

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**

Pelo presente instrumento de contrato, de um lado:

**AGE TELECOMUNICAÇÕES SA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 36.230.547/0001-20, com sede no SIA Trecho 17, Via IA 4, LT 1080, Brasília/DF, CEP 71.200-260, doravante denominada **PRIMEIRA CONTRATADA**, devidamente autorizada pela Anatel;

**AGE CONEXÕES DE INTERNET LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o n. 40.086.752/0001-31, com sede no SIA Trecho 17, Via IA 4, LT 1080, Brasília/DF, CEP 71.200-260, doravante denominada **SEGUNDA CONTRATADA**;

**AGE LOCAÇÕES DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o n. 40.120.934/0001-81, com sede no SIA Trecho 17, Via IA 4, LT 1080, Brasília/DF, CEP 71.200-260, doravante denominada **TERCEIRA CONTRATADA**;

**AGE SERVICOS DE INFORMATICA LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o n. 40.085.602/0001-03, com sede no SIA Trecho 17, Via IA 4, LT 1080, Brasília/DF, CEP 71.200-260, doravante denominada **QUARTA CONTRATADA**; e

**AGE TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o n. 40.085.642/0001-55, com sede no SIA Trecho 17, Via IA 4, LT 1080, Brasília/DF, CEP 71.200-260, doravante denominada **QUINTA CONTRATADA**, em conjunto denominadas de **"AGE"** ou **"CONTRATADAS"**;

E, de outro lado, pessoa física ou jurídica, doravante denominado(a) **USUÁRIO**, devidamente identificado no TERMO DE ADESÃO/CONTRATAÇÃO do qual esse Contrato é parte integrante, resolvem celebrar o presente **Contrato de Prestação de Serviços (Contrato)**, que serão regidos pelas condições a seguir dispostas.

### **CONSIDERAÇÕES:**

- a) A **PRIMEIRA CONTRATADA** é **PRESTADORA** e autorizada, por meio do Ato nº 7.047, de 19 de novembro de 2020 emitido pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) - SEI n. 53500.055863/2020-00 - para explorar Serviços de Comunicação Multimídia (SCM)<sup>1</sup>, com Fistel n. 50419653902, nos termos da Resolução n. 720, de 10 de fevereiro de 2020, da Anatel;
- b) O **USUÁRIO** é a pessoa física ou jurídica que passa a ter vínculo contratual com a AGE para utilizar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e correlatos, nos termos devidamente autorizados pelo Código Cível Brasileiro, principalmente quanto a capacidade civil e a ausência de qualquer ato ou ação que macule a sua manifestação de vontade livre e consciente de assumir os termos dos Contratos assinados com a AGE;
- c) A **ASSINATURA** do "TERMO DE ADESÃO/CONTRATAÇÃO" e seus anexos, que em conjunto formam um único instrumento poderá ser feita por ferramenta de assinatura digital nos termos da MP n. 2.200-2/2001. As Partes reconhecem, de forma irrevogável e irretratável, a autenticidade, validade e a plena eficácia da assinatura digital, para todos os fins de direito.
- d) O **TERMO DE ADESÃO/CONTRATAÇÃO** é o documento formal que especifica os termos e condições sob os quais o USUÁRIO concorda em aderir o plano de internet escolhido da AGE. O "TERMO DE ADESÃO/CONTRATAÇÃO" inclui, mas não se limita, a todos os termos da contratação, incluindo os

<sup>1</sup> O Serviço de Comunicação Multimídia é um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de **informações multimídia**, permitindo inclusive o provimento de conexão à **internet**, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço. (site Anatel)

serviços contratados, os valores, a vigência, se há ou não fidelidade e obrigações do USUÁRIO, de forma expressa, com ciência e concordância de todas as obrigações e quaisquer outras disposições acordadas entre as partes, anuindo com a contratação devidamente assinada.

e) O **CONTRATO DE PERMANÊNCIA** é um anexo do “TERMO DE ADESÃO/CONTRATAÇÃO” que especifica os termos e condições sob os quais o USUÁRIO concorda em aderir ao plano de internet ou serviço escolhido da AGE, por um período mínimo determinado. O objetivo do referido Contrato é expressar, dar transparência e formalizar a fidelização do USUÁRIO, oferecendo condições diferenciadas no ato da contratação dos serviços, COM fidelização mínima de 12 meses.

f) O **ENDEREÇO DE PROTOCOLO DE INTERNET** (endereço IP) é o código atribuído a um terminal de rede para permitir sua identificação do USUÁRIO atendendo parâmetros mundiais. Nessa linha, a fim de proporcionar uma melhor experiência e tecnologia, e principalmente pelo fato de a Anatel ter determinado a extinção dos endereços IPv4, os equipamentos disponibilizados pela AGE passarão a ser fornecidos no modelo de tecnologia IPv6, de forma que o USUÁRIO deverá possuir equipamentos da mesma tecnologia para usufruir dos produtos e serviços ofertados pela AGE.

Dito isto, as partes, de comum acordo têm entre si, justo e contratado, o que será regido pelas cláusulas a seguir, sem prejuízos às normas da ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) e demais dispositivos da legislação vigente.

## **CLÁUSULA PRIMEIRA – DEFINIÇÕES E INTERPRETAÇÕES**

1.1. A fim de trazer clareza quanto a interpretação das disposições a seguir expostas, serão apresentados conceitos básicos em detrimento das melhores práticas de relacionamento com o USUÁRIO e terceiros:

i. **ANATEL – AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES:** É a Agência Reguladora que regulamenta todas as normas do setor de telecomunicações, estando submetidas à fiscalização dela as empresas de telefonia, provedores de internet e outros;

ii. **AGE:** É um Provedor de Internet Regional com atuação em todo o Distrito Federal, responsável pela implantação da infraestrutura de rede a fim de ser ofertada internet residencial;

iii. **USUÁRIO:** São os clientes que receberão os serviços de internet fibra óptica a ser instalado após a contratação, conforme planos de internet ofertados pela AGE devidamente divulgados;

iv. **FIBRA ÓPTICA:** É uma tecnologia que possibilita a transmissão de dados, voz e vídeo com excelência. Além de ser ultrarrápida, pois a transferência de informações recebidas e enviadas é na velocidade da luz;

v. **ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO:** O serviço de proteção ao crédito é um serviço de informações de crédito, que utiliza informações de adimplência e inadimplência de pessoas físicas ou jurídicas para fins de decisão sobre crédito, podendo o USUÁRIO, em caso de inadimplência, ser negativado junto ao SERASA/SPC;

vi. **RESOLUÇÃO ANATEL:** RESOLUÇÃO ANATEL Nº 765, de 6 de novembro de 2023, que aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações;

vii. **CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR:** LEI Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências;

viii. **PORTABILIDADE:** é a facilidade que permite ao usuário manter o número de telefone fixo ou móvel independentemente da operadora a que estiver vinculado;

ix. **VIABILIDADE DE INSTALAÇÃO:** A contratação dos Planos de internet AGE ocorrerá somente se houver disponibilidade técnica e viabilidade para ativação dos serviços contratados na região e/ou no imóvel onde serão instalados;

x. **LICENÇAS E AUTORIZAÇÕES:** São as permissões legais e regulatórias necessárias para construir, operar e manter a infraestrutura de telecomunicações, como licenças de operação, autorizações de uso do espectro e direitos de passagem.

xi. **TERMO DE VISTORIA:** É o documento assinado e autorizado pelo síndico e/ou responsável da residência e/ou prédio/condomínio dando acesso à AGE e seus prepostos, a fim de conhecer as estruturas

físicas, tubulações da edificação para confirmação da viabilidade da instalação do plano mediante elaboração de projeto técnico de instalação da infraestrutura de rede no local;

xii. **INFRAESTRUTURA DE REDE:** É um conjunto de equipamentos, em sua maioria cabos, que possibilitam a definição das rotas por onde trafegam os dados de conexão da internet residencial ou comercial contratada;

xiii. **PLANO CONTRATADO:** é a contratação de plano de internet da AGE em que o USUÁRIO opta por qual oferta melhor lhe atende, escolhendo (I) velocidade de internet; (II) volume máximo permitido de tráfego de dados; (III) tempo de permanência, COM ou SEM fidelização; (IV) finalidade da utilização; e (V) quaisquer outros fatores que venham a ser de interesse do USUÁRIO com serviços agregados;

xiv. **ADESÃO:** É a relação entre a AGE e USUÁRIO, em que é apresentado e aceitos os termos e condições do serviço, incluindo detalhes como velocidade de internet, preços, condições de uso, política de cancelamento, entre outros. Ela garante que ambas as partes compreendam e concordem com os termos para formalizar e anuir com o contrato, sendo apresentadas ofertas especiais para a adesão e permanência no plano de internet contratado com a AGE. A aceitação pode ser feita por contrato físico, eletronicamente ou verbalmente;

xv. **MENSALIDADE:** é o valor mensal pago pelo USUÁRIO à AGE pelo serviço contratado, variando de acordo com o plano contratado e a velocidade oferecida escolhida, além de outros critérios de diferenciação do produto utilizados pela AGE, como ofertas em caso de adesão às modalidades de pagamento, entre outros;

xvi. **MULTA DE FIDELIZAÇÃO:** é a multa aplicada ao USUÁRIO que optar pela contratação de plano com fidelização, de no mínimo 12 (doze) meses, e solicitar o cancelamento antes do término da vigência, aplicando-se uma multa proporcional aos meses faltantes do mês de solicitação do cancelamento x meses faltantes, conforme dispõe a Resolução da Anatel;

xvii. **EQUIPAMENTOS DE CONECTIVIDADE:** São os dispositivos utilizados para conectar os usuários à rede, como modems, roteadores residenciais, ONTs (terminais de rede óptica), entre outros;

xviii. **TERMO DE ADESÃO/CONTRATAÇÃO:** É o documento que concretiza a contratação, constando todas as cláusulas negociais e jurídicas objetivando dar garantia e proteção ao negócio jurídico realizado entre as partes plenamente capazes.

xix. **VISITAS IMPRODUTIVAS:** São visitas ou ações realizadas pelos funcionários da AGE em resposta às solicitações do USUÁRIO, relacionadas a problemas pelos quais a AGE não tem responsabilidade.

xx. **BOLETIM DE ANORMALIDADE (BA):** É o registro feito pela AGE junto ao USUÁRIO, por meio de informações e reclamações pertinentes à causa de falha/defeito e à ação necessária para corrigir o problema.

xxi. **MANUTENÇÃO E SUPORTE:** Refere-se à manutenção aplicada exclusivamente a esse serviço, compreendendo um conjunto de ações corretivas emergenciais reativas vinculadas ao nível de serviço contratado bem como o suporte técnico oferecido ao USUÁRIO para resolver problemas de conectividade ou outros relacionados à rede.

xxii. **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA):** É uma sigla cujo significado, em inglês, é *Service Level Agreement*. Em português, a sigla correspondente é ANS, que quer dizer Acordo de Nível de Serviço;

xxiii. **(NOC) - CENTRO DE OPERAÇÕES DE REDE E/OU CENTRAL DE ATENDIMENTO:** Refere-se ao local centralizado para gerenciamento de uma rede de infraestrutura, permitindo o monitoramento em tempo real da rede.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO CONTRATUAL E DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**

2.1. O objeto do presente Contrato é a prestação de serviços pela AGE em favor do USUÁRIO, pessoa física ou jurídica, dos serviços de conexão à internet (SCM) em fibra, com 1 (um) ponto de acesso a ser disponibilizado no endereço indicado pelo USUÁRIO, devidamente indicado no “TERMO DE ADESÃO/CONTRATAÇÃO”, desde que sejam dentro da área de prestação de serviços da AGE de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato.

2.2. A AGE inicialmente avaliará a viabilidade técnica e disponibilidade à localização indicada pelo USUÁRIO, podendo ainda solicitar uma vistoria para a correta instalação do plano ou serviço contratado.

Isso quer dizer que a contratação só ocorrerá mediante a existência de disponibilidade técnica para ativação dos serviços contratados na região e/ou no imóvel de sua instalação.

2.3. Constitui-se, ainda, objeto do presente instrumento a prestação de serviço pela:

- 2.3.1 QUARTA CONTRATADA em favor do USUÁRIO, dos serviços de instalação, manutenção e suporte técnico, de acordo com as condições e cláusulas previstas neste Contrato;
- 2.3.2 QUARTA CONTRATADA em favor do USUÁRIO, dos serviços de informática, incluindo, mas não se limitando ao de *call center*, de acordo com as condições e cláusulas previstas neste Contrato.
- 2.3.3 TERCEIRA CONTRATADA, em favor do USUÁRIO, dos serviços de Locação de Equipamentos, de modo que, caso o USUÁRIO não possua equipamentos necessários, poderá ser fornecido o switch ou roteador necessário.

2.4. É dever do USUÁRIO utilizar os equipamentos e manter as configurações mínimas apresentadas pela AGE, de forma que a AGE não se responsabilizará por qualquer ação autônoma do USUÁRIO que promova a alteração das configurações aptas para a devida prestação dos serviços.

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DAS FORMAS DE CONTRATAÇÃO, IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO, DISPONIBILIDADE DOS CONTRATOS E REGULAMENTOS**

3.1. O presente Contrato rege-se pelas disposições do “TERMO DE ADESÃO/CONTRATAÇÃO”, “CONTRATO DE COMODATO”, “CONTRATO DE LOCAÇÃO” e “CONTRATO DE PERMANÊNCIA” disponíveis no site da AGE em (<https://www.agetelecom.com.br/contratos-e-regulamentos>), bem como os “REGULAMENTOS” dos Serviços de Valor Agregado (SVA) e/ou outros produtos da AGE, também disponíveis no mesmo caminho anteriormente destacado.

3.1.1. Caso o USUÁRIO deseje receber cópia integral de todos os documentos que compõem o “TERMO DE ADESÃO/CONTRATAÇÃO”, bem como os “REGULAMENTOS” ofertados pela AGE, poderá solicitar formalmente à AGE o envio desses documentos para seu e-mail cadastrado, sendo o respectivo número de protocolo disponibilizado ao USUÁRIO no ato da contratação. Os contratos também poderão ser acessados pelo site da AGE em: (<https://www.agetelecom.com.br/contratos-e-regulamentos>).

3.2. A adesão ao serviço poderá ocorrer mediante solicitação do USUÁRIO, através dos nossos canais de atendimento ou por abordagem de nossos vendedores. A adesão poderá ser feita pessoalmente pelo interessado, mediante a apresentação de documentos e assinatura, não sendo possível transferir a responsabilidade da assinatura do contrato para terceiros diversos daqueles que constam nos documentos de identificação e telefone cadastrado. A adesão também pode ocorrer por telefone, ocasião em que os termos da contratação deverão ser confirmados em ligação para fins de registro e gravação da ligação, ou pela internet, mediante a apresentação de documentos e reconhecimento que permita confirmar a contratação pelo interessado. A contratação do serviço só será concluída com a participação do titular do plano contratado, o qual deverá fornecer todos os dados e documentos necessários para confirmar sua identidade.

3.3. O USUÁRIO poderá cancelar a contratação do plano de internet, sem quaisquer ônus, desde que a solicitação seja feita formalmente dentro do prazo de 7 dias, contados da data de instalação do serviço. Após esse prazo, não será possível fazer o cancelamento do serviço sem ônus, notadamente a multa em caso de a contratação ser feita COM fidelização do USUÁRIO, nos termos da vigência, fidelização e Contrato de Permanência anuído pelo USUÁRIO.

### **CLÁUSULA QUARTA - DO VALOR DO PLANO, MULTAS E JUROS MORATÓRIOS**

4.1. As informações de pagamento da fatura mensal, notadamente o valor do plano ou serviço, data de vencimento, se há multa de fidelidade, quantidade de parcelas, entre outros estarão de forma resumida incluídas no “TERMO DE ADESÃO/CONTRATAÇÃO”, cujo presente instrumento será parte integrante dele.

4.2. A AGE poderá realizar a divisão do valor mensal recebido pelo USUÁRIO, de acordo com a operação realizada, todavia, salvo nas hipóteses previstas no presente Contrato, não deverá cobrar valor adicional ao USUÁRIO, devendo observar o limite estipulado neste Instrumento.

4.3. A QUINTA CONTRATADA enviará o documento de cobrança com o valor da mensalidade, gastos extraordinários ou multas para o USUÁRIO, com prazo de até 07 (sete) dias para pagamento.

4.4. A 1<sup>a</sup> (primeira) mensalidade será faturada *pro rata die (proporcional)*, com data para pagamento no dia 10 (dez) do mês seguinte ao da prestação dos serviços.

4.5. A falta de pagamento na data de seu vencimento, de toda e qualquer importância cobrada com base no Contrato, implicará na incidência automática de multa de 2% (dois por cento) e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, encargos esses incidentes sobre o valor do débito atualizado a partir da data do vencimento da respectiva fatura de cobrança até a data do efetivo pagamento, com o IGP-M.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DA POSSIBILIDADE DE REAJUSTE DO VALOR DO PLANO CONTRATADO APÓS O PERÍODO DE 12 MESES DA CONTRATAÇÃO**

5.1. O valor do plano contratado pelo USUÁRIO e as condições poderão sofrer alterações conforme devidamente autorizado em Resolução da ANATEL, ajustada com no IGP-M ou outro índice oficial que venha substituí-lo, mediante prévia notificação com 30 dias de antecedência pela AGE por meio de seus canais de comunicação oficiais, não se limitando, mas entre eles: fatura, SMS, e-mail, WhatsApp, entre outros.

5.1.1. Na contratação de plano promocional pelo USUÁRIO, o reajuste ou alteração dos valores promocionais seguirá as disposições específicas estabelecidas no Regulamento do plano promocional contratado.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DA CONTRATAÇÃO DE PLANO FIDELIZADO E PERMANÊNCIA MÍNIMA DE 12 MESES**

6.1. Nos termos do “CONTRATO DE PERMANÊNCIA” e do “TERMO DE ADESÃO/CONTRATAÇÃO”, caso o USUÁRIO opte pela adesão às condições especiais e benefícios dos planos AGE COM FIDELIZAÇÃO, este concorda em permanecer com o mesmo plano por um período mínimo de 12 meses. Todavia, caso o USUÁRIO deseje cancelar o plano e/ou serviço contratado antes do término desse período, deverá arcar com a multa por fidelidade calculada forma proporcional (*pro rata*).

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DO PRAZO PARA ATENDIMENTO TÉCNICO E MANUTENÇÃO – ART. 10, §1º DA RESOLUÇÃO 765/2023**

7.1. A AGE será a única e exclusiva responsável pelo suporte técnico e manutenção, em casos de solicitação de suporte ou visita técnica, esta não será cobrada do USUÁRIO, contudo em situações de visitas técnicas improdutivas, como constatação de inexistência de problema ou ausência de pessoa responsável para autorizar a entrada da equipe técnica, a visita poderá ser cobrada.

7.2. Conforme dispõe o art. 10, parágrafo 1º da Resolução nº 765/2023 da Anatel, a AGE terá 7 (sete) a 10 (dez) dias corridos para efetivo cumprimento das solicitações de suporte, caso não seja possível atendê-las de imediato. Durante esse prazo, o USUÁRIO está ciente de que, se solicitar o cancelamento do Contrato dentro do período de fidelização, a multa contratual, calculada de forma proporcional (*pro rata*), será devida.

7.2.1. A solicitação de suporte poderá ocorrer somente mediante pedido do USUÁRIO por meio dos canais de contato/comunicação da AGE, vendedores/atendentes AGE nas lojas físicas. Os canais disponíveis são: site: [www.agetelecom.com.br](http://www.agetelecom.com.br) / Instagram: [@agetelecom](https://www.instagram.com/agetelecom) / Facebook: [agetelecom](https://www.facebook.com/agetelecom) / central de atendimento: 0800 2020 777 / WhatsApp 4040 4040 e lojas físicas indicadas em <https://www.agetelecom.com.br/contato>.

7.3. O USUÁRIO não pode remover, alterar, reparar, emprestar ou sublocar os equipamentos, nem permitir manipulação por pessoas não autorizadas. Tais ações podem configurar ilícitos cíveis e penais. Na desconexão, a equipe técnica verificará o estado dos equipamentos e atestará se houve algum dano. Na hipótese de ser constatado algum dano, o USUÁRIO deverá arcar com o custo do equipamento conforme valor estipulado no Termo de Comodato/Locação (R\$ 1.000,00 – mil reais, conforme Cláusula 17.2.2) a título de ressarcimento.

### **CLÁUSULA OITAVA – DOS EQUIPAMENTOS EM COMODATO OU LOCAÇÃO**

8.1. A instalação e manutenção dos equipamentos fornecidos pela AGE a título de comodato ou locação são de competência exclusiva da AGE ou seus prepostos, sendo vedada a intervenção de terceiros.

8.2. O USUÁRIO utilizará os equipamentos fornecidos exclusivamente para a configuração autorizada, não sendo permitido alterar ou ceder a terceiros os equipamentos ou os serviços obtidos por seu intermédio.

8.3. O USUÁRIO deverá utilizar os equipamentos concedidos em comodato ou locação como se fossem de sua propriedade, cuidando e empregando zelo para não desgastar ou desvalorizar, e evitando negligência ou mau uso.

8.4. O comodato ou locação dos equipamentos vigorará enquanto houver a prestação dos serviços. Ao final do contrato, o USUÁRIO obriga-se a devolver os equipamentos e/ou outros em perfeito estado de conservação, exceto pelo desgaste natural.

8.5. O USUÁRIO deverá indenizar a AGE pelo valor correspondente no “CONTRATO DE LOCAÇÃO” ou “CONTRATO DE COMODATO” dos equipamentos em caso de furto, roubo, dano, ou recusa na devolução.

8.6. O USUÁRIO se compromete a permitir o acesso dos técnicos da AGE, devidamente credenciados e identificados com crachá, para a manutenção dos equipamentos, em horário previamente acordado.

8.7. Os custos de reposição e substituição de materiais ou peças dos equipamentos serão de responsabilidade da AGE, exceto se decorrentes de mau uso pelo USUÁRIO, caso em que o USUÁRIO arcará com as despesas e/ou danos.

8.8. Se houver impossibilidade técnica de instalação dos equipamentos no imóvel do USUÁRIO, a AGE informará ao USUÁRIO. A impossibilidade técnica não caracteriza hipótese de cancelamento do pedido, sendo responsabilidade do USUÁRIO corrigir os problemas para garantir a efetividade dos serviços.

### **CLÁUSULA NONA – DA PORTABILIDADE**

9.1. Para a efetivação da portabilidade, o USUÁRIO deverá solicitar formalmente à AGE, com autorização expressa para a portabilidade de entrada (*port in*) ou saída (*port out*), informando à AGE, caso seja a receptora, 1) seus dados pessoais, observadas as exigências legais; 2) seu código de acesso; 3) o nome da Prestadora Doadora.

9.2. A AGE fornecerá, na solicitação de Portabilidade, o número com identificação sequencial da Portabilidade, permitindo a rastreabilidade junto aos sistemas da AGE. O USUÁRIO deverá assinar o termo de aceite proposto pela AGE, iniciando a migração do número para esta em até 3 (três) dias úteis após a solicitação de portabilidade.

9.3. A fase de autenticação do Processo de Portabilidade é caracterizada pela conferência dos dados do USUÁRIO previstos em lei e devidamente encaminhados à Prestadora Doadora por meio da AGE.

9.4. O USUÁRIO interessado na portabilidade deverá responder, em até seis horas, à mensagem de texto SMS que receberá em seu celular. Ao responder o SMS com "SIM", o pedido será confirmado. Caso o USUÁRIO não responda ou responda "NÃO", a portabilidade será automaticamente cancelada.

9.5. A solicitação de portabilidade pode ser recusada nos seguintes casos:

9.5.1. Dados cadastrais incorretos ou incompletos.

9.5.2. Número inexistente, não designado, temporário ou designado a terminais de uso público.

9.5.3. Solicitação de cancelamento do contrato na prestadora doadora antes da solicitação de portabilidade.

9.5.4. Existência de outra solicitação de portabilidade para o número em questão em andamento.

9.6. Caso o USUÁRIO deseje cancelar a portabilidade, deverá solicitar à nova operadora em até 2 (dois) dias úteis a partir do Pedido de Portabilidade.

9.7. A AGE fornecerá todas as informações necessárias ao USUÁRIO, que deve estar ciente de que responder "SIM" ao SMS significa permitir a portabilidade do número para a AGE ou para a saída para outra empresa. Este procedimento visa garantir a segurança e evitar fraudes.

9.8. A AGE considerando que o processo de portabilidade depende da prestadora doadora, a AGE não se responsabilizará pelos casos de recusa que não tiver dado causa.

## **CLÁUSULA DÉCIMA – DA TROCA DE TITULARIDADE**

10.1. Para a troca de titularidade, o USUÁRIO deverá enviar à AGE todos os documentos necessários da nova parte, juntamente com a ciência e assinatura do atual titular e do novo titular.

10.2. A troca de titularidade só será efetivada após a verificação e aprovação dos documentos fornecidos, garantindo a conformidade com as exigências legais e contratuais.

10.3. A AGE reserva-se o direito de solicitar documentação adicional, se necessário, para validar a troca de titularidade e assegurar a autenticidade das informações fornecidas.

10.4. Após a finalização do processo de troca de titularidade, o novo titular será responsável pelo(s) pagamento(s) da(s) fatura(s) proporcionais ao período a partir da efetivação da troca, enquanto o antigo titular será responsável pela(s) fatura(s) proporcional(is) anterior à finalização da troca de titularidade.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA TROCA DE ENDEREÇO**

11.1. O USUÁRIO poderá solicitar a troca de endereço para a ativação dos serviços contratados, desde que haja disponibilidade técnica na nova localização. A AGE se resguarda o direito de cobrar uma taxa pela solicitação de troca de endereço, especialmente se a troca de endereço for solicitada em um prazo inferior a 12 meses, conforme os termos do "TERMO DE ADESÃO/CONTRATAÇÃO", CONTRATOS e REGULAMENTOS VIGENTES.

11.2. Caso não haja disponibilidade técnica para a instalação ou cobertura no novo endereço, a AGE **poderá, mediante comprovação idônea e irrefutável da mudança de endereço e da total inviabilidade técnica**, avaliar a isenção da multa por fidelidade calculada de forma *pro rata*, após avaliação técnica que comprove a impossibilidade técnica.

11.3. A isenção da multa por fidelidade de permanência somente será analisada e, se cabível, concedida mediante a confirmação da mudança e apresentação de comprovante de residência atual, tais como contrato de aluguel, contas de energia, água ou telefonia, que atestem o novo domicílio. O descumprimento ou a não apresentação desses documentos comprobatórios no prazo e forma solicitados inviabilizará a análise do pedido de isenção da multa por fidelidade, permanecendo o USUÁRIO responsável pelo pagamento integral da multa proporcional.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA POSSIBILIDADE DE INTERRUPÇÃO TOTAL DOS SERVIÇOS NO CASO DE INADIMPLÊNCIA SUPERIOR A 15 DIAS APÓS O RECEBIMENTO DA NOTIFICAÇÃO PARA PAGAMENTO**

12.1. Os serviços poderão ser interrompidos integralmente se a inadimplência do USUÁRIO durar mais de 15 (quinze) dias, contados da data da notificação para quitação dos débitos existentes, nos termos da Resolução da Anatel que autoriza a interrupção integral dos serviços. A comunicação da inadimplência poderá ser feita com antecedência pelos canais de cobrança utilizados pela AGE, como fatura, SMS, WhatsApp, e-mail e/ou outros meios.

12.2. Transcorrido 60 (sessenta) dias após a suspensão total sem o respectivo pagamento pelo USUÁRIO, a AGE cancelará em definitivo o serviço e rescindirá o Contrato.

12.3. No caso de o USUÁRIO permanecer inadimplente por um período inferior a 5 (cinco) anos, a AGE poderá se utilizar de todos os meios de cobrança legalmente previstos, inclusive o envio da cobrança para os Órgãos de Proteção ao Crédito, que serão responsáveis por notificar o USUÁRIO sobre a data de sua inscrição no cadastro de inadimplentes.

12.4. O USUÁRIO poderá evitar a rescisão automática do Contrato pagando todas as faturas em atraso, no prazo máximo de 30 (trinta) dias da data em que houve a suspensão total dos serviços, hipótese em que a AGE reestabelecerá o serviço no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, contados do efetivo reconhecimento do crédito em seus sistemas e processamento do pagamento.

12.5. A mensalidade poderá ser reajustada pelo ISP após decorridos 12 (doze) meses, ou em menor período previsto em lei, a partir do mês de contratação.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA AGE**

13.1. A AGE, entre outras **obrigações legalmente previstas**, compromete-se a:

13.1.1. Respeitar a privacidade do USUÁRIO, de modo a não rastrear ou divulgar informações relativas à utilização do acesso à internet, salvo em decorrência de ordem judicial, ofício policial, obrigação legal e para fins de monitoramento de tráfego de dados de sua rede para melhor eficiência;

13.1.2. A AGE poderá monitorar os dados trafegados pelo USUÁRIO com a única finalidade de administrar a sua rede, evitando a sobrecarga e lentidão do tráfego, nunca acessando o seu conteúdo, salvo por ordem judicial;

13.1.3. Resguardar a privacidade do USUÁRIO, não transmitindo a terceiros seus dados pessoais, salvo por ordem judicial ou determinação policial;

13.1.4. Envidar seus melhores esforços para assegurar e desenvolver com qualidade o serviço objeto desse Contrato;

13.1.5. Não armazenar registros de acesso às aplicações de internet do USUÁRIO;

13.1.6. Tratar de forma isonômica quaisquer pacotes de dados, sem distinção por conteúdo, origem e destino, serviço, terminal ou aplicação do USUÁRIO (Princípio da Neutralidade de Rede), salvo se decorrer de requisitos técnicos indispensáveis à prestação adequada dos serviços e aplicações, ou em caso de priorizar serviços de emergência;

13.1.7. Comunicar toda manutenção do sistema por escrito ao USUÁRIO com pelo menos 2 (dois) dias úteis de antecedência, sendo que a manutenção pré-programada não será considerada para fins de cálculo de disponibilidade. Eventualmente poderão ocorrer paralisações emergenciais para prevenção dos casos em que o serviço do USUÁRIO esteja na iminência de ser afetado. Neste último caso, o USUÁRIO será informado com a maior antecedência possível, sendo o horário preferencial, mas não obrigatório, entre 04h às 07h, entre terça-feira e sexta-feira, excluindo feriados e o dia posterior aos feriados;

13.1.8. Disponibilizar os equipamentos de sua propriedade por meio de locação/comodato;

13.1.9. Instalar e testar os equipamentos disponibilizados pela AGE, conectando-os com os equipamentos de responsabilidade do USUÁRIO, fornecendo o serviço contratado, desde que haja compatibilidade de interfaces; e

13.1.10. Cadastrar os endereços IP fornecidos ao USUÁRIO.

13.2. Além dos **direitos legalmente previstos**, a AGE terá o direito de:

13.2.1. Receber na data do vencimento da fatura o valor mensal dos serviços/plano contratado;

13.2.2. Ofertar serviços e condições que possibilitem o USUÁRIO a ter uma melhor experiência com os serviços prestados pela AGE;

13.2.3. Utilizar de todos os meios legais garantidos em lei para o recebimento dos valores pendentes de pagamento pelo USUÁRIO após a data de vencimento da fatura, inclusive, mas não se limitando, a negociação e/ou cobrança junto aos órgãos de proteção ao crédito;

13.2.4. Reajustar o valor do plano contratado e alterar as condições do plano após o período de 12 meses da contratação;

13.2.5. Empenhar todos os esforços para solucionar eventual problema do USUÁRIO no prazo estabelecido pela Anatel na Resolução 765/2023;

13.2.6. Cumprir todas as leis, regulamentos e determinações que a ela for direcionada pelos Órgãos de fiscalização, sem que tenha que solicitar qualquer autorização ao USUÁRIO;

13.2.7. Regresso, caso qualquer penalidade ou multa que venha a ser aplicada pelo órgão fiscalizador à AGE por uso inadequado dos serviços pelo USUÁRIO.

## **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO**

14.1. O USUÁRIO, entre outras obrigações legalmente previstas, compromete-se a:

14.1.1. Fornecer informações verdadeiras e manter seus dados cadastrais atualizados e completos, comunicando a AGE sempre que houver qualquer alteração, inclusive nos casos de perda, roubo ou ciência de utilização indevida de seus dados por terceiros desconhecidos da AGE.

14.1.2. Efetuar o pagamento das faturas que a AGE lhe enviar na data do vencimento, sob pena dos serviços serem integralmente interrompidos após o prazo de 15 (quinze) dias contados do recebimento da notificação para pagamento do débito.

14.1.3. Usar adequadamente os serviços prestados pela AGE, sendo inteiramente responsável (civil, penal e administrativamente) pelo mau uso e o dano que vier a causar a terceiros durante toda a vigência do Contrato, devendo conhecer e observar as regras técnicas, sempre em prol da moralidade, licitude e boa-fé.

14.1.4. Responsabilizar-se pela rede interna, definida como a parte da rede de sua total responsabilidade, implantação e manutenção pelo USUÁRIO, que envolve, mas não se limita, a dutos, condutores metálicos – cabos de telefone, esteiramentos, espaço físico para instalação dos equipamentos, climatização, limpeza, disponibilização de energia elétrica próxima aos equipamentos que venham a ser instalados pela AGE, aterramento e permissões condominiais, dentro do ambiente de responsabilidade do USUÁRIO, sendo que o ponto de término da responsabilidade pelo fornecimento do serviço pela AGE é o distribuidor geral do edifício (DG) ou a primeira caixa de passagem interna ao prédio na ausência de DG.

14.1.5. Se comprometer a deixar os equipamentos em local sem interferências de obstáculos e na altura ideal e necessária para a perfeita entrega do sinal dos serviços ofertados pela AGE.

14.1.6. Utilizar equipamentos com a tecnologia compatível com IPv6, aptos a captar o sinal na velocidade contratada, estando ciente de que não é cabível fazer reclamações quanto a velocidade do sinal caso o aparelho celular, computador, notebook ou outros, não atendam as exigências e especificações técnicas solicitadas pela AGE.

14.1.7. Disponibilizar os equipamentos necessários para a conexão com os serviços disponibilizados pela AGE.

14.1.8. Cadastrar o reverso dos endereços IP fornecidos pela AGE.

14.1.9. Observar estritamente as orientações, configuração e recomendações da AGE, incluindo, mas não se limitando à aquisição, configuração e manutenção de equipamentos, sob pena de ficar afastada a Penalidade por Indisponibilidade, caso haja relação direta entre a inobservância do USUÁRIO e a indisponibilidade.

14.2. O USUÁRIO, entre outros direitos legalmente previstos, terá direito a:

14.2.1. Utilizar dos serviços contratados 24/7 horas, com a segurança e a parâmetros contratados.

14.2.2. Solicitar formalmente documentos à AGE, ciente de que a AGE terá o prazo estabelecido pela Anatel para dar o devido retorno.

14.2.3. Solicitar reparos e visitas técnicas à AGE, ciente de que a AGE terá o prazo estabelecido na Anatel para solucionar os problemas identificados em visita técnica ou após, se for necessária a adoção de uma medida mais complexa.

14.2.4. Comunicar à AGE, quando do possível uso indevido, perda ou roubo de seus documentos pessoais, oportunizando prazo e disposição para que a AGE possa avaliar as alegações e documentos que comprovem a referida irregularidade.

14.2.5. Abrir boletim de anormalidade (BA) na central de atendimento da AGE, por meio do e-mail [noc@agetelecom.com.br](mailto:noc@agetelecom.com.br), pelo telefone ou WhatsApp (61) 4040 4040 que será respondido e solucionado nos prazos definidos pela ANATEL.

14.2.6. Não ter seus dados divulgados a terceiros sem seu consentimento, exceto para os parceiros contratados pela AGE para apoiar na forma de assessoria de cobrança.

## **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO USO DOS SERVIÇOS**

15.1. O USUÁRIO concorda: (i) em cumprir com todas as leis e regulamentos locais, domésticos e internacionais que regem o uso de Serviços de Internet; (ii) não obter ou tentar obter acesso não autorizado à outra conta, anfitrião ou rede (hacker) e distribuir, colocar ou enviar mensagens à entidades que não solicitem tais mensagens expressamente (também conhecido no mercado como “spamming”).

15.2. A AGE reserva-se ao direito de desabilitar os serviços eventualmente colocados à disposição do USUÁRIO, desde que constatada e comprovada qualquer violação à cláusula acima, principalmente no que diz respeito à “spamming”, 24 horas depois de comunicado por escrito, assim como, não ter chegado à um acordo com o USUÁRIO.

15.3. O USUÁRIO entende que a Internet não é propriedade da AGE, de forma que todo o conteúdo, serviços, informações e outros materiais que possam ser oferecidos, disponibilizados ou acessados pela Internet são fornecidos exclusivamente por terceiros, sendo estes os responsáveis por seu conteúdo (provedor de conteúdo).

15.4. O uso da Internet pelo USUÁRIO, pelos clientes do USUÁRIO ou por qualquer outro usuário autorizado por ele, é de responsabilidade exclusiva do respectivo usuário e este estará sujeito à todas as leis e regulamentações que se aplicarem. A AGE não garante que os Serviços de Internet ficarão sem interrupção ou que sejam livres de erros, ou que qualquer informação, software ou outro material que possa ser acessado pelos Serviços de Internet esteja livre de vírus, código debilitante, “worms” ou outros componentes maléficos.

15.5. O USUÁRIO entende ainda que a Internet contém materiais que não foram editados, alguns dos quais sexualmente explícitos ou que podem ser ofensivos à algumas pessoas e que o acesso do USUÁRIO a tais materiais é de sua exclusiva responsabilidade. A AGE não possui o controle e não aceita qualquer responsabilidade sobre tais materiais.

15.6. O USUÁRIO não utilizará os serviços objeto do Contrato para:

15.6.1. Transmitir ou divulgar material ilegal, difamatório, ameaçador, obsceno, prejudicial, injurioso ou praticar atos que possam ser considerados discriminatórios em relação a qualquer raça, cor, credo ou nacionalidade;

15.6.2. Atentar contra o direito de personalidade e intimidade de terceiros divulgando informações, sons ou imagens que causem, ou possam causar, qualquer espécie de constrangimento ou danos à reputação de referidas pessoas;

15.6.3. Armazenar, compartilhar, difundir, transmitir ou colocar à disposição de terceiros quaisquer informações, imagens, desenhos, fotografias, gráficos, gravações de imagem ou de som que violem segredo industrial ou de comunicação;

15.6.4. Transmitir, dolosamente arquivos contendo vírus ou que de qualquer forma possam prejudicar os programas e/ou terminais de terceiros;

15.6.5. Tentar violar sistemas de segurança de informação da AGE ou de terceiros, ou tentar obter acesso não autorizado às redes de computador conectadas à internet; e

15.6.6. Fins ilegais mediante transmissão ou obtenção de material em desacordo com a legislação brasileira, materiais que atentem contra a ordem pública, ou ainda, que caracterizem prática tipificada como crime (pedofilia, pirataria, etc.).

15.7. A AGE não será responsabilizada por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiro e/ou USUÁRIO.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA, EXTINÇÃO E MULTA COMPENSATÓRIA**

16.1. As PARTES devem respeitar o prazo contratual estipulado, conforme vigência do plano contratado e descrito no TERMO DE ADESÃO/CONTRATAÇÃO e “CONTRATO DE PERMANÊNCIA” anexo a este Contrato, uma vez que houve investimento pecuniário para possibilitar o funcionamento da tecnologia objeto do Contrato (equilíbrio econômico-financeiro), sob pena, nos casos de fidelização, de incidência de multa nos termos deste Contrato.

16.2. Após o período estipulado, caso a parte tenha intenção de extinguir o Contrato, deverá expressar formalmente seu interesse de cancelamento pelos canais de atendimento da AGE, período em que o USUÁRIO ainda ficará responsável pelo pagamento da mensalidade.

16.2.1. O USUÁRIO ficará responsável pelo pagamento da mensalidade referente ao período entre o início do ciclo de faturamento e a data do efetivo cancelamento.

16.3. A extinção poderá ser realizada por quaisquer das partes, de forma imediata e com justa causa na ocorrência das seguintes hipóteses:

- i. Se a outra parte infringir quaisquer cláusulas ou condições aqui estabelecidas e não sanar esse inadimplemento dentro de 60 (sessenta) dias a contar da data do recebimento de notificação escrita da parte prejudicada;
- ii. Se houver a decretação da falência ou recuperação judicial ou extrajudicial da outra parte; ou
- iii. Força maior ou caso fortuito, por prazo superior a 180 (cento e oitenta) dias, conforme definido no Código Civil.

16.4. A extinção poderá ser feita de forma imediata em caso de os serviços objeto do Contrato estarem sendo utilizado para fins ilícitos, sem prejuízo da aplicação de multa contratual prevista no Contrato, para todos os casos acima.

16.5. No caso de rescisão por culpa do USUÁRIO, além das demais penalidades previstas neste Contrato e “CONTRATO DE PERMANÊNCIA”, aquele que der causa estará sujeito ao pagamento de multa rescisória no valor equivalente ao estipulado no “CONTRATO DE PERMANÊNCIA”.

16.6. Em caso de extinção ou rescisão do Contrato, o USUÁRIO deverá realizar a devolução dos equipamentos sem qualquer defeito ou avaria técnica, sendo que os equipamentos devolvidos pelo USUÁRIO serão verificados e analisados pela equipe de engenharia da AGE, caso seja verificada alguma anomalia, o USUÁRIO deverá realizar o reembolso e pagamento pelos prejuízos auferidos.

16.7. O USUÁRIO é obrigado a conservar, como se sua própria for, os bens locação, não podendo usá-las para fins diversos a que se destina, sob pena de responder por perdas e danos. A não devolução dos equipamentos ensejará a cobrança total de R\$1.000,00 (mil reais), a serem atualizados de acordo com o presente Contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – GARANTIA DOS EQUIPAMENTOS**

17.1. A garantia dos equipamentos instalados, sob condições normais de uso, será de 12 (doze) meses, conforme disposto no “CONTRATO DE LOCAÇÃO” e/ou “CONTRATO DE COMODATO”, que estipulam os direitos e deveres do USUÁRIO na vigência do plano contratado com a AGE.

17.2. A referida garantia não se aplica a quaisquer danos resultantes em consequência da negligência ou manipulação indevida do Equipamento pelo USUÁRIO.

17.2.1. Para quaisquer ocorrências, o USUÁRIO deverá notificar a AGE sobre os defeitos no prazo de 10 (dez) dias corridos após o conhecimento do fato para avaliação da equipe técnica e substituição do aparelho, se for necessário.

17.2.2. Será devida uma multa compensatória e indenizatória pelos prejuízos e danos causados à AGE ante a perda, deterioração ou não devolução do equipamento no montante final de R\$ 1.000,00 (mil reais), conforme disposto no “CONTRATO DE LOCAÇÃO” ou “CONTRATO DE COMODATO”.

17.3. Durante o período de garantia a AGE substituirá as peças desde que comprovadamente apresentarem defeitos de fabricação ou desgastes anormais.

17.4. Durante o período de garantia, eventuais falhas na instalação serão corrigidas sem ônus para o USUÁRIO, uma vez constatado defeito de fábrica do equipamento ou no ato da instalação pela equipe técnica.

17.5. Fica desde já acordado que a propriedade dos equipamentos e/ou peças eventualmente substituídos são da AGE.

17.6. O custo de transporte, conserto e seguro das partes ou peças reparadas serão assumidos pela AGE, inclusive o custo de transporte e seguro da devolução desde que o defeito seja causado exclusivamente pela AGE.

17.7. A transferência de propriedade dos equipamentos necessários para a instalação da internet será dada no momento da ativação do plano de internet ao USUÁRIO e deverá ser devolvida no final da prestação, no prazo de 15 dias.

17.8. A AGE não fornecerá quaisquer outras garantias além das apresentadas neste CONTRATO.

17.9. As garantias aqui previstas não serão aplicáveis a produtos ou partes de produtos, incluindo, mas não se limitando aos equipamentos que (a) tenham sido de qualquer maneira, reparados ou modificados pelo USUÁRIO ou terceiros sem o expresso consentimento e autorização da AGE; (b) tenham sido sujeitos a má utilização, negligência ou acidentes, influências externas, inclusive descargas elétricas atmosféricas; (c) tenham sido utilizados de forma diversa daquela constante das instruções impressas fornecidas pela AGE e/ou FABRICANTE.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – CESSÃO – NECESSIDADE PRÉVIA E EXPRESSA AUTORIZAÇÃO DA OUTRA PARTE À AGE**

18.1. O Usuário somente poderá ceder e transferir, total ou parcialmente, o presente Contrato, ou quaisquer direitos decorrentes deste, mediante a prévia autorização por escrito da outra Parte, sob pena de nulidade da cessão de direito, exceto em caso de reestruturação societária da qualquer das Partes, dentro das modalidades previstas na legislação societária aplicável, a entidade sucessora obrigatoriamente se sub-roga em todos os direitos e obrigações assumidos neste Contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA PROTEÇÃO DE DADOS E LGPD (Lei nº 13.709/2018)**

19.1. Para os fins deste Contrato, os termos definidos abaixo tem o seguinte significado:

- i. “**Agentes de Tratamento**” significam o controlador e operador.
- ii. “**Controlador**” é a pessoa, física ou jurídica, que determina quais tratamentos serão aplicados sobre os Dados Pessoais.

iii. **“Dados Pessoais”** é qualquer dado relacionado à pessoa natural identificada ou identificável, tais como: IP, geolocalização, nome, RG, CPF, endereço, telefone, conta bancária, dados de veículo, dentre outros.

iv. **“Dados Pessoais Sensíveis”** é o Dado Pessoal que apresente origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação à sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético, biométrico ou qualquer informação obtida por meio de tratamento de dados pessoais que possa revelar dados pessoais sensíveis e que possa causar dano ao titular.

v. **“Incidente de Segurança”** qualquer evento adverso, confirmado ou sob suspeita, relacionado à segurança dos sistemas de computação ou das redes de computadores, podendo gerar ameaças a proteção e privacidade de dados em geral.

vi. **“Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais” ou “LGPD”** significa a Lei no 13.709, de 14 de agosto.

vii. **“Operador”** é a pessoa natural ou jurídica que realiza o tratamento de Dados Pessoais em nome do Controlador, seguindo suas regras.

viii. **“Tratamento”** é toda operação realizada com o Dado Pessoal, tais como: coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, controle de informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

ix. **“Titular”** é a pessoa natural a que se referem os Dados Pessoais que são objeto de tratamento.

19.2. As informações e dados pessoais relacionados ao USUÁRIO, seus diretores, agentes, colaboradores, clientes e parceiros (os “Dados”) são confidenciais, estando sujeitas à obrigação de confidencialidade prevista neste Contrato, são e permanecerão de propriedade do USUÁRIO. A AGE por este instrumento, está autorizada a realizar o tratamento dos Dados Pessoais em consonância com o previsto neste Contrato, e a legislação aplicável, sendo vedado o tratamento indevido dos dados pessoais de seus USUÁRIOS.

**19.3. O USUÁRIO poderá, a qualquer momento, solicitar informações sobre o tratamento de seus dados pessoais, bem como exercer seus direitos previstos na LGPD, tais como acesso, correção, exclusão, e portabilidade dos dados, através do e-mail: [dpo@agetelecom.com.br](mailto:dpo@agetelecom.com.br).**

19.4. Cada PARTE deverá assegurar que quaisquer Dados Pessoais que forneça à outra PARTE tenham sido coletados em conformidade com a legislação aplicável. As PARTES deverão tomar as medidas necessárias, incluindo respeitar os princípios aplicáveis, os direitos assegurados aos Titulares e garantir a existência de uma base legal.

19.5. Após o término deste Contrato, por qualquer motivo, a AGE irá retornar ao USUÁRIO, sem custos, todos os Dados que estejam em sua posse, em suas máquinas, nas mídias de propriedade da AGE, e que tenham sido fornecidos durante o curso do Contrato, se solicitado. Caso não seja possível o retorno dos dados ao USUÁRIO, a AGE deverá destruir os Dados em sua posse, às suas expensas, devendo certificar o USUÁRIO da referida destruição. As medidas previstas no presente item deverão ser definitivas e sem possibilidade de restauração dos dados devolvidos ou destruídos, salvo por obrigação legal ou regulatória.

19.5.1. Os dados do USUÁRIO poderão ficar na posse da AGE em caso de inadimplemento e para fins de cumprimento da legislação (ex.: prazo prescricional).

19.6. A AGE manterá procedimentos de proteção contra destruição, perda ou alteração dos Dados que esteja em sua posse, dentro do padrão mínimo praticado pelo mercado e/ou exigido pela Autoridade

Nacional de Proteção de Dados (“ANPD”). A AGE deverá, ainda, manter procedimentos adequados para detecção e resposta à incidentes de segurança, devendo notificar o USUÁRIO imediatamente sobre quaisquer ocorrências relacionadas ao tratamento dos Dados.

19.7. A AGE declara e garante que os sistemas que utiliza para realizar o tratamento de dados pessoais são estruturados de forma a atender aos requisitos de segurança, aos padrões de boas práticas e de governança e aos princípios gerais previstos nas legislações vigentes e às demais normas regulamentares, garantindo a adequada proteção dos dados pessoais, bem como a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem dos seus titulares.

19.8. São obrigações da AGE:

19.8.1. tratar os Dados Pessoais de forma adequada, somente na medida do necessário para atingir a finalidade pela qual os Dados Pessoais foram fornecidos e para cumprimento das obrigações previstas no presente Contrato, sem prejuízo do Tratamento para cumprimento de obrigação legal ou regulatória a qual a PARTE esteja sujeita no Brasil ou para o exercício de direitos em processos judiciais, administrativos e arbitrais;

19.8.2. manter e disponibilizar, quando solicitado pelo USUÁRIO, registro de todas as categorias de atividades de Tratamento realizadas em decorrência do Contrato;

19.8.3. Auxiliar o USUÁRIO a cumprir as obrigações estabelecidas nas legislações aplicáveis, principalmente aquelas relacionadas aos direitos dos Titulares;

19.8.4. Prestar as informações necessárias ao USUÁRIO, quando solicitada mediante comunicação prévia, a fim de verificar o cumprimento das obrigações dispostas neste instrumento;

19.8.5. Fornecer ao USUÁRIO a relação de transferências de Dados Pessoais para fora do Brasil, quando esta for expressamente autorizado pelo USUÁRIO, incluindo a identificação (i) dos países destino e (ii) do mecanismo de transferência utilizado para realização da transferência internacional.

19.9. São obrigações do USUÁRIO:

19.9.1. Fornecer os Dados à AGE de forma adequada, tendo obtido as devidas autorizações dos Titulares, quando aplicável;

19.9.2. Auxiliar à AGE a cumprir as obrigações estabelecidas nas legislações aplicáveis, principalmente aquelas relacionadas aos direitos dos Titulares;

19.9.3. Prestar as informações necessárias à AGE, quando solicitada mediante comunicação prévia, a fim de verificar o cumprimento das obrigações dispostas neste instrumento; e,

19.9.4. Avaliar pedidos de autorização encaminhados pela AGE para transferências de Dados Pessoais para fora do Brasil.

19.10. É vedado à AGE compartilhar ou permitir o tratamento de dados dos USUÁRIOS com terceiros que não possuam relação com sua atividade fim. Exceção a essa prática ocorrerá nas hipóteses de a AGE se utilizar de assessorias de cobrança para recebimento dos valores inadimplidos pelos USUÁRIOS, ocasião que será permitido o compartilhamento e o tratamento dos referidos dados.

19.10.1. A AGE deverá assegurar que o eventual compartilhamento de dados pessoais será executado apenas com terceiros/parceiros aptos a garantir a proteção dos referidos dados pessoais, respeitando a finalidade do presente instrumento.

19.10.2. Havendo a subcontratação conforme autorizado pelo USUÁRIO, a AGE permanecerá responsável por todas as obrigações contidas neste Contrato, incluindo tomar as medidas cabíveis para garantir o cumprimento deste Contrato pelo Subcontratado, aplicando a ele as mesmas obrigações e responsabilidades aqui dispostas.

19.10.3. A AGE é solidariamente responsável pelo Tratamento de Dados Pessoais realizados pelo Subcontratado e /ou por quaisquer incidentes ocorridos no contexto do tratamento, respondendo por eventuais danos causados por este ao USUÁRIO, aos titulares e terceiros, desde que devidamente comprovado.

19.11. As PARTES obrigam-se a observar toda a legislação aplicável, em especial a LGPD, respondendo as PARTES, na medida de sua culpabilidade, por eventuais prejuízos, penalidades e condenações, inclusive para as hipóteses ocorridas por força de atuação de qualquer autoridade fiscalizadora ou agência governamental de proteção de dados.

19.11.1. As PARTES deverão colaborar entre si para responder a quaisquer solicitações e/ou demandas de titulares de dados e/ou da Autoridade Nacional de Proteção de Dados, bem como em caso de incidentes de segurança.

19.11.2. Salvo se exigido pela legislação aplicável ou compelida por uma intimação, ordem judicial ou outro documento legal similar emitido judicialmente ou pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados, a AGE concorda em não divulgar o Incidente de Segurança a qualquer terceiro.

19.11.3. Sem prejuízo da obrigação de confidencialidade prevista neste Contrato, as PARTES reconhecem e concordam que o USUÁRIO estará e permanecerá no controle dos Dados para os propósitos de toda a legislação aplicável relacionada a proteção e privacidade de dados, fluxo de dados transfronteiras, proteção de dados, bancos de dados e cadastros de consumidores, e nada neste Contrato irá restringir ou limitar de qualquer modo os direitos e obrigações do USUÁRIO como proprietária e/ou controladora dos Dados para tais propósitos.

19.12. A AGE notificará imediatamente o USUÁRIO em caso de ocorrência de um Incidente de Segurança, que incluem acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão, bem como qualquer outro evento que resulte no tratamento ilegal ou abusivo que os Dados Pessoais possam estar envolvidos e/ou se qualquer comunicação a esse respeito for feita por uma autoridade reguladora ou outro órgão competente.

19.12.1. A notificação para o USUÁRIO deverá conter, na medida do razoável considerando o tempo que a PARTE teve para apurar o ocorrido e conforme determinado pela LGPD: (i) descrição da natureza dos dados pessoais afetados; (ii) informações sobre os titulares envolvidos; (iii) indicação das medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção dos dados; (iv) riscos relacionados ao incidente; (v) motivos da demora, no caso de a comunicação não ter sido imediata; e (vi) medidas que foram ou que serão adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do prejuízo.

19.12.2. No caso de uma notificação nos termos desta Cláusula, as PARTES atuarão em total cooperação e prestarão assistência mútua, incluindo, mas não se limitando a: (i) adotar todas medidas necessárias para remediar qualquer incidente e minimizar possíveis efeitos negativos aos titulares; (ii) prover à outra PARTE com todas as informações necessárias à apuração do ocorrido no menor prazo possível; (iii) alinhar com a outra PARTE a estratégia de defesa, seu teor e redação, assim como qualquer comunicação com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados, titulares, terceiros e demais autoridades competentes.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA- DO COMPLIANCE**

20.1. As PARTES declaram conhecer as normas de prevenção à corrupção previstas na legislação, dentre elas, a Lei nº 12.846/2013 e seus regulamentos (em conjunto, “Leis Anticorrupção”) e se

comprometem a cumpri-las fielmente, por si e por seus sócios, administradores e colaboradores, bem como exigir o seu cumprimento pelos terceiros por ela contratados, representantes e outras pessoas que agem ou possam vir a agir em seu nome, direta ou indiretamente. As PARTES se comprometem a atuar em estrita conformidade com as legislações vigentes.

20.2. As PARTES se obrigam a, no exercício dos direitos e obrigações previstos neste Contrato e no cumprimento de qualquer uma de suas disposições: (i) não dar, oferecer ou prometer qualquer bem de valor ou vantagem de qualquer natureza, incluindo, mas não se limitando a, presentes, entretenimentos, vantagens ou qualquer benefício, direta ou indiretamente, a agentes públicos ou a pessoas a eles relacionadas ou ainda quaisquer outras pessoas, empresas e/ou entidades privadas, com o objetivo de obter vantagem indevida, influenciar ato ou decisão ou direcionar NEGÓCIOS ilicitamente; (ii) efetuar, oferecer, prometer ou autorizar quaisquer pagamentos ou doações, direta ou indiretamente, com o objetivo de obter vantagens ilícitas para a qualquer uma das PARTES; (iii) adotar as melhores práticas de monitoramento e verificação do cumprimento das Leis Anticorrupção, com o objetivo de prevenir atos de corrupção, fraude, práticas ilícitas ou lavagem de dinheiro por seus sócios, administradores, colaboradores e/ou terceiros por elas contratados; e (iv) observar os demais ditames estabelecidos nas Leis Anticorrupção.

20.3. As PARTES se comprometem a conduzir seus NEGÓCIOS de forma ética e íntegra, observando: (i) as previsões das Leis Anticorrupção, suas respectivas atualizações e regulamentações; (ii) normas regulatórias vigentes aplicáveis ao setor; (iii) normas internacionais aplicáveis, em havendo prestação de serviços que acarretem a jurisdição específica de legislação estrangeira; (iv) a legislação e os Princípios Gerais de Contabilidade para registros contábeis; e (v) o código de conduta e demais políticas, procedimentos e quaisquer instrumentos normativos internos vigentes na organização.

20.3.1. Qualquer descumprimento das diretrizes estabelecidas nas Leis Anticorrupção e suas respectivas atualizações e regulamentações, em qualquer um dos seus aspectos, poderá ensejar na rescisão unilateral do presente Contrato, sem prejuízo da aplicação de sanções civis e penais cabíveis e a cobrança de qualquer reparação que se faça necessária em razão das perdas e danos causados.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES**

21.1. As Partes obrigam-se por si, por seus sócios, administradores, funcionários, prepostos, contratados ou subcontratados, a manterem, durante o prazo deste contrato e após o seu término, o mais completo e absoluto sigilo com relação a toda e qualquer informação, independentemente de sua natureza, referente às atividades desempenhadas pela outra Parte e/ou de suas subsidiárias, coligadas ou controladoras, das quais, eventualmente, venham a ter conhecimento ou às quais, eventualmente venham a ter acesso por força do cumprimento do presente Instrumento, não podendo, sob qualquer pretexto, utilizá-las para si, divulgar, revelar ou reproduzir ou delas dar conhecimento a terceiros, responsabilizando-se, em caso de descumprimento doloso ou culposo da obrigação assumida, por eventuais perdas e danos e sujeitando-se às cominações legais.

21.2. A obrigação de confidencialidade aqui assumida deverá ser observada durante toda a vigência deste contrato e subsistirá pelo período de 05 (cinco) anos a contar do seu término ou rescisão desse contrato.

21.3. Cada parte será responsável por qualquer revelação não autorizada, efetuada por qualquer um de seus prepostos ou empregados, devendo adotar as providências administrativas e/ou judiciais necessárias para impedi-los de revelar ou utilizar as referidas informações.

21.4. Se alguma das partes for obrigada a apresentar informações de natureza confidencial, deverá informar no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas à outra para que possa ser tomada qualquer medida visando à proteção de seus direitos.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

22.1. A eventual aceitação, por uma das PARTES, da inexecução de quaisquer cláusulas ou disposições do Contrato, a qualquer tempo, deverá ser interpretada como mera liberalidade, não constituindo novação e não implicando, portanto, desistência de exigir o cumprimento de tal cláusula ou disposição ou do direito de pleitear, futuramente, sua execução.

22.2. A responsabilidade relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos, devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como lucros cessantes, causados por uma Parte à outra. As Partes declaram e concordam que a rescisão do presente Contrato ensejará a obrigação do USUÁRIO de reembolsar todos os investimentos realizados pela AGE, em caso de contratação COM fidelidade, conforme disposto no “CONTRATO DE PERMANÊNCIA”, com o pagamento da respectiva multa calculada *pro rata*.

22.3. O USUÁRIO reconhece e aceita que a extinção ou a limitação de responsabilidade previstas nesta cláusula constituem fator determinante para a contratação dos serviços e foram devidamente consideradas na fixação da remuneração cobrada.

22.4. O Contrato estabelece a totalidade do acordo e entendimento das PARTES em relação ao objeto deste Contrato e substitui todos os entendimentos, acordos e declarações anteriores entre as Partes, por escrito ou verbais.

22.5. Todas as comunicações do USUÁRIO com a AGE, ou solicitações de suporte e/ou visita técnica, deverão ser efetuadas de forma escrita, via carta, e-mail e/ou ligação feita para o telefone (61) 4040 4040, sendo este o único canal de atendimento utilizado pela AGE.

22.6. Todas as comunicações da AGE com o USUÁRIO, ou notificações relativas ao Contrato, planos, cobranças, ofertas, entre outros, deverão ser efetuadas de forma escrita, seja em fatura, e-mail, SMS, WhatsApp, ligações e/ou outros endereçados ao USUÁRIO após a confirmação prévia dos dados, nos termos desse Contrato e o “TERMO DE ADESÃO/CONTRATAÇÃO”.

22.7. AS PARTES DECLARAM E CONCORDAM QUE NÃO PODERÃO SER RESPONSABILIZADAS POR QUAISQUER DANOS DIRETOS OU INDIRETOS DECORRENTES DA PERDA DE LIGAÇÕES, DADOS, OU QUALQUER SERVIÇO VINCULADO AO CONTRATO, DE MODO QUE ESTA CLÁUSULA FOI FATOR DETERMINANTE PARA A ELABORAÇÃO DA OFERTA DE SERVIÇOS PELA AGE (princípio do equilíbrio econômico-financeiro).

22.8. A declaração de invalidade, ilegalidade ou inexequibilidade de qualquer cláusula, termo ou disposição deste Contrato não afetará a validade, legalidade ou exequibilidade das demais cláusulas, termos ou disposições do Contrato, ou ainda do Contrato como um todo.

22.9. Em nenhum caso a presente contratação dará a nenhuma das PARTES o direito ou a autoridade de representar a outra perante qualquer terceiro.

22.10. As PARTES não poderão ser responsabilizadas pelo não cumprimento de suas obrigações sob este Contrato em decorrência de casos fortuitos ou eventos de força maior que impeçam, temporária ou definitivamente, o cumprimento de quaisquer dessas obrigações, conforme disposto no artigo 393 do Código Civil Brasileiro. A parte que pretender se valer da exoneração prevista nesta Cláusula deverá informar a outra, de imediato, por escrito, da ocorrência do caso fortuito ou evento de força maior, informando também do prazo estimado de duração do referido evento.

22.11. A ausência de manifestação objetiva da desistência da contratação ou seu uso pelo USUÁRIO após 7 (sete) dias contados da data de ativação, implicará na automática anuência e aceitação integral pelo USUÁRIO dos termos deste Contrato, bem como das características do plano contratado e por

consequência, a obrigação de pagamento dos valores faturados e eventuais multas por quebra contratual, se for o caso.

22.12. Para a concretização da contratação, é necessária a existência de disponibilidade e viabilidade técnica para ativação dos Serviços contratados na região e/ou no imóvel de sua instalação, ressalvadas as normas regulatórias aplicáveis às áreas de concessão.

O USUÁRIO isenta a AGE de qualquer responsabilidade em virtude da interrupção de transmissão por restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo Poder Público ou por terceiros, seja em caráter eventual ou definitivo.

22.13. Este Contrato foi redigido dentro dos princípios de boa-fé e probidade, sem nenhum vício de consentimento de qualquer das Partes. As Partes declaram, para todos os fins e efeitos legais que: (i) as prestações, obrigações e riscos aqui assumidos estão dentro de suas condições econômico-financeiras; (ii) este Contrato espelha fielmente o que foi ajustado; (iii) tiveram conhecimento prévio e negociaram o conteúdo desse Contrato, bem como entenderam perfeitamente todas as obrigações e riscos nele contidos e foram assessorados técnica e/ou juridicamente a respeito de seu conteúdo.

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DA ASSINATURA ELETRÔNICA**

23.1. O presente contrato, bem como seus anexos e quaisquer aditivos ou alterações, poderão ser assinados eletronicamente, sendo consideradas válidas as assinaturas eletrônicas realizadas por meio de ferramenta de Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira ICP-Brasil, nos termos da MP n. 2.200-2/2001. A assinatura eletrônica terá a mesma validade jurídica que a assinatura manuscrita, para todos os fins de direito admitidos.

23.2. O USUÁRIO concorda que a assinatura eletrônica, uma vez autenticada, será considerada válida e vinculante para todas as partes envolvidas no contrato e aos seus respectivos Anexos.

23.3. Em caso de troca de titularidade, conforme cláusula 10., a ciência e a assinatura do atual e do novo titular poderão ser realizadas eletronicamente, respeitando os mesmos critérios de validade e segurança da assinatura eletrônica mencionados nesta cláusula.

23.4. As Partes reconhecem, de forma irrevogável e irretratável, a autenticidade, validade e a plena eficácia da assinatura por meio de assinatura digital, para todos os fins de direito. Este instrumento produz efeitos para todas as Partes a partir da data nele indicada, ainda que uma ou mais Partes realizem a assinatura eletrônica em data posterior.

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DO FORO**

24.1. As PARTES elegem o foro de Circunscrição Judiciária do Guará/DF, sede da AGE e local onde deverá ser cumprida a obrigação, para dirimir qualquer conflito oriundo deste Contrato, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, conforme dispõe o art. 53, inciso III, letra "a", do Código de Processo Civil.

E, por estarem assim justas e contratadas, as partes firmam o Contrato em 2 (duas) vias de igual teor e forma, juntamente com as duas testemunhas nomeadas.

Brasília/DF, 01 de janeiro de 2025

**AGE FIBRA**

---

**ASSINATURA USUÁRIO –  
CONFORME TERMO DE ADESÃO/CONTRATAÇÃO**