



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM), SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO (SVA) E OUTRAS AVENÇAS

Pelo presente instrumento, de um lado a **CLV TELECOM LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 66.060.854/0001-71, com sede na Rua 3, s/n, Quadra 03, Lote 34, Sala 01, Residencial Paraíso, Caldas Novas – GO, CEP 75.691-814, neste ato representante conforme contrato social, doravante denominada **PRESTADORA**, e de outro lado, a pessoa física ou jurídica qualificada no Termo de Adesão, doravante denominada **ASSINANTE**.

As partes celebram o presente contrato, que será regido pelas cláusulas a seguir e pela legislação aplicável, em especial a Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), a Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações) e as Resoluções da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

CLÁUSULA 1ª - DEFINIÇÕES

1.1. ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações, órgão regulador dos serviços de telecomunicações no Brasil.

1.2. ASSINANTE: Pessoa física ou jurídica que adere a este contrato para fruição dos serviços.

1.3. CENTRO DE ATENDIMENTO: Canal de comunicação oficial da PRESTADORA para receber solicitações, reclamações e fornecer informações ao ASSINANTE.

1.4. PLANO DE SERVIÇO: Documento que descreve as características, condições e preços do serviço contratado, incluindo velocidade, franquia (se aplicável) e outras especificidades.

1.5. SCM (SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA): Serviço de telecomunicações que possibilita a transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, incluindo o provimento de conexão à internet em banda larga.

1.6. SVA (SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO): Serviço que não se confunde com o SCM, acrescentando funcionalidades ao serviço de telecomunicações, como aplicativos de conteúdo, plataformas de filmes, entre outros.



1.7. TERMO DE ADESÃO: Instrumento (físico ou eletrônico) que formaliza a contratação, detalha o Plano de Serviço escolhido e vincula o ASSINANTE aos termos deste contrato.

CLÁUSULA 2ª - OBJETO DO CONTRATO

2.1. O objeto deste contrato é a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) pela PRESTADORA ao ASSINANTE, em conformidade com o Plano de Serviço detalhado no Termo de Adesão.

2.2. A PRESTADORA poderá ofertar, em conjunto com o SCM, Serviços de Valor Adicionado (SVA), que serão regidos por esta e outras cláusulas específicas.

2.3. A PRESTADORA, na qualidade de Prestadora de Pequeno Porte (PPP) nos termos da regulamentação da Anatel, informa que pode estar dispensada de algumas obrigações impostas às grandes operadoras. No entanto, compromete-se a seguir todas as normas de proteção ao consumidor e os padrões de qualidade aplicáveis.

CLÁUSULA 3ª - DA ADESÃO E VINCULAÇÃO CONTRATUAL

3.1. Este contrato é um instrumento de adesão. A relação jurídica entre a PRESTADORA e o ASSINANTE é formalizada por meio do preenchimento e assinatura do Termo de Adesão (Anexo I) e, quando aplicável, do Contrato de Permanência Mínima (Anexo II).

3.2. A assinatura dos referidos anexos, ainda que por meio eletrônico ou digital, formaliza a plena e total aceitação do ASSINANTE a todas as cláusulas e condições estabelecidas neste Contrato Principal, mesmo que este não seja assinado diretamente. O ASSINANTE declara ter recebido uma cópia integral deste instrumento ou ter tido acesso a ele por meio do site da PRESTADORA.

3.3. O Termo de Adesão (Anexo I) e o Termo de Permanência Mínima (Anexo II), quando aplicável, são partes integrantes e inseparáveis deste Contrato para todos os fins de direito.

CLÁUSULA 4ª - DA VALIDADE DA ASSINATURA ELETRÔNICA

4.1. As partes reconhecem e concordam que as assinaturas realizadas por meios eletrônicos ou digitais nos Anexos deste contrato (Termo de Adesão e Termo de Permanência Mínima) são válidas e eficazes como prova de manifestação de



vontade, possuindo a mesma força legal que uma assinatura manuscrita, nos termos da legislação brasileira, em especial a Medida Provisória nº 2.200-2/2001.

4.2. A confirmação da contratação por aceite em plataforma digital, clique em botão "Aceito", confirmação por e-mail ou SMS, ou outra forma de verificação inequívoca da autoria e concordância do ASSINANTE também será considerada uma forma válida de adesão ao contrato e seus anexos.

CLÁUSULA 5ª - CONTRATAÇÃO, INSTALAÇÃO E INFRAESTRUTURA

5.1. A adesão a este contrato ocorre com a assinatura do Termo de Adesão ou por outro meio de confirmação inequívoca, como aceite telefônico ou digital.

5.2. O prazo para instalação e ativação do serviço é de até 15 (quinze) dias úteis, contados da data de adesão, e está condicionado à viabilidade técnica no endereço do ASSINANTE.

5.3. É responsabilidade do ASSINANTE providenciar as autorizações necessárias para a instalação em condomínios ou imóveis de terceiros.

5.4. A PRESTADORA se responsabiliza por eventuais danos causados por seus técnicos durante a instalação, desde que comprovada a sua culpa ou negligência. O ASSINANTE deverá indicar o local para passagem de cabos e instalação de equipamentos, informando sobre a existência de tubulações ou fiação que possam ser afetadas.

CLÁUSULA 6ª - EQUIPAMENTOS

6.1. Os equipamentos necessários para a prestação do serviço (como modem e/ou roteador) poderão ser cedidos ao ASSINANTE em regime de comodato (empréstimo gratuito) ou locação, conforme definido no Termo de Adesão.

6.2. O ASSINANTE é responsável pela guarda e conservação dos equipamentos, devendo devolvê-los em perfeito estado de funcionamento ao final do contrato.

6.3. Em caso de rescisão, o ASSINANTE deverá devolver o equipamento no prazo de 15 (quinze) dias. A não devolução ou a devolução de equipamento danificado (exceto por desgaste natural) implicará na cobrança do valor de mercado do aparelho, conforme especificado no Termo de Adesão.

CLÁUSULA 7ª - DOS CANAIS DE ATENDIMENTO



7.1. A PRESTADORA disponibiliza os seguintes canais de atendimento oficiais para que o ASSINANTE realize solicitações de serviços, suporte técnico, esclareça dúvidas ou registre reclamações:

a) Telefone de Atendimento: (64) 99334-8180;

b) Área do Cliente: Acessível pelo site da PRESTADORA, mediante login e senha que serão fornecidos ao ASSINANTE após a ativação do serviço.

7.2. Toda e qualquer comunicação oficial do ASSINANTE para a PRESTADORA, para ser considerada válida, deverá ser realizada por um dos canais acima listados.

CLÁUSULA 8ª - DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

8.1. São direitos do ASSINANTE, entre outros: a) Receber o serviço de acordo com os padrões de qualidade e velocidade contratados. b) Ter sua privacidade e o sigilo de suas comunicações respeitados. c) Contestar cobranças que julgar indevidas no prazo de até 3 (três) anos. d) Rescindir o contrato a qualquer tempo, observadas as disposições sobre a multa de fidelidade, se aplicável.

8.2. São deveres do ASSINANTE: a) Pagar pontualmente as mensalidades. b) Utilizar o serviço de forma adequada, sem compartilhar o sinal com terceiros fora do endereço de instalação. c) Manter seus dados cadastrais atualizados. d) Comunicar à PRESTADORA qualquer problema ou falha no serviço exclusivamente através dos canais oficiais de atendimento.

CLÁUSULA 9ª - DIREITOS E DEVERES DA PRESTADORA

9.1. São direitos da PRESTADORA: a) Receber os pagamentos devidos pelo serviço prestado. b) Suspender o serviço em caso de inadimplência, mediante notificação prévia. c) Oferecer planos com benefício de fidelização, desde que a multa por rescisão antecipada seja proporcional ao benefício concedido e ao tempo restante de contrato.

9.2. São deveres da PRESTADORA: a) Prestar o serviço de forma contínua e com qualidade, garantindo, no mínimo, a taxa de transmissão média e a taxa de transmissão instantânea exigidas pela regulamentação da Anatel. b) Realizar o reparo de interrupções no serviço em até 48 (quarenta e oito) horas após a comunicação pelo ASSINANTE. c) Comunicar o ASSINANTE com antecedência mínima de 72 horas sobre interrupções programadas para manutenção da rede. d) Fornecer desconto na mensalidade proporcional ao período em que o serviço ficou indisponível por falha da PRESTADORA.



CLÁUSULA 10ª - PLANOS DE FIDELIDADE E MULTA POR RESCISÃO

10.1. A PRESTADORA poderá oferecer ao ASSINANTE planos com prazo de permanência mínima de até 12 (doze) meses, em troca de um benefício. 10.2. Caso o ASSINANTE opte por rescindir o contrato antes do término do prazo de permanência, poderá ser cobrada multa, cujo valor será proporcional ao benefício recebido e ao tempo restante para o fim do contrato, não podendo ser superior ao valor do benefício. 10.3. A multa não será devida caso a rescisão ocorra por descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da PRESTADORA, como a não prestação do serviço na qualidade contratada.

CLÁUSULA 11ª - PAGAMENTO E INADIMPLÊNCIA

11.1. O pagamento deverá ser realizado através dos meios disponibilizados pela PRESTADORA. O não recebimento do documento de cobrança não isenta o ASSINANTE da obrigação de pagar.

11.2. Em caso de atraso, o valor devido será acrescido de multa de 2% (dois por cento), juros de mora de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária pelo IGP-M.

11.3. Após 15 (quinze) dias de inadimplência, a PRESTADORA poderá suspender parcialmente o serviço (redução de velocidade). Após 30 (trinta) dias, poderá suspendê-lo totalmente. A inclusão do nome do ASSINANTE em cadastros de proteção ao crédito, caso a inadimplência persista.

11.4. Os valores mensais dos serviços serão reajustados anualmente, ou na menor periodicidade permitida por lei, com base na variação acumulada do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado pelo IBGE. Em caso de extinção ou vedação do uso do IPCA, será utilizado o índice que o substituir legalmente.

CLÁUSULA 12ª - VIGÊNCIA E RESCISÃO

12.1. Este contrato tem prazo de vigência indeterminado, entrando em vigor na data da ativação do serviço.

12.2. Qualquer alteração contratual proposta pela PRESTADORA será comunicada ao ASSINANTE com 30 (trinta) dias de antecedência. Caso não concorde com a alteração, o ASSINANTE poderá rescindir o contrato sem qualquer ônus.

12.3. A PRESTADORA não poderá rescindir o contrato sem justa causa. A rescisão por inviabilidade técnica ou econômica superveniente por parte da PRESTADORA não gerará ônus para o ASSINANTE, liberando-o de eventual multa de fidelidade.



CLÁUSULA 13ª - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

13.1. A PRESTADORA coletará e tratará os dados pessoais do ASSINANTE (nome, CPF, endereço, etc.) com a finalidade exclusiva de executar este contrato, cumprir obrigações legais e regulatórias, e proteger o crédito.

13.2. Os dados serão armazenados de forma segura e não serão compartilhados com terceiros, exceto por obrigação legal, ordem judicial ou para as finalidades descritas no item 13.1.

13.3. O ASSINANTE poderá, a qualquer tempo, solicitar acesso aos seus dados ou a correção de informações incompletas.

CLÁUSULA 14ª - FORO

14.1. Para dirimir quaisquer questões decorrentes deste contrato, as partes elegem o foro do domicílio do ASSINANTE.

E por estarem justas e contratadas, a PRESTADORA formaliza o presente instrumento, que vincula as partes nos termos da lei e das cláusulas aqui descritas, mediante a adesão do ASSINANTE.

Caldas Novas - GO, 02 de julho de 2026.

CLV TELECOM LTDA

CNPJ: 66.060.854/0001-71