

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO A INTERNET COM PRAZO DE FIDELIDADE

Pelo presente **Contrato de Prestação de Serviços**, a parte Contratante qualificada abaixo solicita a adesão aos serviços discriminados no presente documento à **LEWITEL TELECOMUNICACOES EIRELI**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 29.515.763/0001-57, com sede na Rua Conselheiro Laurindo, nº 142, no Bairro Cubatão, em Itapira/SP, neste ato representada em conformidade com seu Contrato Social, autorizada em SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM, nos termos de seu respectivo Contrato de Autorização celebrado com a Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, conforme ato nº 7903 da referida Agência, publicado pelo Diário Oficial da União de 22/10/2018, doravante denominada simplesmente **Contratada, Prestadora** ou **LEWITEL TELECOM**.

### DADOS DA CONTRATANTE

### DADOS DO PLANO

### DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste instrumento, os vocábulos e expressões abaixo têm as seguintes definições:

**Aceite/Assinatura Digital** - Método legal de confirmação da contratação realizado de forma online;

**Assistência Técnica** - É o suporte prestado pela Contratada nas condições abaixo especificadas;

**Central do Assinante** - Plataforma virtual (desktop ou mobile) de acesso exclusivo mediante login e senha disponibilizados à Contratante;

**Comodato** - São os equipamentos disponibilizados à Contratante para o funcionamento dos serviços dispostos nesse Contrato;

**Contrato** - Documento firmado entre Contratante e Contratada que fixa as regras de prestação de serviços conforme as normas estabelecidas pela ANATEL;

**Contratada/Prestadora** - Pessoa jurídica que, mediante autorização, presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo;

**Contratante/Assinante** - Pessoa física ou jurídica que utiliza os Serviços de Telecomunicação objeto deste Contrato;

**Plano de Internet** - Prestação do serviço condicionado à certas características, ao acesso, utilização e facilidades, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;

**Prazo de Permanência** - Período contratual mínimo em meses de utilização do serviço contratado a ser cumprido pela Contratante, na compensação de um benefício;

**Resolução** - É o encerramento da vigência do Contrato por razões diversas, fazendo cessar a prestação do serviço.

### CLÁUSULA PRIMEIRA - Do objeto do contrato

1.1. Constitui objeto deste contrato a Prestação de Serviços de instalação de ponto de acesso a serviços de telecomunicações no endereço indicado pelo Contratante no momento da contratação, específicos para o acesso ou a integração à rede Internet.

1.1.2. O Plano de Internet disponibilizado à Contratante é o (*descrição do plano*), de condição pós-paga, com valor mensal de (*valor mensal do plano*).

1.1.3. A condição pós-paga caracteriza-se pelo faturamento da mensalidade referente ao serviço já prestado.

1.2. O valor a ser pago pelo serviço no mês de ativação ou desativação, será calculado proporcionalmente ao número de dias utilizado.

1.3. Ao aderir ao Plano de Internet, a Contratante declara conhecer, aceitar e concordar com os valores, velocidade e tecnologia apresentado, ratificando sua adesão mediante o aceite e pagamento do valor lançado na mensalidade.

1.4. **FIDELIDADE** - A Contratante declara que teve ciência da opção de contrato com ou sem período de permanência (fidelidade), e em contrapartida, ao se comprometer em permanecer 12 meses como Contratante, receberá como benefício um desconto, conforme descrito no Contrato de Fidelidade.

1.4.1. O **Contrato de Fidelidade** foi firmado em instrumento separadamente deste, fixando condições específicas dessa modalidade de contratação, devendo serem interpretados conjuntamente.

1.5. **COMODATO** - A disponibilização de equipamentos à Contratante em regime de comodato está incluso na prestação de serviços objeto deste contrato, tendo como documento regulador o Termo de Comodato, devendo ser assinado em conjunto com esse documento.

1.6. **INSTALAÇÃO** - A instalação do ponto de acesso será realizada em até 15 (quinze) dias nas áreas de cobertura da Contratada, contado a partir da solicitação da Contratante.

1.7. A adesão ao presente Contrato se dará por meio do aceite pela Contratante, formalizado através de assinatura eletrônica ou aceite digital, a depender da plataforma.

1.8. Para eventual comprovação, a Contratante fica ciente de que o teste de velocidade da Internet precisa ser feito com

um computador ou notebook que possua saída Gigabit, conectado diretamente ao cabo Ethernet - não pode ser via Wi-Fi, porque o sinal tem uma perda inerente à tecnologia, em um site de testes confiável (ex: SpeedTest).

**1.9.** As visitas técnicas para restabelecimento das configurações originais, perdidas em decorrência de troca do local de instalação dentro da residência, falha nos equipamentos próprios do Assinante, equipamentos terminais danificados por imprudência ou imperícia da Contratante, ou outras ações provocadas, serão cobradas no momento da visita, à vista ou no cartão de crédito/débito.

## **CLÁUSULA SEGUNDA - Dos direitos e obrigações da Contratada/Prestadora**

**2.1.** Além das demais obrigações constantes do presente Contrato, compromete-se a Contratada a assegurar todos os direitos da Contratante estabelecidos na Regulamentação do SCM, aprovado pela Resolução nº 614/2013 (Regulamento do SCM), Resolução 632 de 2014 (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de serviço de telecomunicações- RGC) e na legislação vigente.

**2.1.2.** A Contratada tem o direito de empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; e contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

**2.2.** Em caso de interrupção na rede, causada por caso fortuito ou força maior, o prazo de reparo será de até 24 horas, contado a partir da ciência da Prestadora sobre o dano.

**2.2.1.** Caso haja necessidade de interrupção para reparo de forma programada, os Assinantes serão informados com antecedência de 24 (vinte e quatro) horas.

**2.3.** Não será responsável pela interrupção dos serviços por motivos de força maior, tais como causas da natureza, catástrofes e outros previstos na legislação, nem pela interrupção do fornecimento de energia pela concessionária pública para os equipamentos e instalações ou por motivos causados pela ação direta de terceiros em que o Contratado não tenha tido qualquer contribuição.

**2.4.** A Prestadora não se responsabiliza por eventuais prejuízos de qualquer natureza que o cliente venha a sofrer em função da paralisação total ou parcial dos serviços contratados por caso fortuito ou força maior, se comprometendo apenas em recuperar o acesso da Contratante no prazo de 24 horas.

**2.5.** A Prestadora poderá rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento, caso seja identificado qualquer prática nociva do Assinante aos outros assinantes ou aos usuários em geral da Internet, seja ela voluntária ou involuntária. Podendo também disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação, bem como cancelar a conta automaticamente, sem prévio aviso, respondendo a Contratante civil e penalmente pelos atos praticados.

**2.6.** Serão disponibilizados para a Contratante através da Central do Assinante os boletos bancários, além de serem enviados por e-mail, caso o cliente solicite.

**2.7.** A Contratante poderá consultar e visualizar cópia deste Contrato de Prestação de Serviços pela Central do Assinante.

## **CLÁUSULA TERCEIRA - Dos direitos e deveres da Contratante/Assinante**

**3.1.** Além das demais obrigações contidas no presente Contrato, a Contratante fica ciente dos seus direitos e compromete-se a observar todos os deveres estabelecidos na Regulamentação do SCM, no Regulamento da RGC e na legislação vigente.

**3.1.1.** Nos termos do artigo 56 da Resolução 614/2013 da Anatel, o Assinante tem direito: *I - ao acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas; II - à liberdade de escolha da Prestadora; III - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço; IV - à informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços; V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações; VI - ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente; VII - à suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto no art. 70 do Regulamento; VIII - a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da Lei nº 9.472, de 1997; IX - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço; X - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora; XI - à resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela Prestadora; XII - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor; XIII - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos; XIV - à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação; XV - a não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação; XVI - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a Prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada; XVII - a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas; XVIII - à continuidade do serviço pelo prazo contratual; XIX - ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados; e, XX - ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo*

das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da Prestadora, em até dez dias.

**3.2.** O acesso ao serviço será prestado dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;

**3.3. PRAZO DE SUSPENSÃO E BLOQUEIO** - A prestação de serviços não será suspensa sem solicitação da Contratante, ressalvada a hipótese de **inadimplência superior a 15 (quinze) dias**, momento em que a velocidade de navegação será reduzida para 64kbps, e **após 30 dias da suspensão o sinal será totalmente bloqueado**, nos termos do art. 90 e seguintes da Resolução 632/2014 da Anatel.

**3.4.** Possui o dever de utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações, preservar os bens da Prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral, e efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento.

**3.5.** Deve providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da prestadora, quando for o caso.

**3.6.** Somente conectar à rede da prestadora equipamentos que possuam certificado de homologação da Anatel e/ou dispensados de acordo com a regulamentação.

**3.7.** Não é permitido à Contratante disponibilizar o serviço aqui contratado a terceiros, devendo ser usado exclusivamente para uso pessoal e residencial, o contrário disso desvia as características do presente contrato, sendo passível de interrupção do sinal e penalidade.

**3.8.** Deverá indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção.

#### CLÁUSULA QUARTA - Do Comodato

**4.1.** O Assinante assume inteira responsabilidade pelo equipamento disponibilizado em regime de Comodato, pela guarda e integridade do equipamento de propriedade do Contratado, obrigando-se nos termos da lei e do Termo de Comodato, em caso de perda, extravio, dano ou destruição total, por qualquer motivo, independentemente se agiu ou não com culpa, a indenizar a Prestadora.

**4.1.1.** Na tabela abaixo estão descritos os equipamentos emprestados: *tabela.4.2.* Findo o contrato os equipamentos devem ser imediatamente restituídos ao Contratado.

**4.3.** Não sendo restituído, no prazo de 10 (dez) dias depois de extinto o contrato, independentemente de perda, extravio, dano ou destruição total ou parcial, o Assinante deverá ressarcir a Prestadora ou responderá judicialmente pela indenização.

**4.4.** O Assinante não deve alterar quaisquer configurações lógicas dos equipamentos e itens emprestados, em nenhuma hipótese, nem sua localização física ou layout.

**4.5.** Em caso de perda, furto ou roubo dos itens relacionados em anexo cedidos em Comodato, a Comodatária autoriza, expressamente, neste ato, a cobrança de valor monetário equivalente ao preço de mercado dos equipamentos, para fins de ressarcimento do patrimônio da Comodante.

**4.6.** A realocação desses itens na sua situação original poderá ocorrer em até 5 dias úteis, contado do pagamento do valor citado anteriormente à Prestadora.

#### CLÁUSULA QUINTA - Da Inadimplência

**5.1.** O não pagamento da mensalidade até a data do seu vencimento sujeitará a Prestadora, independentemente de qualquer aviso, sem prejuízo das exigibilidades pecuniárias cabíveis, a aplicação das seguintes penalidades e encargos:

a) 2% (dois por cento) de multa sobre o débito original;

b) juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês sobre o débito original, calculados ao dia até a efetiva liquidação do débito total;

c) redução da velocidade contratada **após 15 dias do vencimento** da mensalidade;

d) bloqueio total do acesso **após 30 dias da redução da velocidade**, sendo que o restabelecimento fica condicionado ao pagamento da fatura em atraso;

d) o cancelamento do contrato após 75 dias da inadimplência, ficando a Contratante obrigada a pagar a multa resolutive, em razão do prazo de fidelidade.

**5.2.** Constituído em mora, poderá a Contratada, em 45 dias do vencimento da dívida, inscrever a Contratante nos órgãos de proteção ao crédito (SPC, SERASA, e outros), na forma prescrita pelo artigo 397 do Código Civil.

**5.2.1.** A Contratante receberá comunicação da inscrição do seu nome nos órgãos de proteção ao crédito com 7 dias de antecedência.

**5.3.** A Contratada poderá valer-se de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais para exigir o pagamento de valores provenientes dos serviços prestados à Contratante.

#### CLÁUSULA SEXTA - Da Qualidade do Serviço

**6.1.** Não serão concedidos descontos na ocorrência de interrupção do sinal em razão dos seguintes casos:

a) caso fortuito ou força maior;

b) falha na infraestrutura, nos equipamentos ou na rede interna da Contratante;

- c) falha de equipamento ocasionada pela Contratante;
- d) impedimento do acesso de pessoal técnico da Contratada às dependências da Contratante para fins de manutenção ou restabelecimento do Serviço;
- e) falhas decorrentes de atos ou omissões sobre os quais a Contratada não possua controle direto ou indireto.

**6.2. PARÂMETROS DE QUALIDADE** - São parâmetros de qualidade para a Prestação do Serviço, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela ANATEL:

- a) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- b) disponibilidade do serviço como definido na regulamentação ou outro que vier a ser acordado entre as Partes;
- c) divulgação de informações à Contratante, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;
- d) rapidez e efetividade no atendimento às solicitações e reclamações.

## CLÁUSULA SÉTIMA - Atendimento ao Cliente

**7.1.** A Contratada manterá ativo o Serviço de Atendimento à Contratante, de segunda a sexta-feira das 08h00 às 18h00 (exceto feriados).

**7.2.** As reclamações realizadas serão respondidas de forma eficaz e no prazo de 05 dias úteis pela Prestadora.

**7.3. CONTATOS** - Todas as reclamações, comunicações, dúvidas ou solicitações da Contratante deverão ser realizadas diretamente a Central de Atendimento por meio do telefone: (19) 3843-3606 (WhatsApp), ou nos demais canais de atendimento disponibilizados no site: <https://www.lewitel.com.br/>.

**7.4.** Em caso de falha na prestação do serviço, a Contratante deverá entrar em contato com a Central de Atendimento para efetuar o registro da ocorrência.

**7.5. REPAROS** - Os serviços de manutenção e reparo serão realizados com exclusividade pela Contratada e por Prestadores de Serviços Autorizados, ficando vedado a Contratante qualquer intervenção, sem autorização prévia, nos meios e equipamentos disponibilizados.

**7.5.1.** O prazo para reparos de qualquer natureza é de até 24 horas contadas do recebimento da solicitação de reparo pelo Assinante, admitido maior prazo caso autorizado pelo Assinante.

**7.6.** O período no qual a Contratada ficou impossibilitada de ter acesso às dependências da Contratante não será contabilizado para efeito de contagem de prazo de interrupção do serviço.

## CLÁUSULA OITAVA - Da Vigência, Fidelização e Resolução do Contrato

**8.1.** O presente Contrato entrará em vigor na data da assinatura das partes.

**8.2.** O presente Contrato possui prazo de duração de 12 meses, podendo ser renovado automaticamente pelo mesmo período, seguindo as mesmas diretrizes.

**8.3.** Pelo contrato de permanência, a Contratada oferece à Contratante, no ato da contratação, a opção de fidelização, que consiste na concessão de benefício, mediante o compromisso de permanência na base de assinantes pelo período de 12 meses, contado da data de assinatura do contrato.

**8.3.1.** Com a renovação do Contrato, caso o Assinante expressamente concorde, o prazo de fidelidade se estende pelo mesmo período, mantendo os benefícios informados.

**8.4. RESOLUÇÃO POR VONTADE DA PARTE** - O presente Contrato poderá ser rescindido pela Contratante a qualquer momento, situação na qual será aplicada multa rescisória, conforme descrito no Contrato de Permanência.

**8.5. MULTA RESOLUTIVA** - Caso a Assinante deseje rescindir o Contrato antes de findo o prazo de permanência, estará obrigada ao pagamento de multa rescisória no valor dos benefícios concedidos, proporcionalmente aos meses restantes para o término do período de 12 meses de serviço.

**8.6. RESOLUÇÃO POR DESCUMPRIMENTO** - O Contrato será denunciado por uma das partes, dando a causa da resolução à outra, quando:

a) Pela Contratante, quando a qualidade da prestação do serviço for insuficiente, sem soluções práticas pela Contratada, desde que devidamente analisado e comprovado tal situação;

b) Pela Contratada, ante o descumprimento por parte da Contratante, das obrigações contratuais e/ou legais.

**8.6.1.** Nesses casos, não haverá multa a ser paga.

**8.7.** A rescisão do presente contrato, independente da forma, não prejudica a exigência dos débitos decorrentes de sua execução, nem a devolução dos equipamentos nas mesmas condições em que foram entregues à Contratante.

**8.8.** A Contratante se dá por ciente e expressamente concorda que a prestação de serviços está sujeita à viabilidade técnica para instalação no endereço indicado quando da contratação.

**8.8.1.** No caso de mudança de endereço da Contratante, o presente Contrato considerará rescindido caso não haja viabilidade técnica do atendimento pela Prestadora no novo endereço e a Contratante deverá pagar a multa rescisória, conforme item 8.5, em razão do prazo de fidelidade.

**8.8.2.** Caso a Prestadora consiga continuar atendendo a Contratante no novo endereço, a vigência do presente Contrato permanece sem alterações.

**8.9.** O contrato será extinto ainda:

a) Caso a Contratante, em face deste contrato, por ação ou omissão, comprometer a imagem pública da Contratada,

devendo a Contratante responder pelos danos causados.

**b)** 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 cancelada a licença/autorização do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) concedida à Contratada pelo órgão federal competente, hipótese em que não será cobrada multa rescisória da Contratante.

**8.10.** Eventual descumprimento contratual que possa ser resolvido sem a rescisão, será substituído por termo aditivo contratual que regule e evite recorrência de tal evento.

**8.11.** Este contrato poderá ser modificado no todo ou em parte, através de termo aditivo, em qualquer tempo, sendo a Contratante comunicada acerca das alterações com 30 dias de antecedência.

## **CLÁUSULA NONA - Das Disposições Legais**

**9.1. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL** - O presente Contrato é regido pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990), pela Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), pela Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9.472/97), pelo Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução ANATEL nº 73/98, pelo Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, pelo Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL nº 632/2014; e demais normas aplicáveis.

**9.1.1.** A Contratante está ciente da coleta de dados pessoais com a finalidade de execução deste contrato, sabendo do tratamento de dados que será realizado pela Prestadora, nos termos da Lei nº 13.709/2018. Os dados que serão coletados possuem a finalidade exclusiva de finalidades específicas, como:

**9.1.1.1.** Dados relacionados à sua identificação pessoal para que seja possível a fiel execução deste Contrato;

**9.1.1.2.** Dados relacionados ao seu endereço para que seja possível identificar o local de instalação e manutenção dos serviços, o envio de documentos/notificações e outras garantias necessárias;

**9.1.1.3.** Dados básicos como nome, RG, CPF e endereço para emissão dos documentos fiscais;

**9.1.1.4.** Dados de contato como e-mail e número de telefone para envio de faturas, boletos e documentos fiscais;

**9.1.1.5.** Entre outros que não desviam dos princípios da lei de proteção de dados.

**9.2.** A Prestadora coleta, processa, transfere e protege seus dados conforme descrito neste Contrato e de acordo com as leis de proteção de dados aplicáveis.

**9.3.** A Contratante fornecerá somente informações pessoais que sejam essenciais à prestação do serviço, e qualquer informação coletada será tratada exclusivamente para a execução deste Contrato, para cumprimento de obrigações legais ou com o consentimento explícito concedido por meio do aceite neste Contrato.

**9.4.** Caso a Assinante se recuse a fornecer algum de seus dados pessoais, fica ciente de que algumas atividades do Serviço de Conexão à Internet poderão ser prejudicadas ou as próprias funcionalidades principais poderão ficar impedidas de serem fornecidas.

**9.5.** A Contratante não poderá praticar atos ilegais ou imorais na utilização do serviço, tais como, invadir a privacidade ou prejudicar outros usuários da Internet, tentar obter acesso a computadores de terceiros sem prévia autorização, enviar mensagens coletivas de e-mail de forma indiscriminada (spam), usar a conexão como meio para propagar programas nocivos ou que causem danos a terceiros, bem como alterar endereços de máquinas, IP (Internet Protocol) de rede ou de correio eletrônico, na tentativa de responsabilizar terceiros ou ocultar a identidade ou autoria.

**9.6. DO COMPARTILHAMENTO** - Suas informações poderão ser compartilhadas com órgãos de proteção ao crédito a fim de garantir a adimplência; e, também, conforme determinado pela Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), poderão ser compartilhados dados pessoais e registros de conexão com órgãos de segurança, autoridades administrativas e judiciais, para auxiliar investigações cíveis e criminais, bem como processos judiciais.

**9.7.** A Contratada cumpre com as regulamentações de Segurança do Software, impedindo invasões externas, ataques, acessos clandestinos ou indevidos, bem como, seus processos, sistemas e condutas estão e permanecerão em conformidade com a legislação, em especial à LGPD.

**9.8. PERMISSÃO DE TRATAMENTO DE DADOS** - Apenas Colaboradores e Prestadores de Serviços autorizados e comprometidos com a segurança dos dados poderão ter acesso e tratar as informações da Assinante.

**9.9.** A Contratante poderá solicitar acesso aos próprios dados armazenados, podendo também solicitar a exclusão de dados que autorizou a coleta mediante seu consentimento. Tais direitos poderão ser requeridos através dos contatos informados na Cláusula Sétima.

**9.9.1.** Caso a Contratante solicite a exclusão de algum dado indispensável à atividade da Contratada, deverá preencher um requerimento neste sentido, momento em que será analisado pela Contratada a possibilidade, e, caso negativo, apresentará a devida justificativa.

**9.10.** A Contratante fica ciente de que a Contratada realizará o armazenamento de documentos (contratos/documentos fiscais/notificações/registro de atendimentos/ordens de serviços) com a finalidade de cumprir com o disposto em Leis e demais normativas, nos termos do artigo 16, inc. I, da Lei Geral de Proteção de Dados.

**9.11. INCIDENTES DE SEGURANÇA** - A Contratada informará à Contratante sobre eventual incidente de segurança no momento em que tiver conhecimento e auditar a causa do ocorrido, informando quais os titulares envolvidos (ou a categoria), os riscos já identificados relacionados ao incidente, indicação das medidas técnicas e de segurança utilizadas já adotadas para mitigar os riscos e qual a proporção do dano, caso haja.

**9.12.** A Contratada informa que utiliza softwares de gestão da sua empresa que colherá e tratará os dados,

comprometendo-se a contratar somente sistemas que também estejam em conformidade com a proteção de dados.  
9.13. Quando da assinatura ou aceite eletrônico do presente instrumento, o Assinante declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, franquia de consumo dos serviços (se for o caso), velocidade máxima de download e upload, garantia de banda e valores referentes aos planos de serviços.

#### CLÁUSULA DÉCIMA - Das Disposições Gerais

10.1. Caberá a Contratante manter seu computador protegido contra invasões provenientes de outros assinantes ou outros usuários da Internet, bem como contra infecções causadas por softwares nocivos (vírus, spywares).

10.2. **DO REAJUSTE DE PREÇOS** - O valor do Plano de Internet contratado será reajustado após o período de 12 (doze) meses, ou em periodicidade menor que vier a ser permitida por lei, contados a partir da data de ativação do serviço, na exata proporção da variação acumulada do IGPM. Caso este índice venha ser extinto será considerado outro adotado como respectivo substituto.

10.3. Para que seja conferida a devida publicidade, o presente Contrato será registrado em Cartório de Registro de Títulos e Documentos, na Cidade de Itapira/SP e encontra-se disponível para consulta no site da Prestadora no seguinte endereço: <https://www.lewitel.com.br/>.

10.4. **CENTRAL DE ATENDIMENTO DA ANATEL** - A regulamentação dos serviços prestados pela Contratada está disponível, na íntegra, no site da Anatel - [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), no ícone "biblioteca", ou por intermédio da central de atendimento da Anatel - tel: 1331 ou 0800 33 2001, ou em sua sede - SAUS, Quadra 06, Bloco C, E, F e H, em Brasília/DF.

10.5. **DO FORO** - As partes elegem o foro da comarca da cidade de Itapira/SP para dirimir qualquer controvérsia oriunda do presente contrato, renunciando expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Desta forma, as partes acordam e firmam o presente para surtir os efeitos de direito.

Itapira/SP, 19 de novembro de 2020.

ASSINATURA:    
PRESTADORA LEWITEL TELECOMUNICACOES EIRELI  
CNPJ nº 29.515.763/0001-57

