços da 3D que ocasione diminuição do valor originalmente contratado, ainda que promocional, o *Assinante* deverá pagar a multa rescisória proporcional aos meses restantes de Permanência; **c)** Caso a solicitação seja para migração de outro Plano de Serviços da 3D que ocasione diminuição da franquia (*downgrade*) originalmente contratada, o *Assinante* deverá pagar a multa rescisória proporcional aos meses restantes de Permanência; **d)** Caso o *Assinante* tenha seu Contrato de Prestação de Serviços SCM cancelado em virtude de inadimplência, nos termos do referido contrato, deverá pagar a multa rescisória proporcional aos meses restantes de Permanência. **e)** Os valores expressos, para fins de aplicação da multa estipulada neste Contrato de Permanência, decorrem da aplicação da seguinte fórmula: $M = B / F * (F - P)$ Onde: M = Valor devido em caso de rescisão ou alteração antes de encerrado o prazo de permanência; B = Valor total dos benefícios concedidos ao *Assinante* em razão da adesão ao Contrato de Permanência; F = Prazo (em meses) da fidelidade contratada pelo *Assinante*; P = Prazo (em meses) decorrido entre a contratação e a quebra do prazo de permanência. **2.8** O valor devido pelo *Assinante* em razão da multa aqui estipulada, pela quebra do Contrato de Permanência, será cobrado pela 3D em uma única parcela, na data de vencimento da primeira fatura subsequente e em conjunto desta, observados os termos do Contrato de Prestação de Serviços SCM. **2.9** O *Assinante* não estará sujeito ao pagamento da multa estipulada se: **a)** Houver superveniente incapacidade técnica da 3D para o cumprimento das condições técnicas e funcionais dos serviços contratados; **b)** Se o cancelamento for solicitado em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da 3D; **c)** Em caso de extinção ou renúncia da autorização da 3D para a prestação dos serviços SCM contratados pelo *Assinante*. **2.10** As partes reconhecem que as condições gerais do Contrato de Prestação de Serviços SCM são reguladas pelo referido instrumento, próprio, ao qual este Contrato de Permanência é vinculado. **2.11** As partes reconhecem que todas as disposições ora ajustadas foram integral e mutuamente aceitas, de modo que o presente ajuste reflete a boa-fé destas na contratação que ora se consuma. **2.12** Fica eleito o foro da Comarca do *Assinante* como competente para dirimir quaisquer conflitos ou controvérsias oriundas do presente contrato, renunciando, as partes, a qualquer outro, ainda que mais privilegiado.

(Local e data)

3D TELECOMUNICAÇÕES LTDA

ASSINANTE