



## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) E PROVIMENTO DE ACESSO À INTERNET (SVA)

### CLÁUSULA 1ª. DOS CONTRATANTES

**1.1.** De um lado a CONTRATADA, denominada simplesmente **FIG TELECOM**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n. 20.776.440/0001-42, com sede na Rua Venerável Borges, Qd. 49, Lt. 26, Conjunto Habitacional Filostro Machado Carneiro, na cidade de Anápolis, GO, CEP 75091-165, autorizada a explorar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e Provimento de Acesso à Internet (SVA) pela Anatel pelo Ato nº.3.340, de 26 de agosto de 2016.

**1.2.** De outro lado, o ASSINANTE, pessoa jurídica ou pessoa natural, identificados e qualificados conforme documentos ANEXOS, partes integrantes deste contrato.

**1.3.** Resolvem celebrar o presente CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) e PROVIMENTO DE ACESSO À INTERNET (SVA), nas modalidades residencial, rural e empresarial, como consumidor final, conforme cláusulas dispostas a seguir.

### CLÁUSULA 2ª. DO OBJETO CONTRATUAL

**2.1.** Este contrato tem por objeto a prestação de serviços de comunicação multimídia e provimento de acesso à internet (SCM/SVA), conforme regulação da ANATEL, através dos planos ofertados pela FIG TELECOM.

**2.2.** Os serviços prestados podem utilizar as tecnologias de fibra ótica, wireless e outras que venham a ser fornecidas pela FIG TELECOM, desde que contratadas pelo ASSINANTE.

### CLÁUSULA 3ª- DO CONTRATO

**3.1.** Ao contratar os serviços prestados pela FIG TELECOM, o ASSINANTE está submetido as regras gerais e específicas contidas neste contrato, conforme o plano escolhido no momento da contratação e assinatura do Termo de Adesão.

**3.2.** O ASSINANTE está ciente que o termo de adesão, contrato de permanência, a declaração de ciência da coleta de dados e de seu tratamento, e outros documentos necessários para a prestação adequada dos serviços serão partes integrantes do presente contrato.

**3.3.** Para a contratação dos serviços da FIG TELECOM serão possibilitadas as modalidades presencial e eletrônica. A modalidade eletrônica consiste no repasse de todas as informações e documentos necessários para a contratação pela FIG TELECOM e na manifestação de concordância do ASSINANTE.

**3.3.1.** Nos casos de envio virtual da documentação necessária para efetivar a contratação dos serviços, será considerado como local de assinatura do contrato a sede da FIG TELECOM.

**3.4.** A contratação especificada na cláusula anterior será realizada mediante a confirmação de identificação do ASSINANTE, através de documentos e informações mínimas.

**3.5.** A contratação poderá ser realizada através de contato por e-mail, telefone, WhatsApp, Telegram ou qualquer outro meio eletrônico disponibilizado pelo ASSINANTE, inclusive por carta com aviso de recebimento (AR).

**3.6.** Na vigência deste contrato, outras cláusulas poderão ser acordadas entre as partes, mediante contato por e-mail, telefone, WhatsApp, Telegram, ou qualquer outro meio eletrônico disponibilizado pelo ASSINANTE, inclusive por carta com aviso de recebimento (AR).

**3.7.** É permitida a alteração do contrato de forma unilateral pela FIG TELECOM, desde que haja a comunicação ao ASSINANTE através dos contatos disponibilizados, inclusive WhatsApp, Telegram, e-mail, telefone, carta com aviso de recebimento (AR), etc.

**3.8.** As alterações contratuais realizadas pela FIG TELECOM farão parte dos contratos vigentes até o seu término, e deverão ser comunicadas e disponibilizadas ao ASSINANTE.

**3.9.** Os serviços contratados podem ser cancelados ou alterados a qualquer tempo, desde que respeitadas as cláusulas previstas neste contrato, inclusive o tempo mínimo de permanência (FIDELIDADE), a multa rescisória e a devolução dos equipamentos cedidos em comodato, a depender do caso.

**3.10.** Após a extinção do contrato ou cancelamento do serviço o ASSINANTE continua sendo responsável pelos débitos em vigor, devendo arcar com as sanções do inadimplemento.

**3.11.** A contratação de um novo plano superior a partir de um plano anterior não sujeitará o ASSINANTE ao pagamento de multa rescisória ou o sujeitará a penalidades e devolução de equipamentos cedidos em comodato, mas o sujeitará à permanência mínima de 12 meses (FIDELIDADE) e as condições impostas pelo novo plano.

**3.12.** O ASSINANTE poderá alterar o plano vigente por um plano superior sem nenhuma tarifa adicional, se sujeitando ao preço

do novo plano. Caso a alteração solicitada seja para plano inferior ao contratado haverá a cobrança da multa de fidelidade, conforme previsto no contrato.

**3.13.** Os serviços de manutenção ou configuração de dispositivos, hardware ou softwares, ainda que cedidos pela FIG TELECOM não fazem parte deste contrato. Todavia, estes serviços poderão ser fornecidos mediante a cobrança de uma tarifa específica, podendo ser realizado pela FIG TELECOM ou terceirizado.

**3.14.** A transferência de titularidade do contrato é possível, desde que haja a solicitação e concordância do titular e que haja aprovação da FIG TELECOM. O novo titular do contrato arcará com todos os custos de transferência e com os débitos vigentes.

**3.15.** Em caso de alteração de endereço o ASSINANTE pode solicitar a verificação de viabilidade de transferência do serviço contratado para o novo local de domicílio. Se houver viabilidade e o serviço for oferecido na nova localidade, o ASSINANTE arcará com as despesas para a alteração do equipamento e nova instalação, conforme tabela de valores oferecidas pela FIG TELECOM.

**3.16.** Em caso de alteração de endereço, se não houver viabilidade ou o serviço contratado não for fornecido no novo endereço, haverá a rescisão contratual por culpa do ASSINANTE. E, o ASSINANTE será responsável pelos débitos em atraso, pelas multas contratuais e de fidelidade, assim como deverá efetuar a devolução dos equipamentos cedidos em comodatos, sob pena de incidir na hipótese do item 5.1.

**3.16.1.** Nos casos previstos nos itens 3.15 e 3.16, a FIG TELECOM terá o prazo de até 30 dias para verificar a viabilidade da alteração de endereço para fornecimento do serviço contratado e comunicar ao ASSINANTE.

**3.17.** O ASSINANTE concorda que a FIG TELECOM colete os seus dados pessoais e os trate para o melhor fornecimento dos serviços contratados.

**3.18.** Os dados e documentos coletados com a autorização do ASSINANTE serão utilizados exclusivamente para o fornecimento de serviços contratados junto a FIG TELECOM e suas parceiras.

**3.19.** A qualquer momento o ASSINANTE poderá requerer informações sobre os seus dados coletados e sobre a sua utilização pela FIG TELECOM.

**3.20.** Todos os dados e documentos solicitados pelo ASSINANTE serão fornecidos pelos meios digitais, sem a necessidade de vias impressas.

#### **CLÁUSULA 4ª-DOS PLANOS PROMOCIONAIS DE FORNECIMENTO DE INTERNET**

**4.1.** Os planos promocionais ofertados são válidos para todos os contratos assinados durante a vigência do plano escolhido. Nestes planos o ASSINANTE terá como benefício o fornecimento, de forma gratuita, em comodato, dos equipamentos necessários para entregar a velocidade contratada, com garantia de troca dos equipamentos durante o período em que for ASSINANTE dos serviços prestados, quando necessário, e desde que não haja má utilização.

**4.2.** A velocidade a ser garantida, conforme normas da ANATEL, deverá ser verificada por meio de testes recomendados no site da FIG TELECOM, e garantidos pela agência reguladora, e por equipamentos com processador igual ou superior ao INTEL CORE i5, 7ª geração. A verificação também deve ocorrer através do cabeamento fornecido pela FIG TELECOM, o computador a ser referência para o teste deve ser ligado diretamente ao equipamento de internet fornecido pela FIG TELECOM, sem nenhum tipo de intermediação e sem nenhum outro equipamento ligado à rede, sob pena da medição ser considerada inválida por não garantir com precisão a velocidade medida.

**4.3.** Qualquer ASSINANTE que utilizar os serviços de forma indevida terá sua velocidade reduzida pela metade até a verificação dos fatos pela FIG TELECOM.

**4.4.** Considera-se utilização indevida dos serviços qualquer violação a lei, o compartilhamento ilegal da conexão, o uso de dados falsos, entre outros.

**4.5.** Cabe ao ASSINANTE a utilização de equipamentos compatíveis com a tecnologia e com a velocidade oferecida pela FIG TELECOM. A empresa não se responsabiliza pelos vícios e defeitos de equipamentos pessoais e nem pela limitação da velocidade e dos serviços decorrentes da utilização destes equipamentos.

##### **4.6. Planos comercializados:**

**a) Fig Fit 500Mb** - Neste plano será contratada a velocidade 250Mb para uso ilimitado, mas a navegação será na velocidade de até 500Mb. O valor do plano será R\$ 119,90 (cento e dezenove reais e noventa centavos). Contudo, caso haja o pagamento até a data de vencimento haverá um desconto de R\$ 20,00 (vinte reais), sendo, portanto, pago o valor de R\$ 99,90 (noventa e nove reais e noventa centavos);

**b) Fig Max Streaming 800Mb** - Neste plano será contratada a velocidade 250Mb para uso ilimitado, mas a navegação será na velocidade de até 800Mb. O valor do plano será R\$ 139,90 (cento e trinta e nove reais e noventa centavos). Contudo, caso haja o pagamento até a data de vencimento haverá um desconto de R\$ 20,00 (vinte reais), sendo, portanto, pago o valor de R\$ 119,90 (cento e dezenove reais e noventa centavos);

**c) Fig Ultra Streaming 1Gb** - Neste plano será contratada a velocidade 250Mb para uso ilimitado, mas a navegação será na velocidade de até 1Gb. O valor do plano será R\$ 169,90 (cento e sessenta e nove reais e noventa centavos). Contudo, caso haja o pagamento até a data de vencimento haverá um desconto de R\$ 20,00 (vinte reais), sendo, portanto, pago o valor de R\$ 149,90 (cento e quarenta e nove reais e noventa centavos);

**d) Plano Fig 200Mb - RETIRO** - Neste plano será contratada a velocidade 125Mb para uso ilimitado, mas a navegação será na velocidade de até 200Mb. O valor do plano será R\$ 119,90 (cento e dezenove reais e noventa centavos). Contudo, caso haja o pagamento até a data de vencimento haverá um desconto de R\$ 20,00 (vinte reais), sendo, portanto, pago o valor de R\$ 99,90 (noventa e nove reais e noventa centavos);

**e) Plano Fig 500Mb - RETIRO** - Neste plano será contratada a velocidade 125Mb para uso ilimitado, mas a navegação será na velocidade de até 250Mb. O valor do plano será R\$ 159,90 (cento e cinquenta e nove reais e noventa centavos). Contudo, caso haja o pagamento até a data de vencimento haverá um desconto de R\$ 20,00 (vinte reais), sendo, portanto, pago o valor de R\$ 139,90 (cento e trinta e nove reais e noventa centavos);

**f) Plano Fig 800Mb - RETIRO** - Neste plano será contratada a velocidade 250Mb para uso ilimitado, mas a navegação será na velocidade de até 800Mb. O valor do plano será R\$ 169,90 (cento e sessenta e nove reais e noventa centavos). Contudo, caso

haja o pagamento até a data de vencimento haverá um desconto de R\$ 20,00 (vinte reais), sendo, portanto, pago o valor de R\$ 149,90 (cento e quarenta e nove reais e noventa centavos);

#### 4.7. Planos não comercializados:

- Internet 050 Mb - FIG - Valor R\$ 79,90;
- Internet 200 Mb - FIG - Valor R\$ 99,90;
- Internet 020 Mb - FIG - Valor R\$ 79,90;
- Internet 500 Mb - FIBRA FIG - Valor R\$ 99,90 (Promoção Black Friday);
- Internet 010 Mb - FIG - Valor R\$ 49,90;
- Internet 050 Mb - FIG - Valor R\$ 79,90;
- Internet 100 Mb - FIG - Valor R\$ 99,90;
- Internet 001 Gb - FIG - Valor R\$ 149,90;
- Internet 050 Mb - FIG - Valor R\$ 79,90;
- Internet 004 Mb - FIG - Valor R\$ 49,90;
- Internet 005 Mb - FIG - Valor R\$ 69,90;
- Internet 003 Mb - FIG - Valor R\$ 49,90;
- Internet 250 Mb - CORTESIA ITTV - Valor R\$ 139,90;
- Internet 010 Mb - FIG RADIO - Valor R\$ 49,90;
- Internet 030 Mb - FIG - Valor R\$ 79,90;
- Internet 030 Mb - FIG - Valor R\$ 89,90;
- Internet 010 Mb - FIG RURAL - Valor R\$ 129,90;
- Internet 200 Mb - FIG - Valor R\$ 139,90;
- Internet 001 Gb - FIG - Valor R\$ 149,90;
- Internet 250 Mb - FIG ESPECIAL - Valor R\$ 99,90;
- Internet 800 Mb - FIG - Valor R\$ 139,90;
- Internet 010 Mb - FIG - Valor R\$ 49,90;
- Internet 005 Mb - FIG RURAL - Valor R\$ 99,90;
- Internet 008 Mb - FIG - Valor R\$ 69,90;
- Internet 060 Mb - FIG - Valor R\$ 89,90;
- Internet 800 Mb - FIG - Valor R\$ 139,90;
- Internet 300 Mb - CORTESIA ITTV - Valor R\$ 149,90;
- Internet 500 Mb - FIG - Valor R\$ 99,90;
- Internet 005 Mb - FIG - Valor R\$ 59,90;
- Internet 050 Mb - FIG - Valor R\$ 89,90;
- Internet 015 Mb - FIG - Valor R\$ 84,90;
- Internet 003 Mb - FIG RURAL - Valor R\$ 79,90;
- Internet 010 Mb - FIG RURAL - Valor R\$ 129,90;
- Internet 100 Mb - FIG - Valor R\$ 99,90;
- Internet 200 Mb - FIG - Valor R\$ 99,90;
- Internet 200 Mb - FIG - Valor R\$ 149,90;
- Internet 001 Gb - FIG FIDELIDADE ESCOLA - Valor R\$ 189,90;
- Internet 300 Mb - FIG - Valor R\$ 149,90;
- Internet 003 Mb - FIG RURAL - Valor R\$ 79,90;
- Internet 300 Mb - FIG ESCOLA - Valor R\$ 99,90;
- Internet 200 Mb - FIG IP FIXO - Valor R\$ 129,90;
- Internet 030 Mb - FIG IP TIAGO - Valor R\$ 130,00;
- Internet 10 Mb - DEDICADO NET MAIA - Valor R\$ 110,00;
- Internet 120 Mb - CONSELHO - Valor R\$ 120,00;
- Internet 200 Mb - DEDICADO TELLMAX - Valor R\$ 2.200,00;
- Internet 003 Mb - FIG RURAL - Valor R\$ 79,90;
- Internet 005 Mb - FIG RURAL - Valor R\$ 99,90;
- Aluguel Torre - JD ESPERANÇA - Valor R\$ 300,00;
- Internet 005 Mb - FIG - Valor R\$ 49,90;
- Internet 250 Mb - RETIRO FIG - Valor R\$ 139,90;
- Internet 500 Mb - FIG TELECOM - Valor R\$ 119,90;
- Internet 800 Mb - FIG TELECOM - Valor R\$ 159,90;
- Internet 001 Gb - FIG TELECOM - Valor R\$ 169,90;
- Internet 003 Mb - RURAL FIG TELECOM - Valor R\$ 79,90;
- Internet 005 Mb - RURAL FIG TELECOM - Valor R\$ 99,90;

- Internet 010 Mb - RURAL FIG TELECOM - Valor R\$ 129,90;
- Internet 010 Mb - URBANO FIG TELECOM - Valor R\$ 69,90;
- Internet 015 Mb - URBANO FIG TELECOM - Valor R\$ 89,90;
- Internet 050 Mb - RETIRO FIG TELECOM - Valor R\$ 99,90;
- Internet 100 Mb - RETIRO FIG TELECOM - Valor R\$ 119,90;
- Internet 250 Mb - RETIRO FIG TELECOM - Valor R\$ 159,90;
- Plano 500 Megas - FIG INTERNET RETIRO - Valor R\$ 169,90;
- Internet 80 MEGA - Valor R\$ 99,90;
- Internet 100 MEGA - Valor R\$ 109,90;
- Internet 100 MEGAESPECIAL - Valor R\$ 114,90;
- Internet 500 Mb R\$99,90 - Valor R\$ 99,90;
- Fig Fit 400Mb - Valor R\$ 129,90;
- Fig Max Stream 500Mb - Valor R\$ 139,90;
- Fig Ultra Stream 800Mb - Valor R\$ 169,90;
- Fig Max Stream 250Mb - RETIRO - Valor R\$ 159,90;
- Fig Ultra Stream 500Mb - RETIRO - Valor R\$ 169,90.

**Parágrafo 1:** Os planos previstos no caput não são mais comercializados pela FIG TELECOM. Todavia estes planos continuam válidos para os clientes que ainda o utilizam.

**Parágrafo 2:** Os planos não comercializados não participam das campanhas promocionais da FIG TELECOM e não recebem o desconto de pontualidade previstos nos planos vigentes.

#### 4.8. PLANOS COMERCIALIZADOS SEM FIDELIDADE:

**a) Fig Fit 500Mb** - Neste plano será contratado a velocidade de 250Mb para utilização ilimitada, mas a navegação será na velocidade de até 500Mb. O valor do plano será R\$ 167,86 (cento e sessenta e sete reais e oitenta e seis centavos);

**b) Fig Max Streaming 800Mb** - Neste plano será contratado a velocidade de 250Mb para utilização ilimitada, mas a navegação será na velocidade de até 800Mb. O valor do plano será R\$ 195,86 (cento e noventa e cinco reais e oitenta e seis centavos);

**c) Fig Ultra Streaming 1Gb** - Neste plano será contratado a velocidade de 250Mb para utilização ilimitada, mas a navegação será na velocidade de até 1Gb. O valor do plano será R\$ 237,86 (duzentos e trinta e sete reais e oitenta e seis centavos);

**d) Plano Fig 200Mb - RETIRO** - Neste plano será contratado a velocidade de 125Mb para utilização ilimitada, mas a navegação será na velocidade de até 200Mb. O valor do plano será R\$ 167,86 (cento e sessenta e sete reais e oitenta e seis centavos);

**e) Plano Fig 500Mb - RETIRO** - Neste plano será contratado a velocidade de 250Mb para utilização ilimitada, mas a navegação será na velocidade de até 500Mb. O valor do plano será R\$ 223,86 (duzentos e vinte e três reais e oitenta e seis centavos);

**f) Plano Fig 800Mb - RETIRO** - Neste plano será contratado a velocidade de 250Mb para utilização ilimitada, mas a navegação será na velocidade de até 1Gb. O valor do plano será R\$ 237,86 (duzentos e trinta e sete reais e oitenta e seis centavos);

**Parágrafo único.** Os planos comercializados sem fidelidade não têm desconto de pontualidade e não recebem nenhum benefício ou isenção de serviços.

#### CLÁUSULA 5ª- DOS EQUIPAMENTOS EM COMODATO

**5.1.** A FIG TELECOM fornecerá os equipamentos necessários para a prestação do serviço contratado pelo ASSINANTE. Os equipamentos cedidos pela FIG TELECOM são emprestados ao ASSINANTE em regime de comodato, constituindo bens de natureza infungível, pelos quais o ASSINANTE concorda com o valor de R\$ 1.000,00 (mil reais), caso não haja devolução.

**5.2.** A FIG TELECOM instalará os equipamentos cedidos em comodato em local indicado pelo ASSINANTE, deixando-os em condições perfeitas de funcionamento. E, o ASSINANTE deverá conservá-lo como se fossem próprios, respondendo pelos danos que vierem a sofrer, por incêndio, quedas, roubo, furto, danos decorrentes de queda de energia, uso indevido, inclusive de terceiros, obrigando-se a indenizar a FIG TELECOM, conforme valor previsto na cláusula 5.1.

**5.3.** São equipamentos fornecidos, em comodato, pela FIG TELECOM:

- Fonte de energia para todos os equipamentos;
- Conector de fibra ótica;
- Cabeamento;
- Antena roteadora CPE;
- Roteador;
- ONU.

**5.4.** Durante a vigência do contrato a FIG TELECOM será responsável pela manutenção e reparo dos equipamentos cedidos em

comodato, sem nenhum custo para o ASSINANTE, exceto se o dano ou defeito forem causados por culpa (negligência, imprudência ou imperícia) do ASSINANTE, da mesma forma, na incidência de caso fortuito e força maior, nestes casos os valores estipulados na cláusula 5.1 serão custeados por ele.

**5.5.** A manutenção ou substituição dos equipamentos cedidos em comodato só poderão ser realizadas pela FIG TELECOM, ficando expressamente proibido qualquer tipo de alteração nos locais de instalação ou a utilização para outros fins que não os previstos neste contrato, sob pena de rescisão contratual por culpa do ASSINANTE, de responsabilização por perdas e danos, além da responsabilidade criminal.

**5.6.** A análise sobre a possibilidade de manutenção ou necessidade de substituição dos equipamentos serão realizados pela FIG TELECOM ou por técnicos terceirizados, mediante a apresentação de laudo técnico.

**5.7.** A renovação do contrato ou a adesão a um novo plano de internet constitui causa de permanência dos equipamentos com o ASSINANTE.

**5.8.** Os equipamentos cedidos em comodato devem ser devolvidos à FIG TELECOM em até 5 (cinco) dias após a extinção do contrato, sob pena de arcar com o valor previsto na cláusula 5.1, de forma imediata.

**5.8.1.** O ASSINANTE deverá devolver o equipamento cedido em comodato, na sede da FIG TELECOM, Rua Venerável Borges, Qd. 49, Lt. 26 Conjunto Habitacional Filostro Machado Carneiro, Anápolis, GO, CEP 75091-165.

**5.8.2.** O ASSINANTE poderá optar pela retirada do equipamento em sua residência, neste caso será cobrada uma taxa de retirada, conforme tabela de preços disponibilizada pela empresa.

**5.8.3.** O ASSINANTE deverá receber um certificado de devolução de equipamento, constando que o equipamento está funcionando, sob pena de arcar com os valores dos equipamentos.

**5.9.** O ASSINANTE tem a possibilidade, de solicitar no ato de assinatura do contrato e termo de adesão ou durante a vigência do contrato, um ponto de acesso adicional.

**5.9.1.** Na hipótese prevista no item anterior, a FIG TELECOM cederá em comodato, ao ASSINANTE, mais um modem e demais equipamentos necessários para a prestação do serviço.

**5.9.2.** O ASSINANTE que contrata o ponto adicional terá os valores previstos no item 5.1 majorados para R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais).

**5.9.3.** Todas as obrigações previstas nos itens anteriores se aplicam aos equipamentos em comodato fornecidos para o ponto de acesso adicional.

## CLÁUSULA 6ª- DA FIDELIDADE

**6.1.** O ASSINANTE que aderir aos planos promocionais será **isento da taxa de adesão**, receberá todo o equipamento necessário em comodato e todos os benefícios ofertados pelo plano, desde que permaneça pelo tempo mínimo de 12 (doze) meses (FIDELIDADE), com o plano contratado.

**6.2.** O ASSINANTE que optar pelo plano promocional com fidelidade **obterá um serviço com valor 40% inferior ao plano sem fidelidade**, conforme campanhas publicitárias. Contudo, se compromete a continuar com a assinatura pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses.

**6.3.** O ASSINANTE que optar pelo plano fidelidade fica isento da taxa de adesão.

**6.4.** Caso o ASSINANTE opte por rescindir o contrato, antes de vencer o período de fidelidade de 12 (doze) meses, deverá arcar com multa correspondente a 40% (quarenta por cento) do valor total das mensalidades a vencer e outros encargos contratuais, acrescidos do valor correspondente à isenção da taxa de adesão no valor de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais). E, deverá devolver os equipamentos cedidos em comodato sob pena de arcar com as suas custas, conforme cláusula 5.1.

**6.5.** O pagamento previsto na cláusula anterior deverá ocorrer imediatamente após a data da rescisão ou cancelamento.

**6.6.** Aos pagamentos de mensalidades realizados de forma pontual, até a data escolhida para vencimento, serão concedido o desconto de pontualidade no valor de R\$ 20,00 (vinte reais), conforme plano contratado.

**6.7.** Após o período de fidelidade, o contrato continuará ativo, com renovação automática, mas sem os benefícios promocionais. Desta forma, o plano retornará ao seu valor integral e o desconto de pontualidade deixará de existir.

## CLÁUSULA 7ª- DOS SERVIÇOS

**7.1.** A FIG TELECOM além dos serviços de prestação de serviços de comunicação multimídia e provimento de acesso à internet (SCM/SVA) pode oferecer serviços adicionais aos ASSINANTES, sendo que cada um deles terá um valor tabelado a ser cobrado, conforme segue abaixo:

- a. Atualização de equipamento em comodato: Tarifa - R\$ 99,90;
- b. Cabeamento interno: Tarifa - R\$ 99,90;
- c. Configuração de computadores: Tarifa - R\$ 99,90;
- d. Instalação/Configuração de ponto adicional: Tarifa - R\$ 99,90;
- e. Migração de tecnologia: Tarifa - R\$ 99,90;
- f. Mudança de endereço: Tarifa - R\$ 99,90;
- g. Mudança de equipamentos: Tarifa - R\$99,90;
- h. Mudança de ponto interno: Tarifa - R\$ 99,90;
- i. Visita improdutiva: Tarifa - R\$ 99,90;
- j. Taxa de instalação: Tarifa - R\$ 250,00;
- k. Taxa de adesão: Tarifa - R\$ 250,00.
- l. Taxa de IP fixo: Tarifa - R\$ 50,00 mensais.

- m. Taxa de retirada de equipamento - R\$ 80,00
- n. Fornecimento de internet ao ponto adicional - R\$ 20,00 mensais.

**7.2.** Os valores descritos na cláusula 7.1 serão reajustados a cada 12 meses segundo o índice IGP-M/FGV.

**7.3.** Os valores descritos na cláusula 7.1 podem ser reajustados de forma unilateral pela FIG TELECOM por decorrência de características técnicas, de custos específicos e de comodidades e facilidades ofertadas aos ASSINANTES, sem prejuízo de reajuste em período menor em caso de variação brusca nos custos de prestação de serviços ocorridos por efeitos mercadológicos, econômicos ou fiscais, de forma a afetar o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

**7.4.** As tabelas de valores atualizadas estarão disponíveis para consulta do ASSINANTE sempre que solicitar.

**7.5.** O ASSINANTE que contrata o fornecimento de internet em ponto adicional terá acrescido o valor de R\$ 20,00 (vinte reais) em sua mensalidade.

## **CLÁUSULA 8ª- DA MENSALIDADE, VIGÊNCIA E DAS CONDIÇÕES DE PERMANÊNCIA**

**8.1.** A mensalidade, os valores e encargos dos serviços contratados/solicitados são expressos no termo de adesão, parte integrante deste contrato.

**8.2.** O ASSINANTE se sujeitará aos pagamentos dos valores dos planos de internet contratados e dos serviços adicionais solicitados, como: taxa de adesão, serviços de configuração de equipamentos próprios ou não, mudança de endereço, alteração de plano, visita técnica, visita improdutiva, inspeções, instalação, e outros serviços oferecidos pela FIG TELECOM.

**8.3.** A mensalidade dos planos ofertados, inclusive os promocionais, poderá sofrer reajuste a cada 12 meses de vigência do contrato, aplicando-se o índice de reajuste IGP-M da Fundação Getúlio Vargas (FGV) ou outro índice que venha a substituí-lo.

**8.4.** Os valores também poderão ser reajustados por decorrência de características técnicas, de custos específicos e de comodidades e facilidades ofertadas aos ASSINANTES, sem prejuízo de reajuste em período menor em caso de variação brusca nos custos de prestação de serviços ocorridos por efeitos mercadológicos, econômicos ou fiscais, de forma a afetar o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

**8.5.** O ASSINANTE é responsável pelo pagamento das mensalidades e dos serviços adicionais requeridos e realizados pela FIG TELECOM, podendo efetuar o pagamento através de boletos bancários e outros meios oferecidos pela empresa.

**8.6.** As datas de pagamentos das mensalidades serão determinadas no termo de adesão, conforme disponibilidade da FIG TELECOM.

**8.7.** As datas disponíveis para os pagamentos explicitados na cláusula 8.1 são os dias: 01, 10, 20 de cada mês.

**Parágrafo Único. Se as datas mencionadas na cláusula 8.7 não corresponderem à dias úteis, a data de pagamento automaticamente passará ao dia útil posterior, independente de aviso ou notificação por parte da contratada.**

**8.8.** A vigência dos planos promocionais é de 12 meses integrais ou prazos mais longos, conforme acordo entre as partes. As renovações ocorrem de forma automáticas e sucessivas por igual período.

**8.9.** Caso não deseje a renovação automática do plano, qualquer das partes deverá se manifestar no período de 30 (trinta) dias, anteriores ao término no contrato.

**8.10.** No momento de assinatura deste contrato e do termo de adesão, o ASSINANTE concorda que aceita permanecer de forma irrevogável pelo período mínimo obrigatório de 12 meses no plano contratado (FIDELIDADE).

**8.11.** Se não houver nenhum descumprimento contratual, a extinção do contrato fora do prazo mínimo de permanência não gera multa, obrigando o ASSINANTE a apenas devolver os equipamentos e quitar com as obrigações assumidas.

## **CLÁUSULA 9ª DA INADIMPLÊNCIA E COBRANÇA**

**9.1.** O não pagamento dos boletos de recebimento até a data de vencimento constitui em mora o ASSINANTE, sem necessidade de notificação, sujeitando-o aos prejuízos que sua mora causar, mais juros, multa, atualização monetária e honorários advocatícios.

**9.2.** O ASSINANTE constituído em mora está sujeito a atualização do documento de cobrança a partir do vencimento. Serão acrescidos aos documentos de cobrança a multa moratória no percentual de 3% e juros de 2%, bem como a atualização monetária do débito pelo INPC ou IPCA acumulados nos últimos 12 meses, ou qualquer outro índice que venha a substituí-los.

**9.3.** A mora do devedor sujeitará ao pagamento de honorários advocatício no importe de 30% sobre o total da dívida decorrente de cobrança extrajudicial ou judicial, a serem pagos diretamente ao advogado ou juntamente com o débito e repassado ao advogado.

**9.4.** O não pagamento da dívida sujeita o ASSINANTE à inscrição do seu nome no cadastro de proteção ao crédito após 15 dias corridos do efetivo atraso, independente de suspensão dos serviços, permanecendo até o efetivo pagamento.

**9.5.** A FIG TELECOM poderá realizar as cobranças dos valores em atraso por qualquer meio a seu dispor, como contato telefônico do setor de cobrança (interno ou externo), por e-mail, por carta com aviso de recebimento (AR), pessoalmente nos endereços disponíveis do ASSINANTE ou onde for encontrado, por meio da assessoria jurídica do escritório ALMEIDA, POSTIGO E SILVA, através de redes sociais e aplicativos de mensagens, inclusive SMS, WhatsApp, Telegram.

**9.6.** A FIG TELECOM se desobriga de qualquer responsabilidade por cobrança realizada por engano devidamente justificável, tais como falhas no sistema ou assinantes homônimos.

**9.7.** O ASSINANTE poderá contestar os seus débitos de maneira formal, no prazo de 30 (trinta) dias contados do fato ensejador, utilizando-se dos meios de atendimento fornecidos pela FIG TELECOM.

**9.8.** A contestação do débito não impede a negativação do nome do ASSINANTE, exceto se houver decisão administrativa ou

judicial em sentido contrário.

**9.9.** A FIG TELECOM terá o prazo de 30 (trinta) dias, após ciência inequívoca da contestação, para responder a formulação encaminhada.

**9.10.** Caso o ASSINANTE opte por rescindir o contrato, antes de vencer o período de fidelidade de 12 (doze) meses, deverá arcar com multa correspondente a 40% (quarenta por cento) do valor total das mensalidades a vencer e outros encargos contratuais, acrescidos do valor correspondente à isenção da taxa de adesão no valor de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais). E, deverá devolver os equipamentos cedidos em comodato sob pena de arcar com as suas custas, conforme cláusula 5.1.

**Parágrafo Único:** A devolução dos equipamentos deverá ocorrer de forma imediata, caso contrário será emitido o boleto para pagamento dos valores dispostos na cláusula 5.1, mais os acréscimos devidos.

## **CLÁUSULA 10ª- SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS E EXTINÇÃO DO CONTRATO**

**10.1.** A prestação dos serviços de internet, independente da modalidade contratada, poderá sofrer as seguintes interrupções: redução de velocidade, suspensão total ou extinção contratual.

**10.2.** Na hipótese de redução de velocidade, o plano de internet contratado terá sua velocidade de acesso reduzida; na suspensão total, o plano de internet contratado terá seu acesso impedido, mas o plano continua ativo; na extinção contratual, haverá o término do contrato entre as partes, de forma a justificar a devolução imediata dos equipamentos cedidos em comodato e demais medidas cabíveis.

**10.3.** A FIG TELECOM poderá reduzir a velocidade ou suspender os serviços contratados nas seguintes hipóteses:

**a)** Não pontualidade nos pagamentos das mensalidades ou demais valores, descumprimento de obrigações contratuais, legais ou regulamentares pelo Assinante;

**b)** Manutenção preventiva ou corretiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação do serviço.

**c)** Por decorrência de atos do poder público, de terceiros, caso fortuito ou força maior.

**d)** Impossibilidade técnica, alheia às operações da Prestadora, no cumprimento dos parâmetros de utilização dos serviços, tais como degradação do sinal por hackers, ou obstáculo ao fornecimento de velocidade contratada em razão da tecnologia utilizada no atendimento.

**10.4.** Caso ocorra atraso de pagamento superior a 15 (quinze) dias de uma mensalidade, ocorrerá a redução da velocidade até a devida comprovação do pagamento ou acordo realizado com a FIG TELECOM.

**10.5.** A redução de velocidade prevista no item anterior não retira do ASSINANTE o dever de pagamento integral do valor mensal contratado.

**10.6.** Se o atraso no pagamento da mensalidade permanecer até 30 (trinta) dias, ocorrerá a suspensão total dos serviços contratados, até que ocorra a devida comprovação do pagamento ou acordo realizado com a FIG TELECOM.

**10.7.** A FIG TELECOM poderá extinguir o contrato, sem que antes tenha sido suspenso nas seguintes hipóteses:

**a)** Decurso normal do prazo contratual previsto no contrato, anexos, acordo ou outro documento firmado;

**b)** Decorrido o prazo igual ou superior a 30 (trinta) dias de inadimplemento dos pagamentos da mensalidade ou outros valores;

**c)** Descumprimento pelo ASSINANTE de obrigações contratuais, legais ou regulamentares, tais como utilização dos serviços de forma danosa, ilícita, fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a própria Prestadora.

**d)** Descumprimento de atualização de dados cadastrais, tais como endereço, telefone, e-mail, administrador do contrato, controle societário, dentre outros.

**e)** Extinção da autorização pública da Prestadora para a prestação do serviço contratado;

**f)** Decretação de falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer das partes;

**g)** Comum acordo entre as partes, por optarem pelo encerramento antecipado do contrato;

**h)** Na hipótese de inviabilidade técnica e operacional decorrentes de mudanças de endereço, infraestrutura tecnológica e/ou elétrica predial, entre outros problemas que afetem o imóvel.

**i)** Alterar endereço residencial e de instalação de equipamentos sem a devida comunicação à Prestadora.

**j)** Compartilhamento, de qualquer forma e tecnologia, da conexão de internet com terceiros, que não seja o assinante.

**h)** Conduta agressiva, ofensiva e de desordem do ASSINANTE com os agentes da empresa Prestadora, sobretudo impedindo a realização dos testes necessários, seja online ou no local de instalação dos equipamentos, impossibilitando o atendimento regular e a eventual correção dos serviços.

**10.8.** Em casos de redução de velocidade ou suspensão total, os serviços somente serão restabelecidos após a quitação total dos débitos e dos encargos pendentes, com as correções e honorários advocatícios estabelecidos neste contrato.

**10.9.** Na hipótese de extinção do contrato, somente haverá a retomada de serviços mediante a quitação integral dos débitos com seus acréscimos e a formação de um novo contrato de prestação de serviços com a FIG TELECOM, com submissão a novo prazo mínimo de permanência.

**10.10.** Havendo suspensão parcial, total ou extinção contratual dos serviços em razão de atos do poder público, de terceiros ou caso fortuito ou força maior que impeçam a execução dos serviços da FIG TELECOM, haverá esforço para que o ASSINANTE seja informado o quanto antes sobre o ocorrido e sobre o restabelecimento dos serviços.

**10.11.** Na hipótese do item anterior, a FIG TELECOM não será responsabilizada por nenhum tipo de dano que o ASSINANTE vier a sofrer.

**10.12.** A extinção contratual obriga o ASSINANTE, de forma imediata, à entrega de qualquer informação confidencial, equipamentos e bens que estiverem em sua posse, bem como efetuar todos os pagamentos de valores pendentes.

**10.13.** O ASSINANTE deverá solicitar a rescisão contratual através dos meios de comunicação ofertados pela FIG TELECOM, no horário de atendimento regular e mediante sua identificação inequívoca.

**10.14.** A rescisão contratual conta-se da data de confirmação da extinção pela FIG TELECOM.

## **CLÁUSULA 11ª- DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE**

**11.1.** São **DIREITOS** do ASSINANTE, além de outros que possam surgir:

- a) A liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço;
- b) O acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação e no contrato;
- c) O tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias;
- d) O prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação;
- e) A inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- f) A privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;
- g) A apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado;
- h) A resposta eficiente e tempestiva às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- i) A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora;
- j) A não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, salvo diante de questão de ordem técnica para recebimento do serviço;
- l) A rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo, aplicando as condições dos planos contratados;
- m) A de receber o contrato digital de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- n) A transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;

**11.2.** São **OBRIGAÇÕES** do ASSINANTE, além de outros que possam surgir:

- a) Efetuar o pagamento das mensalidades, aluguéis, preço de equipamentos, ou eventual acordo, além de outros, até a data do vencimento firmado;
- b) Comunicar à Prestadora, através da central de atendimento, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do serviço ou fato nocivo à segurança ou integridade dos equipamentos, relacionado à prestação do serviço, visando possibilitar a adequada providência, assistência e/ou orientação pela Prestadora;
- c) Concluir as obras, reparos, instalações e/ou adquirir os equipamentos necessários para a prestação do serviço, a fim de possibilitar a sua ativação e regular fruição.
- d) Arcar com os custos de reparo e manutenção causados por desconfiguração ou mau uso dos equipamentos ou programas utilizados no acesso ao serviço.
- e) Manter sempre atualizado os seus dados cadastrais com a Prestadora, informando toda e qualquer modificação, seja de endereço, telefone, e-mail, administrador do contrato, controle societário, dentre outros, sob pena de rescisão contratual, multa, perdas e danos.
- f) Arcar com custos de desinstalação e instalação, entre outros, decorrentes de mudança de endereço/local dos equipamentos de conexão solicitada à Prestadora.
- g) Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações envolvidas na prestação dos serviços, eximindo a Prestadora de qualquer responsabilidade em caso de reclamações e/ou demandas propostas por terceiros como particulares, Ministério Público, Procon, ANATEL, além de outros.
- h) Conservar adequadamente os bens particulares, bem como os fornecidos em razão deste contrato;
- i) Providenciar local e infraestrutura necessária e adequada, de acordo com as normas técnicas vigentes, bem como infraestrutura de rede interna, para a regular prestação do Serviço pela Prestadora;
- j) Permitir a visita dos funcionários e técnicos da Prestadora, ou por ela indicados, para a instalação, ativação do serviço, bem como para sua desinstalação e recolhimento dos aparelhos em comodato, tratando-os com a cordialidade necessária à boa relação contratual;
- k) Atuar com boa fé, lealdade e respeito na execução deste contrato, sem causar qualquer dano material ou moral à relação contratual, ou mesmo à Prestadora, ainda que dissimulado, sob pena de causa de extinção contratual imediata, e sem prejuízos das perdas e danos.
- l) Não compartilhar, de qualquer forma, meio e tecnologia, a conexão de internet com terceiros, que não seja o assinante.
- m) Não realizar qualquer modificação nos equipamentos instalados, tampouco, remover qualquer selo de proteção contido nos equipamentos.

## **CLÁUSULA 12ª- DA QUALIDADE DE VELOCIDADE CONTRATADA**

**12.1.** As velocidades de internet variarão conforme o plano contratado pelo ASSINANTE.

**12.2.** As velocidades máximas de download e upload do serviço apenas são garantidas para o acesso à rede da FIG TELECOM, conforme regulamento da ANATEL, não se responsabilizando esta pela diferença de velocidades decorrentes de fatores externos, alheios à sua vontade, tais como o momento do acesso, o acesso às redes congestionadas ou mais lentas de terceiros, destino na Internet, site, quantidade de pessoas conectadas ao mesmo tempo ao provedor de acesso, funcionamento do modem, entre outros.

**12.3.** Para os planos em que é oferecida, a tecnologia wireless é um serviço adicional ao acesso à internet, sendo que a velocidade de acesso, nesta tecnologia, pode variar de acordo com o ambiente instalado, podendo não atingir a velocidade contratada.

**12.4.** Os planos oferecidos para as áreas rurais podem sofrer variação na velocidade a depender da região e do ambiente onde foi instalado.

### **CLÁUSULA 13ª- DO FORO DE ELEIÇÃO**

**13.1.** Caso haja conflito em relação a qualquer cláusula deste contrato, as partes se comprometem a realizar uma composição amigável antes de buscar os meios judiciais.

**13.2.** A composição amigável prevista no item anterior será realizada pelo escritório de advocacia **ALMEIDA, POSTIGO E SILVA**, localizado na Rua Calixto Abdala, 298, Centro, Anápolis, Goiás, Telefone (62) 99229-2620.

**13.3.** A parte que der ensejo a utilização da composição amigável arcará com os honorários advocatícios.

**13.4.** Fica eleito o foro da Comarca de Anápolis para a resolução das demandas judiciais entre as partes.

**CNPJ nº 20.776.440/0001-42**