

## CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

### CONSIDERAÇÕES INICIAIS

#### CONTRATO DE SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO – SVA

#### CONTRATO SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM

### CONTRATO DE PERMANÊNCIA MÍNIMA

### DESCRIPTIVO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS - DSC

São partes interessadas, o **CLIENTE**, usuário de serviços prestados pela empresa, identificado e qualificado na forma descrita no **Descritivo dos Serviços contratados - DSC** e a **WFIBRA TELECOM**, empresa com sede na Estrada Francisco da Cruz Nunes, 9213, sala 202, no bairro de Itaipu, Niterói, RJ, CEP: 24.340-000, inscrita no CNPJ sob o n.º: 51.039.474/0001-88, neste ATO representada na forma do seu Contrato Social, doravante denominada de "**WFIBRA**", ficando desde já certo e ajustado entre as partes, a totalidade das **CONSIDERAÇÕES INICIAIS** que afetem ou venham a afetar a totalidade dos CONTRATOS e demais serviços havidos entre as partes descritas nos respectivos DSCs.

### CONSIDERAÇÕES INICIAIS:

1- A **WFIBRA** possui expertise e oferece os serviços de: a) **Serviço de Valor Adicionado – SVA à rede Internet** e b) **Serviço de Telecomunicações denominado de Serviço de Comunicação Multimídia - SCM** entre outros serviços, relativos e de suporte e/ou complementares aos serviços acima descritos.

2- Todos os serviços oferecidos se aplicam à possibilidade de contratação, pelo **CLIENTE** das ofertas dos serviços listados no respectivo **DSC – Descritivo dos Serviços Contratados, que descreve a totalidade dos serviços aderidos pelo CLIENTE** individualmente, considerados de oferta avulsa, ou oferta conjunta de diferentes serviços pela fornecidos pela **WFIBRA**, cuja fruição dar-se-á em simultaneidade e sob condições comerciais diversas daquelas existentes para a oferta individual de cada um dos serviços prestados e ou fornecidos pela empresa;

3- A Oferta Conjunta dos serviços respeitará, mas não estará limitada, às condições específicas de cada serviço, podendo ser aditivadas segundo os interesses das partes e lançados no respectivo **DSC, instrumento que descreve a totalidade dos serviços e condições comerciais contratados pelo CLIENTE;**

### DEFINIÇÕES:

ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO: área geográfica, onde o serviço é prestado conforme condições preestabelecidas pela Anatel;

ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações, com endereço para correspondência na rua SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília – DF, CEP: 70.070-940, endereço eletrônico



www.anatel.gov.br e central de atendimento acessível pelos números 1331 e 1332, este para pessoas com necessidades especiais de fala e audição;

SCM - SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA: Serviço de telecomunicações de interesse coletivo, prestado pela **WFIBRA** aos seus **CLIENTES**, em 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 e destinado ao uso do público em geral, em âmbito Nacional;

SVA – SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO: destinado ao uso do público em geral, prestado em regime privado, nas áreas de prestação equivalentes ao SCM que acrescenta, a este serviço de Telecomunicações SCM, que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas e possíveis de serem aderidas à fruição do acesso, armazenamento, suporte especializado, segurança, apresentação, gestão de movimentação de dados e recuperação de informações, voltados e especializados para proporcionar as melhores condições de interatividade, entretenimento, saúde e bem-estar, educação, segurança e demais funcionalidades ao trato da rede internet, dentro das possibilidades e características intrínsecas de cada serviço contratado, especificados e aderidos às especificidades dos serviços inerentes ao de Provedor de Internet;

SIP – SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO DE TELEFONIA IP: SIP, que significa “Session Initiation Protocol” (Protocolo de Iniciação de Sessão), é um protocolo de dados usado principalmente para configurar e encerrar sessões de comunicação de voz ou vídeo através da rede Internet, sendo que as sessões podem ser simples, como uma chamada de duas vias, ou mais complexas, como chamadas em conferência;

LINK DETERMINÍSTICO OU SÍNCRONO À INTERNET: Refere-se a uma conexão de rede que oferece uma transmissão de dados confiável e de tempo garantido. Isso significa que as informações enviadas através dessa conexão chegarão ao destino dentro de um intervalo de tempo previsível, o que é crítico para certas aplicações que exigem alta confiabilidade e baixa latência e ao fato de que a taxa de transmissão de dados é a mesma em ambas as direções. Ou seja, a taxa de upload (dados enviados) e a taxa de download (dados recebidos) são iguais.

LINK ESTATÍSTICO OU ASSÍNCRONO À INTERNET: É um tipo de conexão onde a taxa de transferência de dados pode variar com o tempo, e a transmissão de dados não necessariamente ocorre em intervalos regulares, ou seja, a taxa de upload (dados enviados) e a taxa de download (dados recebidos) podem ser diferentes, devido ao fato da largura de banda ser alocada dinamicamente com base na demanda e do tráfego da Internet.

DSC – DESCRITIVO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS: Descritivo de serviços e respectivos valores devidos pelo **CLIENTE** à **WFIBRA**, em contrapartida da manutenção da disponibilidade dos serviços prestados pela empresa, na forma e valores individualizados. É o Instrumento particular destinado à formalização da contratação da totalidade do(s) serviço(s) disponibilizados, que poderá ser celebrado entre a empresa e o CLIENTE, desde que este seja maior de idade capacitado nas seguintes formas: (a) pessoalmente; (b) remotamente (telefone ou através sítio **WFIBRA**) ou qualquer outro meio que permita ao **CLIENTE** manifestar a sua intenção de contratar os serviços da **WFIBRA**, sendo formalizado e mantido em conjunto com os demais dados pessoais sob

**tutela da empresa, na forma descrita pela legislação relativa à Proteção de Dados Pessoais - LGPD;**

WFIBRA INTERNET: Modalidade conjunta de oferta dos serviços de Comunicação Multimídia - SCM de oferta de acesso físico de modalidade assíncrona, ou estatística a Internet e dos Serviços de Valor Adicionado - SVA, para aquisição avulsa ou em conjunto, por parte do **CLIENTE** ou ainda, adicionalmente aos demais serviços ofertados pela empresa;

WFIBRA WI-FI: Modalidade de oferta de serviços de locação ou comodato de equipamentos, drivers, switches, roteadores e demais facilidades listadas nos protocolos “sem fios” ou simplesmente “wireless” destinados à aquisição avulsa em locação por parte do **CLIENTE** ou adicionalmente aos demais serviços ofertados pela empresa;

SUPORTE: Modalidade de oferta de serviços de suporte técnico e assistência técnica e de informação individualizada, para aquisição avulsa por parte do **CLIENTE** ou adicionalmente aos demais serviços, relativos aos serviços da empresa, dar-se-ando de forma corretiva, conforme o caso ou contrato.

SUPORTE PREMIUM: Modalidade de oferta de serviços de suporte técnico especializado e diferenciado de assistência técnica e de informações especializadas em diversas tecnologias e individualizada a cada cliente, para aquisição avulsa por parte do **CLIENTE** ou adicionalmente aos demais serviços, relativos aos serviços da empresa, dar-se-ando de forma corretiva, preventiva ou preditiva, conforme o caso ou contrato.

SUPORTE CORPORATIVO: Modalidade de oferta de serviços de outsourcing para empresas que necessitem de expertise em acesso Internet e em redes de dados para desenvolvimento de seu negócio de forma mais eficiente, obtendo desta forma mais tempo para se concentrar nos aspectos fulcrais da gestão empresarial, para aquisição avulsa por parte do **CLIENTE** ou adicionalmente aos demais serviços, relativos aos serviços da empresa;

OUTORGA: Ato administrativo da Agência Reguladora, vinculado à concessão, em regime privado, de autorização para exploração de serviço de Telecomunicações, quando preenchidas as condições objetivas e subjetivas necessárias à sua obtenção;

CONCESSÃO: É a delegação da prestação de um serviço de telecomunicações mediante contrato, por prazo determinado, no regime público, sujeitando-se a concessionária aos riscos empresariais, remunerando-se pela cobrança de tarifas dos usuários ou por outras receitas alternativas e respondendo diretamente pelas suas obrigações e pelos prejuízos que causar;

LOGIN DE ACESSO: Identificação de **CLIENTE** que possibilita a disponibilização dos serviços descritos no **DSC** pela aceitação e assinatura do **DSC** relativos aos serviços contratados;

SAC: Canal de atendimento telefônico ao **CLIENTE** usuário dos serviços prestados pela **WFIBRA**, responsável pela interface relativa aos serviços ofertados e tratamento e solução de eventuais solicitações, reclamações e demais sugestões sobre os serviços, rescisão de contratos ou qualquer outra demanda ligada aos serviços da empresa;

CENTRAL: Canal de atendimento sempre acessível ao **CLIENTE** usuário através do número telefônico para **21 3674-0901**

SITE: Sítio URL para acesso virtual à página web da empresa, no endereço:

<http://www.wfibra.com.br>;

E-MAIL: Endereço de correio eletrônico para contato virtual com a empresa, [comercial@wfibra.com.br](mailto:comercial@wfibra.com.br);

CLIENTE/USUÁRIO: Pessoa natural ou jurídica que assina o(s) presente(s) Contrato(s) com a WFIBRA;

CÓDIGO DE ACESSO: Conjunto de caracteres alfanuméricos descrito no **DSC**, que identifica o **CLIENTE** e os serviços a ele vinculados ou contratados;

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709/2018, é a legislação brasileira que regula as atividades de tratamento de dados pessoais e que também altera os artigos 7º e 16 do Marco Civil da Internet, estabelece regras sobre coleta, armazenamento, tratamento e compartilhamento de dados pessoais, impondo proteção e penalidades para o seu não cumprimento;

LGT: Lei Geral de Telecomunicações nº 9.472, de 1997.

FRAUDE: Atividade, de qualquer natureza, que tenha como objetivo ou finalidade, causar dano deliberado à WFIBRA e/ ou a terceiros por ela contratados, através da utilização de qualquer tipo de qualquer recurso afeto ao universo das telecomunicações e/ou comunicações e/ou ainda, relativos ao fornecimento à WFIBRA de informações incorretas e ou inverídicas, incluindo aquelas relativas à dados pessoais e ou cadastrais e ou semelhantes;

AUTENTICAÇÃO À INTERNET: Habilitação de qualquer terminal destinado ao envio e/ou recebimento de pacotes de dados através da rede Internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP, de natureza estática (IP fixo) ou dinâmica;

EQUIPAMENTO: Qualquer tipo ou modelo de equipamento fornecido, disponibilizado e instalado pela WFIBRA, necessário à fruição do serviço prestado ao **CLIENTE**, podendo ser adquirido ou locado por este;

TAXA DE INSTALAÇÃO: Valor devido, se e quando for o caso, pelo **CLIENTE** à **WFIBRA**, tanto no início da prestação de serviço, como na reinstalação deste, em virtude de inadimplemento por parte do **CLIENTE**, que permita-lhe o retorno do recebimento perfeito e fruição dos serviços contratados;

MENSALIDADE: Valor fixo pago mensalmente pelo **CLIENTE** à **WFIBRA** pela contraprestação mensal dos serviços descritos no **DSC**, fixado conforme ou a partir dos serviços escolhidos;

OS - ORDEM DE SERVIÇO: Formulário emitido pela **WFIBRA**, tendo por origem os termos descritos no **DSC**, bem como a composição de todo o histórico de atendimentos prestados ao **CLIENTE** e que constituirá parte integrante deste Contrato, para todos os fins e efeitos de direito;

PORTAL CLIENTE: Espaço reservado ao **CLIENTE** disponibilizado no endereço eletrônico (<http://www.central.wfibra.com.br>), por meio do qual é disponibilizado ao **CLIENTE**, todas as informações sobre o(s) Serviço(s) objeto do presente Contrato descritas no **DSC** e demais condições a ele relacionadas, bem como comunicados úteis e relevantes;

REDE EXTERNA: Segmento da rede de telecomunicações em suporte do serviço de SCM, que se estende do local de monitoração de rede central da WFIBRA ou de seus parceiros dotados dessa expertise técnica e suas derivações, até o endereço físico do CLIENTE;

REDE INTERNA DO CLIENTE: Segmento da rede interna destinada à recepção dos serviços da WFIBRA, que se inicia em terminal localizado nas dependências do imóvel indicado pelo **CLIENTE** e se estende até o ponto de acesso à rede externa da WFIBRA.



REGULAMENTAÇÃO ANATEL: Regulamentos e normas relativos exclusivamente à prestação dos **Serviços de Comunicação Multimídia – SCM;**

RGC: Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução da Anatel nº 632/2014;

SERVIÇOS: Todos os serviços de telecomunicações ou não, prestados no âmbito do presente Contrato e respectivo descritivo – **DSC;**

USO INADEQUADO: Utilização inadequada e ou indevida dos recursos de telecomunicações ou comunicações, entre outras consideradas sob a mesma tutela, em geração massiva de chamadas ou tráfego, com finalidade diversa da transmissão de voz, dados e outros sinais, que objetivem: a) causar anomalias na rede e/ou obter lucro através do desbalanceamento entre a receita de público e os valores de remuneração, b) invadir a privacidade de outros usuários, c) causar danos à rede e ou a outros usuários, d) praticar crime e ou contravenção através do uso da rede internet, e) outros assemelhados;

PERFORMANCE: Capacidade de transmissão da informação telemática medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação pela Agência Reguladora – ANATEL que afetem especificamente o Serviço de Comunicação Multimídia.

VISITA IMPRODUTIVA: Defeitos e ou anomalias não atribuíveis à **WFIBRA**, incluindo, mas não se limitando a: equipamento terminal desligado, cabo e ou cordão óptico rompidos, falhas em equipamentos próprios ou de terceiros conectados a interface de entrega do serviço, equipamentos terminais danificados por imprudência ou imperícia do CLIENTE, restrição de acesso ao local, nas visitas técnicas agendadas.

INTERFACE EXCLUSIVA DE ATENDIMENTO WFIBRA-PME: Atendimento diferenciado em um exclusivo serviço desenvolvido especialmente para as empresas capazes de se adaptar rapidamente a mudanças no ambiente de negócios devido a hierarquias mais planas e processos de decisão mais rápidos e relacionamento mais próximo e pessoal com seus clientes e fornecedores, desempenhando um papel crucial na promoção da inovação e do empreendedorismo na economia.

## CONTRATO DE SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO – SVA

São partes deste contrato o CLIENTE, usuário de serviços e a empresa, WFIBRA TELECOM LTDA, com sede na Estrada Francisco da Cruz Nunes, 9213, sala 202, no bairro de Itaipu, Niterói, RJ, CEP: 24.340-000, inscrita no CNPJ sob o n.º: 51.039.474/0001-88, neste ATO representada na forma do seu Contrato Social, doravante denominada de “WFIBRA”; e o CLIENTE, identificado na forma descrita no DSC – Descritivo dos Serviços Contratados, que é parte do presente Contrato de Fornecimento de Serviços de Valor Adicionado, ficando desde já certo e ajustado entre as partes, a totalidade das cláusulas e condições abaixo, aplicáveis aos serviços aqui descritos, quer na modalidade de oferta avulsa e/ou conjunta, conforme e de acordo ao Descritivo dos Serviços Contratados – DSC, que é parte integrante deste.

**CARACTERÍSTICAS:** O Serviço de Valor Adicionado, doravante denominado simplesmente por **SVA WFIBRA** caracteriza-se por destinado ao uso do público empresarial, prestado em regime privado, nas áreas de prestação, equivalentes ao Serviço de Comunicação Multimídia, que acrescenta, a um serviço de Telecomunicações, como o SCM, que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, suporte, gestão de sistemas ou de softwares, segurança da informação, suporte à aplicativos e demais funcionalidades relativas à aplicativos, apresentação, movimentação ou recuperação de informações, voltados para interatividade entre as Tecnologias de Informação e Comunicação aplicadas e de interesse empresarial, entretenimento, saúde e bem-estar, educação e segurança. Não se trata de um serviço de Telecomunicações, mas agrega a este, a totalidades das operações e fruições das conexões, gerenciamento e suporte de todo o conteúdo relativo ao tráfego de dados, de suma importância e criticidade ao fluxo de informações das empresas.

É de suma importância para o correto e específico tratamento de toda a segurança e funcionalidade da rede Internet, expertise única que destaca a WFIBRA no competitivo mercado de provimento de Internet, bem como no tratamento seguro da navegação na grande rede de seus CLIENTES.

### **MODALIDADE DE OFERTA:**

a - A **WFIBRA** não condiciona a oferta dos seus serviços ao consumo casado de qualquer outro bem ou serviço prestado por seu intermédio ou de seus parceiros comerciais e de infraestruturas específicas das redes de transmissão e conexão, quer de redes neutras ou de outros meios de informações, pois a totalidade de seus Serviços de Valor Adicionado é diferenciado e exclusivo no competitivo mercado de Internet;

b- A totalidade dos serviços é oferecida ao mercado de forma avulsa em conjunto à totalidade dos demais serviços, todos definidos neste contrato, aplicando- se respectiva regulamentação e legislação específica e vigente a cada caso;

c- A seu critério, a **WFIBRA** poderá ofertar qualquer um dos seus serviços sob condições promocionais, incluindo-se, mas não se limitando, a descontos nas tarifas e preços, facilidade ou comodidades adicionais, inerentes e específicas à oferta dos diversos Serviços de Valor Adicionado;



- d- Todos os serviços e promoções comercializados pela **WFIBRA** encontram-se descritos no sítio web da empresa;
- e- As partes, **WFIBRA** e **CLIENTE**, reconhecem que qualquer serviço, oferta conjunta e promoção, estão sujeitas, em qualquer momento, a alteração, suspensão ou exclusão por determinação legal e ou das Agências Reguladoras, alteração na legislação ou à critério da **WFIBRA**, mediante aviso prévio ao **CLIENTE** e nos termos da regulamentação editada pela ANATEL;
- f- O Serviço de Valor Adicionado encontra-se descrito no Art. 61, § 1º e 2º da Lei nº 9472 de 16 de Julho de 1997, conhecida como Lei Feral das Telecomunicações e nos Art. 4º - item XVIII e Art. 7º ambos da Resolução 614 de 28 de maio de 2013 da ANATEL;

### **CONTRATAÇÃO:**

- a- Todos os Serviços ofertados pela **WFIBRA** poderão ser contratados pelo **CLIENTE**, através do centro de atendimento telefônico e ou através do sítio URL da WFIBRA, presentes e dispostos ao mesmo por ocasião da contratação, bem como pela espontânea adesão ao Descritivo dos Serviços Contratados - DSC;
- b- O simples uso de quaisquer dos serviços ou a ausência de manifestação objetiva da desistência da contratação pelo **CLIENTE**, a contar da data de ativação dos serviços, implicará na automática anuência e aceitação integral, por este, dos termos deste contrato, bem como das características dos serviços contratados e descritos no **DSC**;
- c- Toda e qualquer contratação de quaisquer dos serviços dependerá da prévia existência de disponibilidade e viabilidade técnica para validar sua aceitação e desta dependerá a ativação dos serviços contratados no local (imóvel) de sua instalação, ressalvadas as normas regulatórias aplicáveis às legislações em vigor na data da contratação, bem como da existência de rede capacitada a receber o serviço;
- d- A disponibilidade técnica refere-se à capacidade da **WFIBRA** de atendimento ao **CLIENTE**, considerando, entre outros fatores, o atingimento da totalidade de sua capacidade tecnológica, a cobertura e a disponibilidade de qualquer acesso no local de instalação, isenta de quaisquer investimentos suplementares;
- e- No ato da ativação de quaisquer dos serviços, o **CLIENTE** receberá o **DSC** do contrato, bem como os demais instrumentos relativos à oferta, inclusive as eventuais condições promocionais e descontos nos preços dos serviços, juntamente com informações respectivas no sítio URL da **WFIBRA**;
- f- Caso a contratação de algum dos serviços se dê por meio de atendimento remoto, a documentação necessária à ativação desse(s) serviço(s), dar-se-á somente após a entrega destes, quer por cópia ou por mídia eletrônica;
- g- O modelo dos termos do presente contrato poderá ser consultado a qualquer tempo pelo **CLIENTE** no sítio da **WFIBRA** e/ou por requisição formal deste ao centro de atendimento ao usuário;

h- A **WFIBRA** se reserva no direito de promover alteração de qualquer condição do presente contrato, mediante aviso prévio no prazo legal exigível ou por regulamentação regulatória aplicável;

### **LGPD - TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS RELATIVAS AOS SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO-SVA:**

- 1- O **CLIENTE** declara o conhecimento prévio e plena concordância com o tratamento dos dados pessoais descritos na item 3 abaixo, efetuado pela **WFIBRA**, para finalidade específica aqui definida, em conformidade com a Lei nº 13.709/18 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais LGPD. Fica definido que o titular dos dados pessoais, responsável pelos dados informados, é o **CLIENTE** nos termos do presente contrato;
- 2- O **CLIENTE** declara plena concordância que a **WFIBRA**, doravante nesta cláusula denominada **CONTROLADORA**, na forma do Art. 5º da LGPD, realize o tratamento dos seus dados pessoais de cadastro informados no presente, na forma do Art. 7º, I, da LGPD, através de operações como as que se referem à coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento e eliminação, bem como na avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;
- 3- A **CONTROLADORA** fica expressamente autorizada a realizar o tratamento dos seguintes dados pessoais e sensíveis do titular, **CLIENTE**, conforme Art. 7º, I, da Lei nº 13.709/18:
  - Nome completo.
  - Data de nascimento.
  - Número e imagem da Carteira de Identidade (RG).
  - Número e imagem do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF).
  - Número e imagem da Carteira Nacional de Habilitação (CNH).
  - Estado civil.
  - Endereço completo.
  - Números de telefone, WhatsApp e endereços de e-mail.
  - Banco, agência e número de contas bancárias.
  - Bandeira, número, validade e código de cartões de crédito.
  - Dados de acesso específicos para uso dos serviços da **CONTROLADORA**.
  - Comunicação, verbal e escrita, mantida entre o **CLIENTE** E **CONTROLADORA**.
  - Participação em sociedades e afins.
- 4- O tratamento dos dados pessoais listados no item 3 acima, tem as seguintes finalidades, de acordo com os art. 5º, XII e 8º, § 1º e § 4º, da lei 13.709/18:
  - Possibilitar à **CONTROLADORA** e ao **CLIENTE** o relacionamento comercial;
  - Possibilitar a elaboração de aditivos, anexos, adendos, contratos comerciais e respectiva emissão de notas fiscais, cobranças e demais atos administrativos necessários ao relacionamento comercial com o **CLIENTE**;
  - Possibilitar que a **CONTROLADORA** envie ou forneça ao **CLIENTE**, seus produtos e serviços, de forma remunerada ou gratuita;

- Possibilitar que a CONTROLADORA estruture, teste, promova e faça propaganda de produtos e serviços e outros materiais de marketing, personalizados ou não, ao perfil exclusivo ou não do CLIENTE, através dos canais de comunicação informados por este;
- Possibilitar que a CONTROLADORA gerencie os registros de eventuais acessos às instalações do CLIENTE por seus funcionários, como forma de adequação aos termos de segurança e funcionamento dos serviços, dentro das boas práticas relativas ao tratamento de informações;
- Possibilitar que a CONTROLADORA realize o processamento dos pagamentos efetuados pelo CLIENTE, via depósito, cartão de crédito/débito, seja de forma manual ou automática;
- Possibilitar que a CONTROLADORA gerencie e mantenha armazenado os registros de chamados abertos pelo CLIENTE, que deverão ser sempre formalizados após o primeiro contato, através de e-mail, Ordem de Serviço, telefone, chat, CRM etc.;
- Possibilitar que a CONTROLADORA gerencie e mantenha armazenado todos os registros e logs de conexão e desconexão, bem como do tempo de permanência conectado do CLIENTE nos prazos e adequados à legislação pertinente e relativa à matéria;
- A CONTROLADORA fica autorizada a compartilhar os dados pessoais do CLIENTE com outros agentes de tratamento de dados, caso seja necessário para as finalidades listadas neste termo, observados os princípios e as garantias estabelecidas pela Lei nº 13.709/18, nos termos do art. 7º, § 5º da referida norma;
- A CONTROLADORA fica autorizada a compartilhar os dados pessoais do CLIENTE, se instada por entidades públicas, caso seja necessário para as finalidades listadas neste termo, observados os princípios e as garantias estabelecidas pela Lei nº 13.709/18, nos termos do Art. 7º, § 5º da LGPD;
- A CONTROLADORA responsabiliza-se pela manutenção de boas práticas de medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito dos dados pessoais do CLIENTE CONTRATANTE e na forma do Art. 48 da LGPD, obriga-se a comunicar ao CLIENTE e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD, eventual ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao CLIENTE;
- A CONTROLADORA poderá manter e tratar os dados pessoais do CLIENTE durante a vigência do contrato e por no mínimo 05 anos após a rescisão por período indefinido após anonimizados, (sem possibilidade de associação ao indivíduo);
- O CLIENTE poderá solicitar via e-mail ou correspondência à CONTROLADORA, após o período de tratamento dos dados aqui estabelecido, que sejam eliminados os dados pessoais não anonimizados, na forma descrita pela LGPD;
- O CLIENTE, titular dos dados, tem direito a obter da CONTROLADORA, em relação aos dados por ele tratados, a qualquer momento e mediante requisição: I - confirmação da existência de tratamento; II - acesso aos dados; III - correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; IV - anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na Lei nº



13.709/18; V - portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa e observados os segredos comercial e industrial, de acordo com a regulamentação do órgão controlador; VI - portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial; VII - eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas no Art. 16 da Lei nº 13.709/18; VIII - informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados; IX - informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa; X - revogação do consentimento, nos termos do § 5º do Art. 8º da Lei nº 13.709/18;

- Este consentimento poderá ser revogado pelo titular dos dados, a qualquer momento, mediante solicitação via e-mail ou correspondência à empresa WFIBRA;

### **DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CLIENTE:**

Sem prejuízo das demais disposições deste contrato e da regulamentação vigente, são **direitos** do **CLIENTE**:

- 1- Plena fruição dos Serviços de Valor Adicionado – SVA, dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos e conforme as condições ofertadas e contratadas pelo CLIENTE;
- 2- Prévio conhecimento e informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, ofertas e permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;
- 3- Inviolabilidade e sigilo da comunicação trocada entre o **CLIENTE** e a **WFIBRA**, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais, legais e administrativas de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação aplicável;
- 4- Não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada as hipóteses previstas neste contrato, na lei e/ou eventual regulamentação que venha a ser aplicável;
- 5- Respeito à sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **WFIBRA**, nos termos da legislação e regulamentação aplicável;
- 6- Recebimento do documento de cobrança pelos serviços prestados no formato adequado, respeitada a antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento, através de correio eletrônico e/ou por qualquer outro meio que seja disponibilizado, para os endereços informados pelo **CLIENTE** e constantes do seu cadastro efetuado junto à **WFIBRA**;
- 7- Contestação de valores constantes dos documentos de cobrança que considerar indevidos, observadas as previsões da regulamentação própria;
- 8- Resposta eficiente e tempestiva pela **WFIBRA** às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- 9- Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos Serviços, a partir da quitação do débito ou em caso de celebração de acordo com a **WFIBRA**, a partir da confirmação



- do pagamento da primeira parcela do acordo, conforme prazos regulamentares ou contratuais;
- 10- Não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da legislação vigente no país;
  - 11- Receber os termos do contrato, DSC e demais documentos aplicáveis à contratação sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
  - 12- Transferir a titularidade de seu contrato, mediante cumprimento pelo novo titular, na integralidade, dos requisitos necessários à contratação inicial dos serviços, dispostos na regulamentação aplicável;
  - 13- Não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente aos serviços durante a sua suspensão total, nos termos da regulamentação aplicável;  
Sem prejuízo das demais disposições deste contrato e da regulamentação vigente, são **obrigações** do **CLIENTE**:
  - 14- a) Utilizar adequadamente os serviços e os equipamentos eventualmente fornecidos em comodato e ou locação pela **WFIBRA**, zelar por sua integridade e devolvê-los à WFIBRA em perfeito estado de utilização, salvo efeitos decorrentes da utilização normal, b) Cumprir as obrigações fixadas no contrato e demais documentos aplicáveis à contratação, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares, c) Somente conectar, caso opte pelo acesso à rede da **WFIBRA**, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificados;
  - 15- Indenizar a **WFIBRA** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, sem prejuízo de outras sanções;
  - 16- Comunicar imediatamente à **WFIBRA**: (a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; (b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; (c) qualquer alteração das informações cadastrais;
  - 17- Prestar as informações que lhe forem solicitadas, quando exigidas por lei, contrato e/ou regulamentação aplicável, relacionadas à fruição dos serviços e colaborar para sua adequada prestação;
  - 18- Responsabilizar-se por qualquer prejuízo causado à **WFIBRA** em decorrência do não atendimento de qualquer um dos termos do presente contrato;
  - 19- Manter os equipamentos que, eventualmente sejam fornecidos pela empresa para a fruição dos Serviços de Valor Adicionado no(s) local(is) informado(s) pela **WFIBRA**, contatando-a previamente para agendamento, nos casos em que necessitarem de manutenção ou alteração do local de instalação, respeitadas as especificações regulamentares cabíveis;
  - 20- Responsabilizar-se pelo uso adequado de senhas, aplicativos ou outros dispositivos e demais itens relativos à segurança, eventualmente disponibilizados pela **WFIBRA**, cuja utilização está sob sua exclusiva responsabilidade;

- 21- Assumir as responsabilidades, quer na condição de locatário, comodatário ou ainda como fiel depositário, de guarda e conservação de sistemas, softwares ou equipamentos (quando aplicável) de propriedade da **WFIBRA**, disponibilizados para a prestação dos presentes serviços, comprometendo-se a devolvê-los em perfeito estado de conservação e utilização quando da rescisão contratual, estando ciente do ônus decorrente da negativa da entrega dos referidos equipamentos, nos termos acima descritos.
- 22- Entregar, no momento da ativação de quaisquer dos Serviços de Valor Adicionado ou sempre que solicitado pela **WFIBRA**, cópia dos documentos de identificação pessoal, tais como RG, CPF, CNPJ, Contrato Social, comprovante de endereço, dentre outros, que comprovem os **dados cadastrais atuais** informados pelo **CLIENTE** quando da contratação;
- 23- Não comercializar, ceder, locar e sublocar os sistemas ou serviços prestados pela **WFIBRA** a terceiros, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo das demais penalidades previstas em lei e regulamentação específica;
- 24- Tomar ciência dos termos e condições do contrato previamente antes de sua assinatura, bem como manter-se atualizado acerca dos termos e condições das possíveis novas versões dele, que são disponibilizadas no sítio web da **WFIBRA**;
- 25- Comunicar à **WFIBRA**, por qualquer meio formal disponível, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do serviço ou fato nocivo à segurança, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação e/ou demais procedimentos necessários à normalidade dos serviços;
- 26- Arcar com os custos de reparo, reposição, manutenção de rotina e de emergência dos Serviços, quando for responsável ou a este der causa;
- 27- Permitir a visita e o acesso dos técnicos da **WFIBRA** ou por ela indicados na eventual ativação e manutenção dos Serviços, bem como em caso de seu uso indevido ou inadequado;
- 28- Permitir a retirada de todos os equipamentos eventualmente fornecidos pela **WFIBRA**, quando aplicável, na hipótese de rescisão do contrato ou de qualquer tipo de alteração nas características dos Serviços que implique em sua remoção e/ou substituição, dentro do horário comercial previamente agendado pela **WFIBRA**

#### **OBRIGAÇÕES E DIREITOS DA WFIBRA:**

**Sem prejuízo das demais disposições desse contrato e da regulamentação vigente, são obrigações da WFIBRA:**

- 1- Realizar a prestação dos serviços em condições técnicas e boas práticas adequadas à prestação de seus serviços, nos termos do contrato, do **DSC** escolhido e determinado pelo **CLIENTE**, da regulamentação e aqueles oriundos dos atos regulatórios e da legislação vigentes no país.
- 2- Realizar a estrita observância à totalidade da normativa relativa à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, comunicando à Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD, eventuais incidentes e riscos observados;

- 3- Observar as boas práticas relativas à prestação de seus serviços e às normas e regulamentos relativos ao ambiente regulatório, quando for o caso, dos mesmos;
- 4- Possibilitar ao **CLIENTE** a verificação dos débitos vencidos ou vincendos por meio eletrônico;
- 5- Apresentar todos os formais relativos à cobrança dos serviços prestados, no formato adequado, respeitada a antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento, pelos meios disponibilizados na central do assinante, para os endereços de e-mail informados pelo **CLIENTE** e constantes do seu cadastro, e/ou por qualquer outro meio eletrônico quando o **CLIENTE** se manifestar por essa opção;
- 6- Informar, de forma ostensiva, clara e objetiva, os contatos telefônicos para atendimento aos seus **CLIENTES**, que constará do documento de cobrança, do sítio web da **WFIBRA** e de todos os documentos e materiais impressos, que são entregues no momento da contratação dos Serviços e durante o seu fornecimento, informando eventuais alterações de forma a manter o **CLIENTE** informado;
- 7- Informar o endereço da sede de atendimento ao **CLIENTE** no sítio da **WFIBRA** bem como os horários de funcionamento comercial;
- 8- Atender as solicitações de suporte técnico, ativação, reparo ou mudança de endereço do acesso para outra prestadora de SCM, se houver disponibilidade técnica para atendimento, conforme condições técnicas prévias e prazos dispostos na regulamentação aplicável a cada um dos serviços descrito no **DSC**;

**Sem prejuízo das demais disposições deste contrato e da regulamentação vigente, são direitos da WFIBRA:**

- a) Receber pontualmente o pagamento das faturas expedidas relativo à contraprestação dos mesmos, b) Realizar promoções, reduções, ofertas e demais atos comerciais de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos e legislação vigente, c) Alterar características relativas aos serviços ofertados, visando a prestação mais eficaz de seus serviços e sempre informando ao **CLIENTE** com 30 (trinta) dias de antecedência, dessas alterações, se for o caso,

**PREÇO E CONDIÇÕES COMERCIAIS:**

- 1- Pela prestação de quaisquer dos serviços, o **CLIENTE** pagará à **WFIBRA**, os valores vigentes na data da prestação destes, incluindo todos os valores relativos aos serviços descritos no **DSC**, acrescido de todos os valores e tarifas e dos serviços adicionais eventualmente contratados e todos os demais valores previstos nos documentos da oferta e contratação, quando e se aplicáveis;
- 2- O **CLIENTE** é responsável pelo pagamento do documento de cobrança emitido em virtude dos serviços prestados, respeitando a incidência tributária aplicável conforme a legislação vigente, independentemente do seu recebimento, na data designada para tanto, descrita no **DSC**;

- 3- Os valores pagos poderão ser cobrados proporcionalmente ao período de utilização do serviço no ciclo de faturamento – cláusula pró-rata-die;
- 4- O **CLIENTE** poderá escolher uma, dentro das opções de faturamento oferecidas pela **WFIBRA**, para ser a data de vencimento mensal do seu documento de cobrança;
- 5- O documento de cobrança deverá ser pago na data de vencimento, na rede bancária credenciada ou por outros meios admitidos na lei ou neste Contrato e ou demais documentos aplicáveis;
- 6- Sem prejuízo de outras disposições legais ou contratuais, o não pagamento do documento de cobrança, total ou parcialmente, até a data de vencimento, gerará para o **CLIENTE** sobre o valor do inadimplemento, a partir do dia seguinte ao do vencimento, a cobrança de: a) Multa moratória de 2% (dois por cento) ao mês, (b) juros legais de 1% (um por cento) ao mês calculados proporcionalmente ao tempo do atraso, bem como (c) atualização do débito pelos índices admitidos por lei ou regulamentação vigente;
- 7- **A inadimplência de que trata esta cláusula autoriza a WFIBRA a incluir os dados do CLIENTE nos cadastros de proteção ao crédito, enquanto perdurar o débito nos termos da legislação vigente no país;**
- 8- Em caso de celebração de acordo para quitação de débito do **CLIENTE**, a **WFIBRA** (a) **restabelecerá os serviços, caso suspenso parcialmente ou totalmente em 24 (vinte e quatro) horas contadas da confirmação do pagamento da primeira parcela;** (b) encaminhará o instrumento pelo qual se formalizar o acordo juntamente com as parcelas a ele referentes em documento de cobrança apartado; (c) e solicitará a baixa da inscrição dos dados do CLIENTE junto aos cadastros de inadimplência, quando se concluir o pagamento das parcelas;
- 9- Em caso de inadimplemento das condições do acordo, ainda que parcial, a **WFIBRA** poderá suspender totalmente a prestação dos serviços, após transcorridos 15 (quinze) dias da notificação sobre a existência do débito;
- 10- No preço acordado por ocasião da contratação, não está embutida qualquer previsão inflacionária, na pressuposição de que a economia se manterá estável. Caso haja rompimento desse cenário econômico e do equilíbrio financeiro do contrato, adotar-se-á a menor periodicidade de reajustes dos preços contratuais, admitida pela lei ou regulamentação vigente;
- 11- Os valores dos presentes serviços poderão ser reajustados após decorridos 12 (doze) meses, com base na variação do IGPM, ou em menor período previsto em lei, a partir do mês de contratação dos mesmos, conforme os índices de reajuste relativos ao período de contratação de cada um dos serviços;
- 12- O reajuste dos serviços de oferta conjunta observará os critérios previstos nos Informes de Preços disponíveis no sítio web da **WFIBRA**;
- 13- O reajuste anual do preço dos serviços não se confunde ou interferem com as alterações dos valores advindas de ofertas promocionais, sob qualquer natureza, eventualmente praticadas pela **WFIBRA**;

- 14- Na contratação de ofertas promocionais, o **CLIENTE** pagará, pelo menos, a primeira mensalidade pela prestação do serviço, mesmo tendo cancelado o serviço antes de completar 1 (um) mês de contratação;
- 15- Nos valores relativos aos serviços contratados, estão inclusos todos os tributos incidentes e demais encargos específicos, vigentes no país;
- 16- Todos os tributos incidentes sobre qualquer valor devido em relação à prestação dos Serviços já estão inclusos nos valores pagos pelo **CLIENTE** e serão automaticamente acrescidos aos valores cobrados, eventuais valores relativos e oriundos à criação de qualquer tributo que venha a incidir sobre o objeto deste contrato, ou alteração das alíquotas dos tributos atualmente incidentes;

### **FRUIÇÃO DE QUAISQUER DOS SERVIÇOS CONTRATADOS À WFIBRA:**

- 1- Para a ativação e prestação dos Serviços, quando aplicável, o **CLIENTE** deverá adquirir, construir e manter toda a infraestrutura e demais equipamentos que compreendam sua rede telemática interna, desde o terminal localizado em suas dependências até o ponto de interconexão à rede Internet, consoante às boas práticas de tratamento de redes de dados e adequadas à normativa da **ABNT**;
- 2- Se necessário, a **WFIBRA** poderá fornecer em locação ao **CLIENTE**, equipamentos e demais meios de sua propriedade ou contratados de terceiros, com vistas a facilitar o acesso deste ao uso dos serviços;
- 3- Quando do recebimento dos equipamentos disponibilizados pela **WFIBRA**, o **CLIENTE** deverá ler e assinar a **OS - Ordem de Serviço**, parte integrante do **DSC**, contendo todas as condições e características desses equipamentos, atestando o recebimento e o perfeito estado de conservação e funcionamento dos mesmos, quando aplicável;
- 4- O **CLIENTE** é único responsável pela utilização adequada dos equipamentos fornecidos pela **WFIBRA**, bem como deverá zelar por sua integridade, comprometendo-se, neste ato a: (a) não realizar, nem permitir que terceiros estranhos à **WFIBRA** façam quaisquer intervenções no(s) sistemas e eventuais equipamento(s) ou aplicativos da empresa e ou de seus parceiros comerciais; (b) reparar às suas expensas os danos que der causa; (c) comunicar à **WFIBRA** a existência de quaisquer anomalias na prestação dos presentes Serviços de Valor Adicionado;
- 5- Em caso de falha no fornecimento de energia elétrica, por culpa do **CLIENTE**, de terceiros ou da concessionária de energia elétrica da região onde os serviços estiverem sendo, o **CLIENTE**, neste ato declara plena ciência de que poderá haver interrupções temporárias no serviço, até que o fornecimento de energia elétrica seja restabelecido e em conformidade à plena fruição dos serviços contratados;
- 6- O **CLIENTE** providenciará às suas expensas exclusivas, a devolução dos equipamentos eventualmente disponibilizados e instalados no seu endereço à **WFIBRA**, devolvendo-os **WFIBRA** após a rescisão do Contrato, sem qualquer contestação;
- 7- O **CLIENTE** notificado para devolução de equipamentos, em local indicado pela **WFIBRA**, terá 10 (dez) dias após a notificação para fazê-lo, sob pena de cobrança em caso de recusa e/ou descumprimento do prazo acima descrito;

- 8- Caso a **WFIBRA** não consiga o acesso a fim de poder retirar os equipamentos eventualmente instalados no local informado pelo **CLIENTE** por culpa deste, o mesmo ficará responsável pela entrega desses equipamentos à **WFIBRA**. Para tanto, a **WFIBRA** comunicará o **CLIENTE**, por qualquer meio hábil, que foi impedida de retirar os equipamentos, indicando o motivo do impedimento e o local onde os equipamentos deverão ser entregues pelo **CLIENTE**;
- 9- A não entrega dos equipamentos disponibilizados pela **WFIBRA** por parte do **CLIENTE**, por qualquer motivo, em até 10 (dez) dias a contar da data de recebimento do comunicado da **WFIBRA**, o **CLIENTE** estará sujeito ao pagamento à **WFIBRA**, do valor do equipamento vigente à época da contratação, conforme valores descritos na OS e no **DSC**;
- 10- Caso os Equipamentos disponibilizados pela **WFIBRA** não sejam entregues em bom estado, em perfeito funcionamento e íntegros, que será verificado no ato da entrega/recebimento, a **WFIBRA** poderá cobrar do **CLIENTE** o valor dos equipamentos à época da contratação, conforme valores disponíveis no sítio web da **WFIBRA**, a título de multa compensatória, sem prejuízo da indenização por perdas e danos que eventualmente venha a sofrer;
- 11- Em não havendo o pagamento das multas descritas acima nos prazos convencionados, a **WFIBRA** poderá utilizar dos meios legais disponíveis para a exigência e a cobrança dos respectivos valores;
- 12- A abertura de chamado efetuada pelo **CLIENTE** que origine a necessidade de visitas técnica, em que (a) não constarem falhas nos equipamentos ou serviços, (b) estiver ausente a pessoa responsável, ou (c) quando não for autorizada a entrada de técnicos da **WFIBRA no local**, estarão sujeitas à cobrança de taxa de visita considerada “não produtiva”, cujo valor será informado pela **WFIBRA** no momento da solicitação do **CLIENTE, como acima descrito**;

#### **MUDANÇA DE ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO:**

- 1- O **CLIENTE** adimplente poderá solicitar a mudança de endereço de instalação dos serviços de Valor Adicionado - SVA e ou de Comunicação Multimídia – SCM em decorrência de alteração de rede externa, para localidade ou prestadora que desejar, observada a viabilidade técnica de sua prestação por parte da **WFIBRA**;
- 2- O atendimento à solicitação de mudança de endereço ocorrerá nos prazos estabelecidos pela **WFIBRA** e de ciência do **CLIENTE**, que arcará com os custos dessa solicitação, caso tal solicitação seja tecnicamente viável;
- 3- A **WFIBRA** poderá cobrar pelo atendimento à solicitação de mudança de endereço, conforme estabelecido no **DSC, ficando desde já entendido pelo CLIENTE que somente dar-se-á a mudança de endereço caso a WFIBRA possua viabilidade técnica relativa ao novo endereço**  
**b) aos sistemas de outra operadora de rede;**

### **PRAZO DE VIGÊNCIA DO PRESENTE CONTRATO DE SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO - SVA:**

- 1- O prazo de vigência do presente contrato é indeterminado, iniciando-se na data de início da prestação dos Serviços;
- 2- Caso haja interesse do CLIENTE pela contratação por prazo diferente, esta dar-se-á através de contrato específico para essa finalidade, onde serão oferecidas condições especiais de contratação nesta modalidade pela WFIBRA;

### **SUSPENSÃO E RESCISÃO DO CONTRATO:**

- 1- Durante o período de suspensão dos Serviços por solicitação do **CLIENTE**, as obrigações contratuais pelas partes ficam prorrogadas pelo período da suspensão, exceto as condições de reajuste de preços;
- 2- Para que os Serviços sejam reativados, o **CLIENTE** deverá solicitar o restabelecimento, que será implementado pela **WFIBRA** sem ônus, em até 24 (vinte e quatro) horas contadas da solicitação;
- 3- Decorrido o prazo previsto na cláusula anterior, os Serviços serão imediatamente restabelecidos, bem como a cobrança integral dos preços contratados;
- 4- A suspensão temporária aplica-se a todos os serviços descritos no **DSC**;
- 5- A rescisão do Contrato, pelo **CLIENTE**, poderá ser promovida a qualquer tempo, mediante comunicação formal à **WFIBRA**;
- 6- A rescisão independe do adimplemento contratual, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos decorrentes da prestação dos Serviços e dos contratos havidos entre as Partes;
- 7- Os pedidos de rescisão terão efeito após 2 (dois) dias úteis da efetivação do pedido;
- 8- O **CLIENTE** deverá pagar pelos serviços usufruídos durante o prazo de processamento do pedido de rescisão;
- 9- O **CLIENTE** poderá cancelar seu pedido de rescisão, desde que o faça no prazo previsto na regulamentação dos serviços descritos no **DSC**;
- 10- Todos os débitos em aberto, ou seja, inadimplidos, poderão ser cobrados pela WFIBRA em uma única fatura, a vencer em data única, independente de parcelamentos anteriormente existentes;
- 11- Os Serviços poderão ser parcialmente suspensos pela **WFIBRA**, em caso de inadimplemento e descumprimento contratual por parte do **CLIENTE**, podendo ser enviada notificação do débito pendente e após 15 (quinze) dias da existência de débito vencido, suspenso o serviço na forma da legislação pertinente;
- 12- A notificação será encaminhada por correio eletrônico, mensagem de texto via correio eletrônico (e-mail) ou correspondência ao endereço informado pelo **CLIENTE** na contratação e constante de seu cadastro;
- 13- A eventual suspensão parcial ou não do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM que dá suporte aos Serviços de Valor Adicionado acarretará consequentes alterações e ou impossibilidade da prestação dos Serviços de Valor Adicionado eventualmente contratados;
- 14- Durante o caso descrito no item 13 acima, os valores contratados serão devidos integralmente



pelo **CLIENTE**;

- 15- Após 30 (trinta) dias contados do início do descrito na cláusula 13 acima, havendo a manutenção da situação de interrupção do acesso à rede externa, a **WFIBRA** poderá suspender totalmente os Serviços Contratados;
- 16- Durante e pelo período posterior, na continuidade da suspensão de acesso à rede externa, não será cobrado do **CLIENTE** a assinatura ou qualquer outro valor referente aos Serviços;
- 17- A rescisão do Contrato pela **WFIBRA** somente poderá ocorrer: (a) em caso da ocorrência de força maior, (b) por determinação judicial, (c) pela suspensão total de acesso à rede externa, descumprimento comprovado de obrigações contratuais ou regulamentares pelo **CLIENTE** ou da descontinuidade dos serviços descritos no **DSC**, desde que avisado previamente o **CLIENTE**, nos prazos regulamentares;
- 18- A rescisão do Contrato por manutenção da inadimplência se dará automaticamente, se completados 30 (trinta) dias de suspensão total dos serviços;
- 19- Caso o **CLIENTE** efetue o pagamento do débito, antes da rescisão do Contrato a **WFIBRA** restabelecerá a prestação integral dos Serviços em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito;
- 20- Além das formas descritas acima, este contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, independente de notificação, nas seguintes hipóteses: (a) falecimento e ou decretação de falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer das partes do Contrato, (c) se as Partes, de comum acordo, optarem pela rescisão antecipada do Contrato, (d) em caso de descontinuidade dos Serviços e/ou planos de serviços prestados pela **WFIBRA**, (e) na hipótese de não pagamento da Taxa de habilitação (quando assim contratado), Taxa de Instalação e da Taxa de Adesão, considerando que são condições prévias, essenciais e necessárias para o início da prestação e manutenção dos Serviços, faculta-se a **WFIBRA** a suspensão e o cancelamento imediato da prestação dos Serviços;
- 21- A **WFIBRA**, dentro das determinações legais e normativas aplicáveis, poderá suspender ou cancelar, imediatamente o(s) serviço(s) ao(s) qual(is) o **CLIENTE** estiver vinculado, caso constate utilização inadequada. Dentre outros aspectos, poderá ser considerado uso inadequado: a) comercialização, pelo **CLIENTE**, dos serviços prestados pela empresa; b) elevado, incompatível e anormal tráfego para outras operadoras (e/ou espelho) com o objetivo de receber benefícios indevidos pelo uso dos sistemas, aplicativos e demais vantagens intrínsecas aos Serviços de Valor Adicionado; d) compartilhamento de serviços, sistemas e ou aplicativos de dados;

#### **RESPONSABILIDADES:**

- 1- A **WFIBRA** somente será responsável pelos danos diretos por ela comprovadamente causados inclusive para fins de concessão de quaisquer descontos, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos;
- 2- A **WFIBRA** não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sua e ou de terceiros indicados pelo **CLIENTE** para a fruição de seus Serviços de Valor Adicionado, sendo tais práticas de responsabilidade



- exclusiva do **CLIENTE**, o qual deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do serviço de forma ética, legal e inserida nos princípios sociais e morais de utilização da rede mundial de computadores, denominada de Internet, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados pessoais e de terceiros, tais como, mas não se limitando, ao cuidado no tratamento de senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial;
- 3- O **CLIENTE** é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, ou multas decorrentes da utilização dos serviços em desacordo com os termos do contrato, com a legislação e com a regulamentação em vigor;
  - 4- A **WFIBRA** encontra-se adequada à legislação vigente no país, em especial à **LGPD** ou Lei nº 13.709, que é a legislação brasileira que estabeleceu regras e obrigações sobre a proteção de dados pessoais em todos os aspectos e para todas as organizações;
  - 5- A **WFIBRA** declara que os dados pessoais do **CLIENTE** recolhidos pela **WFIBRA** no âmbito deste contrato serão tratados na forma e critério determinados pela legislação vigente e regulamentação aplicável, exclusivamente com o objetivo de prestação dos serviços, objeto do presente, bem como para análise de seu perfil de utilização da rede ou ainda, para finalidades de adequação das melhores ofertas de acordo com suas necessidades de forma anonimizada, de modo a permitir análise e construção de padrões, comportamentos, escolhas, e consumos para as finalidades aqui previstas;
  - 6- Declara ainda que os dados pessoais descritos no número 5 acima, relativos ao **CLIENTE**, serão armazenados pela **WFIBRA** pelo prazo determinado na Lei, sendo os contratos armazenados pelo prazo de 10 (dez) anos, de forma a garantir o cumprimento das correspondentes obrigações legais vigentes, sendo garantido aos **CLIENTES** que o armazenamento dos seus dados pessoais será efetuado mediante a adoção de medidas ativas e passivas de segurança e proteção física e lógica das informações;
  - 7- A totalidade dos registros de logs de conexão do **CLIENTE** à rede Internet, serão armazenados, em cumprimento à determinação legal regulatória, pelo prazo mínimo de 1 (um) ano, garantindo para este efeito a adoção de medidas de segurança física e lógica, que permitam salvaguardar a proteção e segurança, sigilo e confidencialidade desses registros, sendo eliminados em sua totalidade após esse período;
  - 8- A totalidade dos registros de conexão (logs) somente serão disponibilizados pela **WFIBRA**, de forma autônoma ou associados a dados pessoais, mediante determinação legal por autoridade, judicial ou não, na forma da Lei;
  - 9- Salvo o disposto nos itens anteriores, não haverá o fornecimento a terceiros de demais dados pessoais, inclusive registros de conexão;

## DOS SERVIÇOS OFERTADOS PELA WFIBRA, SUPORTADOS E ADERIDOS POR SVA:

### Descritivo do portfólio e características dos Serviços ofertados no Estado do Rio de Janeiro:

#### **SIP – Telefonia IP**

A telefonia SIP fornecida pela **WFIBRA** é uma tecnologia que permite a realização de chamadas de voz e vídeo sobre redes de dados usando o protocolo SIP. Isso inclui chamadas feitas pela Internet (VoIP, ou Voice over Internet Protocol) e por outras redes digitais. Depende de acesso à rede Internet, com padrão de performance que permita a fruição do nível de qualidade oferecido. Com a telefonia SIP, você pode fazer chamadas de qualquer dispositivo que tenha uma conexão com a Internet, incluindo computadores, tablets, smartphones e telefones IP (Internet Protocol). Isso torna nosso serviço uma alternativa flexível e econômica à telefonia tradicional, que requer uma infraestrutura de rede física dedicada, permitindo a integração com outros serviços baseados na Internet, como mensagens instantâneas e correio de voz, tornando-a um componente chave na telefonia unificada, que busca integrar vários modos de comunicação em uma única interface.

#### **Prime IP Conexão de internet dedicada**

Depende de acesso prévio à rede Internet, com padrão de performance que permita a fruição do nível de qualidade oferecido, onde a primazia dos recursos tecnológicos da WFIBRA permite 100% de utilização de todos os recursos em performance garantida, dos serviços voltados para interatividade, entretenimento, saúde e bem-estar, educação e segurança, pois são produzidos e mantidos sob premissas de qualidade com alto nível em atendimento e tecnologia de ponta. Necessita de uma conexão exclusiva de altíssima estabilidade e segurança para ambientes exigentes, que permita o fornecimento, pela WFIBRA de:

- Atendimento Dedicado
- Qualidade de análise preventiva de conexões com baixa latência
- Possível somente a interfaces Fast Ethernet
- Possui total transparência a protocolos de comunicação
- Garante maior segurança e integridade das informações transmitidas
- Garante gerenciamento e monitoramento proativo a partir do Centro de Operações de Redes
- Garante transparência a Uptimes superiores a 99,7% de disponibilidade.
- É dotado de IP/30 – 01 IP válido.

#### **Prime CONNECT Serviços de conexão de dados**

Prime Connect é a solução de Conexão de dados da WFIBRA.

Trata-se de um serviço dedicado a empresas que precisam interligar suas unidades de forma transparente e segura, sem que dados sigilosos trafeguem pela Internet.

Muito além do CLIENTE poder interligar suas próprias unidades com segurança, alta disponibilidade e performance, pode ainda usufruir todas as vantagens de um SVA diferenciado daqueles oferecidos no competitivo mercado de internet, podendo aderir novas e excelentes utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, suporte, gestão de sistemas ou de softwares, segurança da informação,

suporte à aplicativos e demais funcionalidades relativas à aplicativos, apresentação, movimentação ou recuperação de informações, voltados para interatividade, entretenimento, saúde e bem-estar, educação e segurança, e mais, recebendo ainda:

- Atendimento Dedicado
- Qualidade de conexão com baixa latência
- Interfaces Fast Ethernet
- Transparência a protocolos de comunicação
- Garantia efetiva de disponibilidade e performance
- Segurança no tráfego das informações
- Rede privada sem o uso da internet

### **Prime SUITE Serviços de locação de infraestrutura**

O Prime Suíte é a solução de Colocation e locação de infraestrutura neutra de fibras ópticas da WFIBRA, ideal para a aplicações dinâmicas de cunho empresarial.

Nossa rede neutra de fibras é um modelo especial de infraestrutura de telecomunicações, mantido separado dos serviços que trafegam por essa infraestrutura, Recebe essa denominação de "rede neutra" porque possuímos e operamos uma infraestrutura de fibras especiais, que não favorece nenhum outro provedor de serviço em particular, podendo ser alugada para qualquer provedor de serviços que deseja usá-la, inovando no mercado concorrido de Internet, oportunizando atuação mais equilibrada através da promoção desse serviço a outros provedores de serviços Internet, facilitando a entrada de novos participantes no mercado, pois reduz a necessidade de investimentos em infraestrutura física.

Permite que o CLIENTE atinja um alto desempenho enquanto otimiza seus investimentos no que de fato é o foco do seu negócio.

Além de todos os benefícios advindos da utilização de nossa rede neutra de fibras ópticas, o CLIENTE terá ainda a possibilidade de contratar

Ideal para projetos empresariais, aliando crescimento escalável com baixo investimento;

- Data Center certificado padrão Tier III
- Rapidez nos upgrades e escalabilidade
- Agilidade e eficiência com 99,8% de disponibilidade
- Atendimento especializado
- Múltiplas conexões redundantes

### **Prime VOICE Telefonia digital SIP**

Exclusivo Serviço de **baixo custo e baixíssimo** consumo de banda Internet dotado de alta disponibilidade.

- Depende de acesso à rede Internet, com padrão de performance que permita a fruição do nível de qualidade oferecido.
- DDR (Discagem Direta Ramal)
- Protocolo SIP
- Identificador de chamadas

- Número externo válido e Portabilidade
- Compatível com a maioria dos equipamentos SIP
- Pode ser até 89% mais barata que telefonia convencional

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS:**

- 1- Os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato poderão ser cedidos pelo **CLIENTE** para terceiros apenas e tão somente mediante anuência prévia e formal da **WFIBRA**, que poderá recusar, desde que o cedente não esteja inadimplente com suas obrigações, que não sejam necessárias novas instalações para a continuidade da prestação dos Serviços e que o cessionário atenda às condições necessárias para a prestação dos Serviços;
- 2- Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por qualquer das partes, dos direitos que lhe assistem pelo presente contrato ou a concordância com o atraso no cumprimento ou o cumprimento parcial das obrigações da outra parte, não afetarão os direitos aqui instituídos, que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, não havendo também alteração das condições estipuladas no contrato;
- 3- O presente Contrato obriga a **WFIBRA** e o **CLIENTE**, bem como os seus sucessores a qualquer título;
- 4- A **WFIBRA** se reserva o direito de permanentemente disponibilizar novos produtos e funcionalidades para oferecer bens e serviços ao **CLIENTE**, que, uma vez contratados e inseridos no **DSC**, poderão acarretar aumento dos valores cobrados, conforme o caso e sempre após a devida informação e concordância do **CLIENTE**;
- 5- A **WFIBRA** não está obrigada a substituir equipamentos disponibilizados ao **CLIENTE** por outros de tecnologia mais recente;
- 6- Todos os prazos e condições deste Contrato vencem-se independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial;

#### **FORO E LEGISLAÇÃO:**

- 1- A **WFIBRA** e o **CLIENTE** em conjunto, elegem o foro de domicílio do **CLIENTE** como o competente para dirimir eventuais conflitos oriundos do contrato, com a renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja;
  - 2- O presente Contrato será regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil.
-

## CONTRATO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM

São partes deste contrato o **CLIENTE**, usuário de serviços e a empresa, outorgada pela ANATEL para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, WFIBRA TELECOM LTDA, com sede na Estrada Francisco da Cruz Nunes, 9213, sala 202, no bairro de Itaipu, cidade de Niterói, RJ, CEP: 24.340-000, inscrita no CNPJ sob o n.º: 51.039.474/0001-88, neste ATO representada na forma do seu Contrato Social, doravante denominada de “WFIBRA” e o **CLIENTE descrito e identificado no respectivo Descritivo dos Serviços Contratados – DSC**, ficando desde já certo e ajustado entre as partes, a totalidade das cláusulas e condições abaixo, aplicáveis aos serviços aqui descritos, quer na modalidade de oferta avulsa e/ou conjunta, conforme e de acordo ao Descritivo dos Serviços Contratados – DSC, que é parte integrante deste.

### CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO CONTRATADO:

O presente Serviço de Comunicação Multimídia oferecido pela empresa caracteriza-se por ser um tipo de conexão em que a taxa de transferência de dados pode variar com o tempo, bem como a transmissão de dados não necessariamente ocorrerá em intervalos regulares, ou seja, a taxa de upload (dados enviados) e a taxa de download (dados recebidos) podem ser diferentes, devido ao fato da largura de banda ser alocada dinamicamente com base na demanda e do tráfego da Internet.

Consiste na disponibilidade de meio físico de acesso para transmissão e recepção de sinais digitais em performance estatística e assíncrona escolhida pelo **CLIENTE** e que, para efeitos deste instrumento, é denominado **SCM**, determinado pela Resolução 614 de 28 de maio de 2013 da ANATEL, sendo o serviço prestado através do meio físico em tecnologia de fibras ópticas de propriedade da WFIBRA ou de terceiros, de acordo com a legislação e regulação vigente;

A WFIBRA pode oferecer em conjunto ao serviço SCM, diversos Serviços de Valor Adicionado – SVA, que representam oferta de novas funcionalidades e atividades, que acrescentam, ao serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas armazenamento, suporte, gestão de sistemas ou de softwares, segurança da informação, suporte à aplicativos e demais funcionalidades relativas à aplicativos, apresentação, movimentação ou recuperação de informações, voltados para interatividade, entretenimento, saúde e bem-estar, educação e segurança relativas e aderentes ao Universo das Tecnologias da Informação e Comunicação humanas;

### INFRAESTRUTURA:

- 1- Para a disponibilização e regular utilização e funcionamento do **SCM** se faz necessário que o **CLIENTE** disponibilize a seguinte infraestrutura: a) Um ponto de Acesso; b) Um ponto de energia elétrica ativo c) Um microcomputador dotado de acesso à rede de dados com seus acessórios, que devem obedecer às especificações técnicas indicadas pela **WFIBRA**, conforme relacionado no sítio web [www.wfibra.com.br](http://www.wfibra.com.br) ou na central de relacionamento da empresa;
- 2- A **WFIBRA** poderá ceder em comodato ou locação ao **CLIENTE**, equipamento compatível com a tecnologia contratada para a prestação do serviço, caso este assim o deseje;
- 3- As velocidades (performance) contratadas no **SCM ofertado pela WFIBRA** referem-se à velocidades **estatísticas máximas de transmissão/recepção de acesso**, sendo que estão



- sujeitas a variações decorrentes da própria tecnologia utilizada e das redes que compõe a Internet, conforme os fatores técnicos abaixo expostos que podem interferir nessa velocidade contratada: (a) quantidade de pessoas conectadas ao mesmo tempo ao provedor de serviço de conexão à internet, o que gera o congestionamento de acesso, (b) distância entre o imóvel do **CLIENTE** e a central com a infraestrutura mais próxima, (c) qualidade e extensão da rede interna do imóvel do **CLIENTE**; (d) capacidade de processamento do computador do **CLIENTE**, (e) interferências e atenuações próprias da rede Internet, que fogem ao controle da **WFIBRA**, produzidos entre o sinal emitido e o sinal percebido, principalmente quando a origem dos dados for originada em rede SCM de terceiros, (f) endereços de destino - sites na Internet; (g) problemas no microcomputador ou modem utilizado pelo **CLIENTE**, (h) demais intercorrências de exclusiva responsabilidade dos equipamentos do **CLIENTE**;
- 4- Velocidade (performance), refere-se a velocidades possíveis em circuito de cunho **estatístico, ou assíncrono, máximas de transmissão/recepção de acesso nominal teórico**, disponibilizadas pela tecnologia ADSL/VDSL e/ou FTTH, utilizadas, ou seja, **um usuário navegando na internet poderá atingir até uma determinada velocidade limite, sem ter garantia que esta velocidade será sempre mantida em virtude da ocorrência dos fatores descritos no item anterior**;
  - 5- Por redes que compõe a Internet entende-se como um aglomerado de redes independentes, com equipamentos diferentes e administrados de acordo com políticas diferentes pelas Operadoras. Os pacotes que viajam na Internet, de **acordo** com as aplicações dos usuários, podem sofrer atrasos ou serem descartados no meio do caminho entre a origem e o destino, justamente porque os equipamentos das Operadoras são diferentes ao longo da rede, afetando diretamente a velocidade do acesso do usuário à Internet;
  - 6- Em virtude dos fatores técnicos descritos na cláusula anterior, a **WFIBRA** não se responsabiliza por eventuais diferenças de velocidades ocorridas quando estas forem causadas pelos fatores elencados no item acima e por outros fatores alheios à vontade da **WFIBRA**;
  - 7- A **WFIBRA** fornecerá as performances dos seus serviços nos termos da Resolução 574/2011 da Anatel, nos termos da Resolução 680 de 27 de junho de 2017;
  - 8- Para a mensuração do percentual mencionado no item acima, deverão ser observadas as orientações constantes nos sites determinados pela agência reguladora ANATEL;
  - 9- Para a configuração do serviço a **WFIBRA** atribuirá ao usuário um endereço dinâmico de IP – Internet Protocol, utilizando tecnologia denominada de NAT - *Network Address Translation*, que se caracteriza por ser um protocolo que faz a tradução dos endereços IP e portas TCP da rede local para a internet;
  - 10- Caso o **SCM** seja utilizado simultaneamente em mais de um ponto de conexão, a velocidade em performance será compartilhada pela rede do **CLIENTE** e, portanto, o **SCM** sofrerá variações de performance proporcionalmente ao número de conexões simultâneas, não sendo possível a garantia de performance;
  - 11- O endereço de instalação do **SCM** é o declarado pelo CLIENTE e constante do seu cadastro na **WFIBRA**, não sendo possível ligar o serviço num ponto de conexão situado em endereço diverso da instalação;



- 12- É vedado ao **CLIENTE** utilizar o **SCM**, inclusive, mas não se limitando a: disponibilizar o terminal de computador a ele conectado como servidor de dados de qualquer espécie, inclusive: servidores Web, FTP, SMTP, POP3, servidores de rede ponto a ponto e quaisquer conexões entrantes sendo que, para esse tipo de aplicativos o **CLIENTE** deverá contratar essa disponibilidade junto à **WFIBRA caso seja disponível;**
- 13- Cada plano de serviço refere-se e disponibiliza uma performance estatisticamente limitada, medida em Megabits por segundo ou Mbps, relativa a transferência de dados;

#### **LGPD - TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS NO SCM:**

- a- O CLIENTE declara o conhecimento prévio e plena concordância com o tratamento dos dados pessoais descritos no item 3 abaixo, efetuado pela WFIBRA, para finalidade específica aqui definida, em conformidade com a Lei nº 13.709/18 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais LGPD. Fica definido que o titular dos dados pessoais, responsável pelos dados informados, é o CLIENTE nos termos do presente contrato;
- b- O CLIENTE declara plena concordância que a WFIBRA, doravante nesta cláusula denominada **CONTROLADORA**, na forma do Art. 5º da LGPD, realize o tratamento dos seus dados pessoais de cadastro informados no presente, na forma do Art. 7º, I, da LGPD, através de operações como as que se referem à coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento e eliminação, bem como na avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;
- c- A CONTROLADORA fica expressamente autorizada a realizar o tratamento dos seguintes dados pessoais e sensíveis do titular, CLIENTE, conforme Art. 7º, I, da Lei nº 13.709/18:
- Nome completo.
  - Data de nascimento.
  - Número e imagem da Carteira de Identidade (RG).
  - Número e imagem do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF).
  - Número e imagem da Carteira Nacional de Habilitação (CNH).
  - Estado civil.
  - Endereço completo.
  - Números de telefone, WhatsApp e endereços de e-mail.
  - Banco, agência e número de contas bancárias.
  - Bandeira, número, validade e código de cartões de crédito.
  - Dados de acesso específicos para uso dos serviços da CONTROLADORA.
  - Comunicação, verbal e escrita, mantida entre o CLIENTE E CONTROLADORA.
  - Participação em sociedades e afins.
- d- O tratamento dos dados pessoais listados no item 3 acima, tem as seguintes finalidades, de acordo com os art. 5º, XII e 8º, § 1º e § 4º, da lei 13.709/18:
- Possibilitar à CONTROLADORA e ao CLIENTE o relacionamento comercial;

- Possibilitar a elaboração de aditivos, anexos, adendos, contratos comerciais e respectiva emissão de notas fiscais, cobranças e demais atos administrativos necessários ao relacionamento comercial com o CLIENTE;
- Possibilitar que a CONTROLADORA envie ou forneça ao CLIENTE, seus produtos e serviços, de forma remunerada ou gratuita;
- Possibilitar que a CONTROLADORA estruture, teste, promova e faça propaganda de produtos e serviços e outros materiais de marketing, personalizados ou não, ao perfil exclusivo ou não do CLIENTE, através dos canais de comunicação informados por este;
- Possibilitar que a CONTROLADORA gerencie os registros de eventuais acessos às instalações do CLIENTE por seus funcionários, como forma de adequação aos termos de segurança e funcionamento dos serviços, dentro das boas práticas relativas ao tratamento de informações;
- Possibilitar que a CONTROLADORA realize o processamento dos pagamentos efetuados pelo CLIENTE, via depósito, cartão de crédito/débito, seja de forma manual ou automática;
- Possibilitar que a CONTROLADORA gerencie e mantenha armazenado os registros de chamados abertos pelo CLIENTE, que deverão ser sempre formalizados após o primeiro contato, através de e-mail, Ordem de Serviço, telefone, chat, CRM etc.;
- Possibilitar que a CONTROLADORA gerencie e mantenha armazenado todos os registros e logs de conexão e desconexão, bem como do tempo de permanência conectado do CLIENTE nos prazos e adequados à legislação pertinente e relativa à matéria;
- A CONTROLADORA fica autorizada a compartilhar os dados pessoais do CLIENTE com outros agentes de tratamento de dados, caso seja necessário para as finalidades listadas neste termo, observados os princípios e as garantias estabelecidas pela Lei nº 13.709/18, nos termos do art. 7º, § 5º da referida norma;
- A CONTROLADORA fica autorizada a compartilhar os dados pessoais do CLIENTE, se instada por entidades públicas, caso seja necessário para as finalidades listadas neste termo, observados os princípios e as garantias estabelecidas pela Lei nº 13.709/18, nos termos do Art. 7º, § 5º da LGPD;
- A CONTROLADORA responsabiliza-se pela manutenção de boas práticas de medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito dos dados pessoais do CLIENTE CONTRATANTE e na forma do Art. 48 da LGPD, obriga-se a comunicar ao CLIENTE e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD, eventual ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao CLIENTE;
- A CONTROLADORA poderá manter e tratar os dados pessoais do CLIENTE durante a vigência do contrato e por no mínimo 05 anos após a rescisão por período indefinido após anonimizados, (sem possibilidade de associação ao indivíduo);
- O CLIENTE poderá solicitar via e-mail ou correspondência à CONTROLADORA, após o período de tratamento dos dados aqui estabelecido, que sejam eliminados os dados pessoais não anonimizados, na forma descrita pela LGPD;



- O CLIENTE, titular dos dados, tem direito a obter da CONTROLADORA, em relação aos dados por ele tratados, a qualquer momento e mediante requisição: I - confirmação da existência de tratamento; II - acesso aos dados; III - correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; IV - anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na Lei nº 13.709/18; V - portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa e observados os segredos comercial e industrial, de acordo com a regulamentação do órgão controlador; VI - portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial; VII - eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas no Art. 16 da Lei nº 13.709/18; VIII - informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados; IX - informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa; X - revogação do consentimento, nos termos do § 5º do Art. 8º da Lei nº 13.709/18; Este consentimento poderá ser revogado pelo titular dos dados, a qualquer momento, mediante solicitação via e-mail ou correspondência à empresa WFIBRA;

#### **INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SCM:**

- 1- A **WFIBRA** se isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidade dos sistemas operacionais e/ou softwares de propriedade do **CLIENTE** com o software de autenticação utilizado para a instalação do **serviço SCM**;
- 2- O serviço será ativado e conseqüentemente cobrado, a partir da primeira conexão à internet realizada pelo **CLIENTE**;
- 3- A instalação que necessitar de apoio técnico por parte da **WFIBRA** ocorrerá no prazo máximo de 30 dias, contados da data da solicitação formal do **CLIENTE**;
- 4- A Visita Técnica para fins de reparo por parte da **WFIBRA** ocorrerá dentro do prazo regulamentar, contados da data da solicitação do **CLIENTE**.

#### **RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DA WFIBRA QUANTO AO SCM OFERECIDO:**

- 1- A WFIBRA ativar a interligação do SCM do CLIENTE localizado no endereço do **CLIENTE**, ao ponto de interconexão física à sua rede de Telecomunicações, bem como a totalidade dos meios de transmissão necessários ao funcionamento do serviço;
- 2- Configurar, supervisionar, manter e controlar o serviço, de modo a garantir seu funcionamento, até a porta de saída do acesso, no endereço do CLIENTE;
- 3- Disponibilizar ao **CLIENTE** as informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão destes à sua rede.



## **RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DO CLIENTE QUANTO AO SCM WFIBRA:**

- 1- Manter a infraestrutura necessária para o funcionamento do serviço de acesso à Internet prestado pela **WFIBRA**;
- 2- Assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do serviço no endereço instalado, inclusive com relação à configuração de seus equipamentos, obedecendo aos padrões e características técnicas autorizadas pela **WFIBRA**, comprometendo-se a não alterar as configurações efetuadas bem como utilizar exclusivamente o software de autenticação da **WFIBRA**, cumprindo na integralidade todos os procedimentos técnicos indicados por ocasião da ativação dos serviços;

## **DOS SERVIÇOS SUPOSTOS PELO SCM OFERECIDO PELA WFIBRA:**

### **Descritivo do portfólio e características:**

#### **Prime VOICE Telefonia digital SIP**

- Estabilidade com baixo consumo de banda
- DDR (Discagem Direta Ramal)
- Protocolo SIP
- Identificador de chamadas
- Número externo válido e Portabilidade
- Compatível com a maioria dos equipamentos SIP
- Pode ser até 89% mais barata que telefonia convencional

#### **Prime IP Conexão de internet dedicada**

Prime IP é o serviço de conexão de Internet Dedicada da WFIBRA com 100% de performance garantida.

Produzido e mantido sob premissas de qualidade com alto nível em atendimento e tecnologia de ponta.

Dispondo de uma conexão exclusiva de altíssima estabilidade e segurança para ambientes exigentes.

- Atendimento Dedicado
- Qualidade de conexão com baixa latência
- Interfaces Fast Ethernet
- Transparência a protocolos de comunicação
- Maior segurança e integridade das informações transmitidas
- Gerenciamento e monitoramento proativo a partir do Centro de Operações de Redes
- Uptime 99,7% de disponibilidade.
- IP/30 – 01 IP válido.



### **Prime CONNECT Serviços de conexão de dados**

Prime Connect é a solução de Conexão de dados da WFIBRA.

Trata-se de um serviço dedicado à empresas que precisam interligar suas unidades de forma transparente

e segura, sem que dados sigilosos trafeguem pela Internet.

Você poderá interligar suas unidades com segurança, alta disponibilidade e performance

- Atendimento Dedicado
- Qualidade de conexão com baixa latência
- Interfaces Fast Ethernet
- Transparência a protocolos de comunicação
- Garantia efetiva de disponibilidade e performance
- Segurança no tráfego das informações
- Rede privada sem o uso da internet

### **Prime SUITE Serviços de locação de infraestrutura**

O Prime Suíte é a solução de Colocation e locação de infraestrutura da WFIBRA.

atinja um alto desempenho enquanto otimiza seus investimentos no que de fato é o foco do seu negócio.

Ideal para projetos com crescimento escaláveis com menor investimento

- Data Center certificado padrão Tier III
- Rapidez nos upgrades e escalabilidade
- Agilidade e eficiência com 99,8% de disponibilidade
- Atendimento especializado
- Múltiplas conexões redundantes

### **Prime VOICE Telefonia digital SIP**

- Estabilidade com baixo consumo de banda
- DDR (Discagem Direta Ramal)
- Protocolo SIP
- Identificador de chamadas
- Número externo válido e Portabilidade
- Compatível com a maioria dos equipamentos SIP
- Pode ser até 89% mais barata que telefonia convencional

### **DISPOSIÇÕES GERAIS:**

- 1- Sendo o serviço prestado, para uso exclusivamente residencial ou comercial do **CLIENTE**, deve este utilizá-lo, bem como os equipamentos colocados à sua disposição, exclusivamente para os fins previstos neste contrato;
- 2- É **expressamente proibida** sua comercialização, cessão, locação, sublocação, compartilhamento, disponibilização ou transferência a terceiros, sob pena de rescisão contratual;
- 3- A disponibilização pela **WFIBRA** de qualquer equipamento ao **CLIENTE**, por locação, comodato ou qualquer outro meio, não caracteriza transferência de propriedade do respectivo equipamento, devendo o **CLIENTE** proceder a sua devolução quando extinto o presente contrato ou sempre que houver qualquer tipo de alteração nas características do serviço que inviabilizem a sua utilização;
- 4- O **CLIENTE** deverá proceder às adequações técnicas necessárias, indicadas pela **WFIBRA**, ou autorizar, desde já que esta, assim proceda, em face de toda e qualquer evolução tecnológica que possa ocorrer durante a vigência deste contrato, a fim de permitir o perfeito funcionamento do serviço **SCM**;
- 5- Caso o **CLIENTE** se recuse a proceder às adaptações mencionadas neste item, o contrato restará extinto, no prazo de 30 (trinta) dias contados de notificação, emitida pela **WFIBRA**, sem que tal fato possa implicar pleito indenizatório de nenhuma espécie;
- 6- Deverá o **CLIENTE** responsabilizar-se integralmente pela segurança de seus dados e sistemas, utilizando-se, caso entenda necessário, de medidas ativas e passivas de proteção, os quais não fazem parte do objeto deste contrato e cuja contratação deverá ser realizada diretamente pelo **CLIENTE**, preservando-se contra a perda de dados, perdas financeiras, invasão de rede e outros eventuais danos causados aos equipamentos de sua propriedade, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização, por parte da **WFIBRA**, no caso de ocorrência de qualquer uma dessas hipóteses;
- 7- O **CLIENTE** deverá conectar à sua rede, somente terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, isentando a **WFIBRA** de quaisquer responsabilidades quanto à utilização de equipamentos que venha a utilizar sem o conhecimento prévio da **WFIBRA** e que não sejam homologados pela ANATEL;
- 8- O **CLIENTE não poderá** utilizar práticas que desrespeitem a lei, a moral, os bons costumes, comprometam a imagem pública da **WFIBRA** ou, ainda, contrárias aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet, tais como, mas não se restringindo a: (a) invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da comunidade Internet; (b) simples tentativa, acesso ou qualquer forma de controle não autorizado de banco de dados ou sistema informatizado da **WFIBRA** e/ou de terceiros; (c) acessar, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, simples tentativa de obtenção de senhas e dados de terceiros sem prévia autorização; (d) enviar mensagens coletivas de e-mail (spam) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários; (e) enviar grande quantidade de mensagens a um mesmo destinatário (*bombing*); (f) disseminar vírus de quaisquer espécies, códigos nocivos, “cavalos-de-Tróia”, “phishing” ou qualquer material que



possa ser prejudicial ao ambiente de Internet e/ou sistemas, softwares e/ou hardwares da **WFIBRA** e/ou de terceiros; (g) divulgar e/ou transmitir mensagens e/ou conteúdos racistas, pornográficos, pedófilos ou quaisquer outros que violem a legislação vigente; (h) produzir cópias, retransmitir, promover exibição pública ou qualquer outra forma de utilização que, direta ou indiretamente, tenha o intuito de lucro ou que, ainda que não o tenha, caracterize violação a direitos autorais de terceiros ou quaisquer direitos relacionados à propriedade intelectual, sendo as transgressões passíveis de penalidades civis e criminais; (j) realizar, direta ou indiretamente, qualquer alteração, manutenção ou acréscimo na infraestrutura necessária à prestação do Serviço sem expressa e prévia aprovação da **WFIBRA**, não se aplicando esta regra ao que se refere à manutenção de equipamentos adquiridos pelo **CLIENTE**; destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste;

### **NIVEIS DE SERVIÇO DOS CIRCUITOS SCM ASSÍNCRONO OU ESTATÍSTICO:**

Os circuitos estatísticos ou assíncronos se referem a uma conexão de Internet na qual a largura de banda não é garantida e pode variar dependendo, estatisticamente, como base, da demanda geral e na capacidade disponível na rede.

- 1- Havendo interrupções e ou falhas atribuíveis à **WFIBRA**, que não decorram de caso fortuito ou força maior, será concedido ao **CLIENTE**, desconto em sua mensalidade, no valor proporcional ao número de horas ou fração mínima não superior a 30 (trinta) minutos consecutivos de interrupção;
- 2- O período de 30 (trinta) minutos acima mencionado será computado a partir da sua efetiva comunicação pelo **CLIENTE** à **WFIBRA**;
- 3- Os períodos adicionais de interrupção, ainda que em fração de 30 (trinta) minutos, serão considerados, para fins de desconto, como períodos inteiros de 30 (trinta) minutos;
- 4- A **WFIBRA** poderá realizar interrupções programadas no serviço para possibilitar a manutenção na sua rede, hipótese em que deverá avisar o **CLIENTE** sobre esta, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias;
- 5- Na hipótese acima mencionada, a **WFIBRA** concederá ao **CLIENTE**, o desconto em sua mensalidade à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a 4 (quatro) horas de interrupção;
- 6- A **WFIBRA** não efetuará o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou ainda no caso de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE**;
- 7- A manutenção dos equipamentos de propriedade da **WFIBRA**, dar-se-á na forma: (a) equipamento modem e/ou modem óptico, ou ainda qualquer outro equipamento fornecido para prestação dos serviços, locado ou em modelo de comodato, a **WFIBRA** efetuará a manutenção do equipamento isenta de ônus para o **CLIENTE**, incluindo a substituição do mesmo em caso de evoluções tecnológicas;
- 8- A manutenção de equipamentos adquiridos pelo **CLIENTE** diretamente de terceiros será única e exclusivamente de responsabilidade do **CLIENTE**;

### **VIGÊNCIA E RESCISÃO:**

O contrato do serviço de comunicação multimídia – SCM passa a vigorar pelo prazo indicado no respectivo DSC, que sendo superior a 30 (trinta) dias, será definido no CONTRATO DE PERMANÊNCIA MÍNIMA em anexo ao DSC;

### **PREÇOS E FORMA DE PAGAMENTO:**

- 1- **INSTALAÇÃO:** valor correspondente à instalação técnica necessária e/ou configuração dos sistemas internos da WFIBRA;
- 2- **SERVIÇOS SVA ADERIDOS:** Valor correspondente ao total de serviços de valor adicionado formadores dos planos de acesso oferecidos, aceitos e contratados pelo CLIENTE.
- 3- **HABILITAÇÃO:** valor correspondente à habilitação e/ou configuração dos sistemas internos da WFIBRA para a fruição do serviço nos casos em que não houver necessidade de instalação técnica;
- 4- **ADESÃO:** valor correspondente à aquisição do plano de serviço;
- 5- **MUDANÇA DE ENDEREÇO:** valor correspondente à alteração do endereço de instalação do serviço;
- 6- **ALTERAÇÃO DE LOCAL INTERNO DE INSTALAÇÃO:** valor correspondente à alteração do local de instalação do serviço no interior do imóvel do **CLIENTE**, não contemplando a execução de obras físicas ou estruturais;
- 7- **MENSALIDADE:** valor mensal, correspondente à prestação dos serviços, pago pelo **CLIENTE**, de acordo com os serviços descritos no **DSC**;
- 8- **SUORTE TÉCNICO PARA INSTALAÇÃO:** valor cobrado pelo suporte dado ao **CLIENTE**, pela **WFIBRA**, nas seguintes hipóteses:(a) instalação de equipamentos e acessórios para o ativação dos serviços (b) alteração de local da instalação dos equipamentos e acessórios para o funcionamento dos serviços ou de troca de um computador para outro, no mesmo endereço da instalação do serviço (c) Visita improdutiva: valor cobrado caso seja efetuada solicitação de reparo pelo **CLIENTE** e, após o deslocamento de um técnico ao local de instalação dos serviços, seja constatado que o(s) efeito(s) reclamado(s) não é(são) atribuível(is) à **WFIBRA** e/ou seus equipamentos;

**WFIBRA TELECOM LTDA**

## CONTRATO DE PERMANÊNCIA

C. ASSÍNCRONO N \_\_\_\_\_

### CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES AO CONTRATO DE PERMANÊNCIA:

Este instrumento é complementar e indissociável ao Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, na forma do ANEXO I À RESOLUÇÃO Nº 632, DE 7 DE MARÇO DE 2014 - **REGULAMENTO GERAL DE DIREITOS DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES**, definido na forma abaixo, transcrita do número II do artigo 2º daquela Resolução:

*“II - Contrato de Permanência: documento firmado entre Consumidor e Prestadora, regido pelas regras previstas no Código de Defesa do Consumidor, que trata do benefício concedido ao Consumidor em troca da sua vinculação, durante um prazo de permanência pré-determinado, a um Contrato de Prestação do Serviço”;*

Esse benefício é composto por **CONDIÇÃO COMERCIAL ESPECIAL**, que adere todos os Contratos de Serviços Ofertados ao CLIENTE, incluindo diversas funcionalidades especiais dos Serviços de Valor Adicionado - SVA, na modalidade de oferta conjunta ou avulsa, na forma abaixo.

São partes do presente **CONTRATO DE PERMANÊNCIA MÍNIMA** a outorgada pela ANATEL para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, WFIBRA TELECOM LTDA, empresa com sede na Estrada Francisco da Cruz Nunes, 9213, sala 202, no bairro de Itaipu, Niterói, RJ, CEP: 24.340-000, inscrita no CNPJ sob o n.º: 51.039.474/0001-88, neste ATO representada na forma do seu Contrato Social, doravante denominada de “WFIBRA” e o “CLIENTE” descrito e identificado no respectivo **Descritivo dos Serviços Contratados – DSC**, ficando desde já certo e ajustado entre as partes, a totalidade das cláusulas e condições abaixo, aplicáveis aos serviços aqui descritos, quer na modalidade de oferta avulsa e/ou conjunta, conforme e de acordo ao Descritivo dos Serviços Contratados – DSC, que é parte integrante deste.

### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

1.1 O presente Contrato visa disponibilizar ao CLIENTE uma condição comercial especial na aquisição de um Plano de Serviço de Comunicação Multimídia – SCM e demais serviços ofertados, que se constituem adicionados ao Serviço de Comunicação Multimídia prestados pela WFIBRA e oferecidos ao CLIENTE em contrapartida à sua aderência por prazo determinado no respectivo DSC que é parte do presente;

1.2 A condição comercial especial tratada na Cláusula 1.1, dar-se-á por meio do oferecimento pela WFIBRA ao CLIENTE, de condições comerciais diferenciadas e vantagens especiais, em contrapartida à fidelização do CLIENTE durante prazo pré determinado, nunca inferior a 12 (doze) meses, período no qual o CLIENTE assume a sua adesão e PERMANÊNCIA MÍNIMA ao contrato, responsabilizando-se pecuniariamente em caso de descumprimento imotivado, ou ainda, no caso

em que já tenha contratado os serviços da WFIBRA e esteja em um dos planos elegíveis à essa condição;

- 1.3 A condição comercial especial tratada nas Cláusulas 1.1 e 1.2 é exclusiva para CLIENTES que firmarem o compromisso de permanecer na base de CLIENTES ativos da WFIBRA, no Plano/Oferta contratado pelo período mínimo de 12 (doze) meses;

#### **CLAÚSULA SEGUNDA – CONDIÇÕES COMERCIAIS ESPECIAIS:**

- 2.1 O CLIENTE, que ativo em um dos Planos/Ofertas de serviços prestados pela WFIBRA, poderá, mediante a adesão ao Contrato de permanência mínima, usufruir de benefícios oferecidos de forma clara, concisa e precisa, através de descontos diferenciados na sua contratação, todos explicitados e aceitos pelo CLIENTE, constantes da Oferta de Serviços descritos no DSC;
- 2.2 A única condição para o CLIENTE receber e fazer uso das condições comerciais especiais, conforme indicado na Cláusula 1.3, é a de permanecer na base de CLIENTES da WFIBRA, pelo período de 12 (doze), fazendo jus ao benefício;
- 2.3 Caso o CLIENTE venha solicitar a suspensão do serviço, ficará interrompido o prazo de Permanência durante o período de suspensão requerido, retornando a contagem do período de 12 meses acima citado, no seu regresso à base de utilização;
- 2.4 Maiores informações sobre as condições comerciais, benefícios concedidos e demais vantagens comerciais oferecidas pela WFIBRA ao CLIENTE, estão descritos na lista de oferta de serviços e descritos no DSC por ocasião da contratação;
- 2.5 Os Planos elegíveis a condição especial são:

#### **TODOS OS PLANOS DISPONÍVEIS NO MOMENTO DA CONTRATAÇÃO**

**ÚNICO:** As variações de performance relativas ao “*download*” e ao “*upload*”, dependerão da taxa de utilização da rede entre outras razões eminentemente técnicas, em conformidade com os parâmetros estabelecidos pela regulamentação aplicável e já informadas ao CLIENTE nos respectivos formais relativos ao serviço de SCM provido por circuitos estatísticos, ou assíncronos.

#### **CLAÚSULA TERCEIRA – DO CANCELAMENTO:**

3.1 O não cumprimento pelo CLIENTE do prazo de Permanência de 12 (doze) meses citado na Cláusula 2.2 implicará no pagamento pelo (a) CLIENTE de multa proporcional ao benefício concedido e ao tempo restante de Permanência, conforme apresenta a tabela anexada ao presente Contrato;

3.1.1 Os valores expressos decorrem da aplicação da seguinte fórmula:

$$VM = (B \times (12 - P)) \times 20\%$$

Onde: VM = Valor da multa devida em caso de cancelamento antecipado; B = Valor do benefício concedido de (percentual de desconto sobre o preço) P = Prazo (em meses) decorrido entre a contratação e o cancelamento;

3.2 Caso o (a) CLIENTE migre de plano, faça adesão a alguma oferta não elegível dentro do período de permanência, ou ainda, cancele-o voluntariamente ou sofra cancelamento involuntário, devido à

inadimplência ou prática considerada irregular ou contrária aos termos contratuais, poderá ocorrer uma das situações abaixo:

- a) caso o CLIENTE cancele voluntariamente ou sofra cancelamento involuntário devido à inadimplência ou prática considerada irregular ou contrária aos termos contratuais, desde que não seja em decorrência de falha na prestação do serviço por parte da WFIBRA, será considerada quebra do contrato e do prazo mínimo de permanência a este, portanto o (a) CLIENTE estará sujeito (a) ao pagamento da multa proporcional;
- b) Caso o (a) CLIENTE migre para outro plano elegível ao benefício, de franquia superior, igual ou inferior não estará sujeito (a) ao pagamento da multa;

3.3 O valor devido pelo (a) CLIENTE em razão da quebra do prazo de permanência mínima, será cobrado pela WFIBRA, em uma única parcela, mediante envio de fatura nos termos acordados no Contrato de Prestação de Serviços.

3.4 O cancelamento de qualquer outro serviço, exceto e que não interfira no serviço de SCM, não sujeita o CLIENTE ao pagamento de multa e não afeta as condições acordadas no presente Contrato;

#### **CLÁUSULA QUARTA – DISPOSIÇÕES GERAIS:**

4.1 O Presente Contrato não estabelece entre as Partes nenhuma forma de sociedade, associação, responsabilidade solidária ou conjunta;

4.2 A WFIBRA poderá ceder o Contrato ou os direitos derivados do Contrato a qualquer uma das sociedades do grupo econômico do qual faz parte ou que possa vir a fazer parte no futuro.

4.3 A demora ou recusa de qualquer uma das Partes em exercer seus direitos ou pretensões sob este Contrato não constituirá novação, nem prejudicará o exercício posterior de tais direitos ou pretensões.

4.4 Na hipótese de uma ou mais disposições deste Contrato vir a ser declarada nula ou inexecutável por qualquer corte ou jurisdição, tal declaração não afetará a validade do negócio como um todo, permanecendo válidas todas as demais disposições do presente instrumento.

4.5 Quaisquer comunicações, notificações e intimações relativas ao cumprimento do presente Contrato deverão ser feitas por meio e na forma prevista no Contrato de Prestação de Serviços entre o CLIENTE e a WFIBRA;

4.6 Por meio da assinatura deste Contrato, o (a) CLIENTE declara que foi informado (a) que o presente consiste na aceitação de benefícios atrelados à permanência mínima do (a) CLIENTE na base da WFIBRA e que tal aceitação é facultativa, nos termos do art. 57 § 4º do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC -, aprovado pela Resolução nº 632, de 07 de março de 2014 expedida pela ANATEL;

4.7 O presente contrato de permanência não se confunde com os demais contratos de prestação de serviços, mas a eles se vincula, sendo um documento distinto, de caráter comercial e regido pelas regras previstas no Código de Defesa do Consumidor, na forma da legislação vigente sobre a matéria;

4.7.1 O CLIENTE reconhece que lhe foi dada a oportunidade de contratar os serviços prestados pela WFIBRA sem os benefícios oferecidos neste contrato, na forma da legislação vigente;

4.8 As Partes reconhecem expressamente que todas as disposições e condições deste Contrato foram integralmente negociados e aceitos por elas, e refletem a boa-fé da Partes na contratação que ora se consuma;

4.9 O presente Contrato é regido pela legislação aplicável, especialmente o Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, aprovado pela Resolução n.º 614, e o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução nº 632, de 07 de março de 2014, ambos emitidos pela ANATEL;

4.9.1 Este Contrato não afasta, naquilo que não conflitar, as disposições do Regulamento do Plano/ Oferta escolhido pelo (a) CLIENTE, e do Contrato de Prestação de Serviços firmado entre as Partes;

4.9.2 Fica desde já certo e ajustado entre as partes que as condições gerais de prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), bem como as condições gerais descritas no Contrato de Prestação dos Serviços, seja na modalidade avulsa e/ou conjunta, serão reguladas em Contrato de Prestação de Serviços firmado entre as Partes, ao qual este Contrato de Permanência é vinculado;

#### **CLÁUSULA QUINTA- FORO:**

5.1 As Partes elegem o Foro do (a) domicílio/sede do (a) CLIENTE em detrimento de qualquer outro, para processar e julgar qualquer ação ou dirimir quaisquer questões decorrentes ou relacionadas ao presente Contrato;

E, por estarem justas e contratadas, as Partes firmam o presente Contrato, para todos os fins de direito.

Niterói, 01 de Junho de 2023.

**WFIBRA COMUNICAÇÃO LTDA**



## ADENDO AO DESCRITIVO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. Prime IP Conexão de internet dedicada

#### 1.1. Descrição do Serviço

Prime IP é o serviço de conexão de Internet Dedicada da WFIBRA com 100% de performance garantida, Produzido e mantido sob premissas de qualidade com alto nível em atendimento e tecnologia de ponta.

Dispondo de uma conexão exclusiva de altíssima estabilidade e segurança para ambientes exigentes, possui:

- Atendimento Dedicado
- Qualidade de conexão com baixa latência
- Interfaces Fast Ethernet
- Transparência a protocolos de comunicação
- Maior segurança e integridade das informações transmitidas
- Gerenciamento e monitoramento proativo a partir do Centro de Operações de Redes
- Uptime 99,7% de disponibilidade.
- IP/30 – 01 IP válido.

#### 1.2. Preços

1. O **CLIENTE** pagará o valor devido pelo Serviço **Prime IP Conexão de internet dedicada**, conforme estabelecido no Projeto Comercial e demais condições estabelecidas no Contrato; Conforme descrito no item **1.1** acima, fica desde já estabelecido que no caso de o **CLIENTE** optar pela prestação do Serviço IP Dedicado e escolher a modalidade que lhe melhor atenda, a cobrança dos valores devidos será feita com base no grau de complexidade e utilização do referido serviço, o que implicará no pagamento pelo **CLIENTE** de valores variáveis, conforme previsto no Projeto Comercial e DSC, sendo certo que esta variação de valores se dará dentro de uma margem fixada para o valor mínimo e máximo que poderão ser pagos pelo **CLIENTE**;

2. Fica estabelecido, ainda, que no caso de o **CLIENTE** optar pela prestação do Serviço **Prime IP Conexão de internet dedicada** na modalidade escolhida, a cobrança dos valores devidos será feita com base em valores fixos mensais, conforme previsto no Projeto Comercial e inerente ao tipo e especificações escolhida;

## 2. Prime CONNECT Serviços de conexão de dados

### 2.1. Descrição do Serviço

O Serviço **Prime CONNECT Serviços de conexão de dados**, tem por objeto solução de Conexão de dados da WFIBRA e Trata-se de um serviço dedicado à empresas que precisam interligar suas unidades de forma transparente e segura, sem que dados sigilosos trafeguem pela Internet. Você poderá interligar suas unidades com segurança, alta disponibilidade e performance

- Atendimento Dedicado
- Qualidade de conexão com baixa latência
- Interfaces Fast Ethernet
- Transparência a protocolos de comunicação
- Garantia efetiva de disponibilidade e performance
- Segurança no tráfego das informações
- Rede privada sem o uso da internet; O Serviço **Prime CONNECT Serviços de conexão de dados** poderá ser prestado nas modalidades determinadas pela WFIBRA à época da contratação, modalidade esta que dependerá da forma de prestação do serviço, sua complexidade e ferramentas que este fará aderir ao serviço, bem como dos valores de cobrança, que serão escolhidos e selecionados pelo **CLIENTE** para pagamento do serviço, conforme previsto no Projeto Comercial e efetivo DSC;

### 2.2. Preços

1. O **CLIENTE** pagará o valor devido pelo Serviço **Prime CONNECT Serviços de conexão de dados**, conforme estabelecido no Projeto Comercial e demais condições estabelecidas no Contrato; Conforme descrito no item **1.1** acima, fica desde já estabelecido que no caso de o **CLIENTE** optar pela prestação do Serviço **Prime CONNECT Serviços de conexão de dados** e escolher a modalidade que lhe melhor atenda, a cobrança dos valores devidos será feita com base no grau de complexidade de implantação, ferramentas de conexão à Internet, necessidade de acessórios, tais como firewall, gestão e gerência da rede, bem como da utilização do referido serviço, o que implicará no pagamento pelo **CLIENTE** de valores variáveis, conforme previsto no Projeto Comercial e DSC, sendo certo que esta variação de valores se dará dentro de uma margem fixada para o valor mínimo e máximo que poderão ser pagos pelo **CLIENTE**;

2. Fica estabelecido, ainda, que no caso de o **CLIENTE** optar pela prestação do Serviço **Prime CONNECT Serviços de conexão de dados** na modalidade temporária escolhida, a cobrança dos valores devidos será feita com base em valores fixos mensais, conforme previsto no Projeto Comercial e inerente ao tipo e especificações escolhida; ...

### **Prime SUITE Serviços de locação de infraestrutura**

O Serviço **Prime SUÍTE Serviços de locação de infraestrutura**, tem por objeto solução de Colocation e locação de infraestrutura da WFIBRA que atinge um alto desempenho enquanto otimiza seus investimentos no que de fato é o foco do seu negócio sendo ideal para projetos com crescimento escaláveis com menor investimento, possuindo:

- Data Center certificado padrão Tier III
- Rapidez nos upgrades e escalabilidade
- Agilidade e eficiência com 99,8% de disponibilidade
- Atendimento especializado
- Múltiplas conexões redundantes

### **Prime VOICE Telefonia digital SIP**

- Estabilidade com baixo consumo de banda
- DDR (Discagem Direta Ramal)
- Protocolo SIP
- Identificador de chamadas
- Número externo válido e Portabilidade
- Compatível com a maioria dos equipamentos SIP
- Pode ser até 89% mais barata que telefonia convencional

## **WFIBRA TELECOMUNICAÇÕES LTDA**

