CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA SCM

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada **CONTRATADA,** conforme identificada a seguir:

DADOS DA PRESTADORA CONTRATADA			
NOME EMPRESARIAL: **LEVE INTERNET E REDES DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA**			
NOME FANTASIA: **LEVE FIBRA**		ATO DE AUTORIZAÇÃO ANATEL Nº 6849, de 31 de outubro de 2019	
CNPJ: **04.838.161/0001-00**		ENDEREÇO: **AV INDEPENDENCIA QUADRAS 12 LOTE 01**	
COMPLEMENTO: **LOJA 03**		BAIRRO: **SETOR TRADICIONAL (PLANALTINA)**	
CIDADE: **BRASÍLIA**	ESTADO: **DF**	CEP: **73.330-001**	
TELEFONE: (61) 3081-7003 (whatsapp)		S.A.C: 0800 900 5040	Portal: https://levefibra.com.br/
OFERTA CONTRATADA		De acordo com a Oferta e o Termo de Adesão	

E do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente **CONTRATANTE**, nomeadas e qualificadas através de **TERMO DE ADESÃO** ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento.

1 CLÁUSULA PRIMEIRA – CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

1.1 Aplicam-se ao presente **CONTRATO** as seguintes definições

1.1.1 ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO: Área geográfica de âmbito nacional onde o SCM pode ser explorado conforme condições preestabelecidas pela Anatel;

1.1.2 CANAIS DE ATENDIMENTO: canais disponibilizados pela CONTRATADA, responsáveis pelo recebimento de reclamações, solicitação de informações e de serviços ou de atendimento e suporte ao Assinante, podendo ser Atendimento Remoto ou Presencial, nos termos previstos no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução nº 765/2023 da Anatel;

1.1.3.1. ATENDIMENTO REMOTO: compreende o Atendimento Telefônico, o Atendimento por Meio Digital ou qualquer outro meio de contato remoto com o Consumidor, independentemente do originador da interação;

1.1.3.1.1. ATENDIMENTO TELEFÔNICO: forma de atendimento telefônico ao Consumidor realizado pelo setor da Prestadora, próprio ou disponibilizado mediante contrato(s) com terceiro(s), nos termos previstos no RGC, aprovado pela Anatel e no Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022, ou outro que venha substituí-lo;

1.1.3.1.2. ATENDIMENTO POR MEIO DIGITAL: forma de atendimento ao Consumidor prestado por aplicativo, sítio eletrônico ou quaisquer outros meios digitais;

1.1.3.2. ATENDIMENTO PRESENCIAL: forma de atendimento ao Consumidor realizado pessoalmente em estabelecimento da Prestadora, próprio ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s), que venda serviços e explore exclusivamente a marca da Prestadora;

1.1.3 SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM): o serviço de telecomunicações de interesse coletivo, prestado no regime privado, que possibilita a comunicação a partir de Estações Fixas para oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a usuários dentro de uma Área de Prestação de Serviço;

1.1.4 ETIQUETA-PADRÃO: para fins de definição no presente instrumento, é aquele documento que apresenta resumo das principais condições da Oferta, entregue ao CONTRATANTE no momento da contratação, e considerado como anexo e parte integrante deste Contrato;

1.1.5 OFERTA: condições que definem as características de preço, acesso e fruição do(s) serviço(s) de telecomunicações, prestado(s) de forma individual ou conjunta no mercado de varejo;

1.1.6 OFERTA PRINCIPAL CONTRATADA: Para fins deste instrumento contratual, Oferta Principal Contratada é aquela voltada à comercialização, por um preço determinado, de serviço de telecomunicações prestado de forma individual ou em conjunto com outros serviços de telecomunicações, com eventuais funcionalidades, serviços de valor adicionado e/ou com facilidades adicionais que não são inerentes ao serviço.

1.1.7 PRAZO DE COMERCIALIZAÇÃO: intervalo de tempo em que a Prestadora disponibiliza uma Oferta para contratação pelo Consumidor;

1.1.8 PRAZO DE PERMANÊNCIA: condição da Oferta que define o período de tempo predeterminado durante o qual o Consumidor se compromete a permanecer vinculado à Oferta, em contrapartida a um benefício concedido pela Prestadora;

1.1.9 PRAZO DE VIGÊNCIA: condição da Oferta que define o período de tempo durante o qual a Oferta produzirá seus efeitos, a partir da contratação pelo Consumidor;

1.1.10 CONTRATADA PRESTADORA DE PEQUENO PORTE (PPP): Grupo detentor de participação de mercado nacional inferior a 5% (cinco por cento) em cada mercado de varejo em que atua.

2 CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

2.1 O presente Contrato tem por objeto a prestação de serviços de telecomunicações, na modalidade de SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) por BANDA LARGA, por RÁDIO ou por LINK DEDICADO pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, cuja OFERTA e Endereço para Instalação foram, respectivamente, escolhidos e indicados pelo CONTRATANTE, e constante das Etiquetas-Padrão.

2.2 O presente instrumento disciplina exclusivamente o SCM. Os serviços de valor adicionado Jornal Z, Digilivros e Deezer Premium, quando contratados no mesmo Termo de Adesão, são regidos por Contrato de SVA separado, sem alteração de sua natureza jurídica. A Oferta 620 MEGA possui as condições técnicas, de abrangência, pagamento e permanência constantes do Termo de Adesão.

2.3 O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela PRESTADORA é de até 10 (dez) dias contados da data em que o CONTRATANTE firmar sua ADESÃO À OFERTA Contratada, conforme o Termo de Adesão, observadas a disponibilidade e a viabilidade técnica e as condições físicas do local para instalação.

2.2.1. Para todos os fins de direito, considera-se formalizada a contratação e iniciado o vínculo contratual na data do primeiro evento que ocorrer entre: (i) a assinatura ou aceite do Termo de Adesão à Oferta; ou (ii) a efetiva instalação e ativação dos serviços no endereço indicado pelo CONTRATANTE, independentemente de formalização posterior.

Parágrafo único. A Ordem de Serviço de instalação, o registro técnico de ativação ou qualquer outro meio idôneo constituem prova suficiente da adesão do CONTRATANTE e do início da relação contratual.

2.4 Tratando-se de condomínio, também será de responsabilidade do CONTRATANTE, providenciar a devida e prévia autorização, caso seja ela necessária para instalação e prestação do serviço contratado, sob pena de comprometimento do prazo para iniciar a prestação dos serviços prevista na cláusula 2.2. deste instrumento.

2.5 Os serviços serão prestados ao CONTRATANTE de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo-se sábados, domingos e feriados, a partir da data de ativação até o término deste contrato, ressalvadas as situações de indisponibilidade do serviço, seja por interrupção ou pela necessidade de reparo.

2.6 Aplicam-se ao presente Contrato as seguintes legislações, sem prejuízo das demais vigentes:

2.6.1 Código de Defesa do Consumidor (CDC) – Lei nº 8.078 de 11 de Setembro de 1990;

2.6.2 Lei Geral de Telecomunicações (LGT) – Lei nº 9.472 de 16 de Julho de 1997;

2.6.3 Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações - RGST – Resolução nº 777 de 28 de abril de 2025, da Anatel;

2.6.4 Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) – Resolução nº 765 de 6 de Novembro de 2023, da Anatel;

Parágrafo único. A CONTRATADA se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de CONTRATADA de Pequeno Porte (PPP), definido no Plano Geral de Metas de Competição (PGMC), aprovado pela Resolução nº 783/2025 da Anatel, motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas em Regulamentos editados pela Anatel, em especial as dispostas no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 765/2014, e integralmente das obrigações previstas no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL, aprovado pela Resolução nº 717/2019 da Anatel.

3 CLÁUSULA TERCEIRA – DA ADESÃO

3.1 A adesão à Oferta do(s) serviço(s) contratado(s) poderá ser realizada pelo CONTRATANTE por meio de vendedores credenciados pela CONTRATADA, por telefone, por canais digitais, incluindo o canal do whatsapp, presencialmente na loja ou pela internet no portal da **PRESTADORA.**

3.2 A adesão pelo CONTRATANTE ao presente efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

3.2.1 Por meio de **ASSINATURA da ETIQUETA PADRÃO DA OFERTA IMPRESSA,** com as condições básicas da Oferta**;**

3.2.2 Por meio de **ACEITE ELETRÔNICO/ONLINE do TERMO DE ADESÃO;**

Parágrafo Primeiro. Por meio da **ASSINATURA ou ACEITE ELETRÔNICO DE ADESÃO À OFERTA E CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES,** o **ASSINANTE** declara que teve amplo e total conhecimento prévio às informações sobre as condições de contratação, prestação, canais de atendimento e suporte, formas de pagamento, Prazo de Permanência, Prazo de Vigência e extinção da Oferta, a existência de eventuais Serviços de Valor Adicionado, os preços cobrados, bem como a data e o índice aplicável de reajuste, e outras condições do serviço contratado, como de velocidade de download e upload, garantia de banda e franquia de consumo, se houver, na prestação do Serviço de Comunicação Multimídia.

Parágrafo Segundo. A eventual anulação de um dos itens do presente instrumento não invalidará as demais regras deste Contrato.

4 CLÁUSULA QUARTA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 Na prestação dos serviços, a CONTRATADA disponibilizará ao CONTRATANTE um endereço IP (internet Protocol) que poderá ser dinâmico (variável), ou poderá ser fixo (invariável), a exclusivo critério da CONTRATADA.

4.2 Independente da forma de disponibilização do IP (Internet Protocol) ao CONTRATANTE, este endereço sempre será de propriedade da CONTRATADA, sendo que a disponibilização do endereço IP (Internet Protocol) não constitui, de forma alguma, qualquer espécie de cessão ou transferência desta propriedade.

4.3 A CONTRATADA se reserva no direito de alterar, a qualquer momento, o IP dinâmico (variável) ou fixo (invariável) cedido ao CONTRATANTE, independentemente de prévia comunicação ou consentimento do CONTRATANTE.

4.4 Na omissão no TERMO DE CONTRATAÇÃO quanto ao tipo de IP contratado, será considerado que o IP disponibilizado é dinâmico (variável).

4.5 O CONTRATANTE tem conhecimento que o IP disponibilizado pela CONTRATADA poderá ser utilizado, simultaneamente, por outros CONTRATANTES da CONTRATADA, através do emprego da tecnologia NAT (Network AddressTranslation).

4.6 A prestação de serviços ora contratados é de natureza individual e intransferível, não sendo permitida ao CONTRATANTE a cessão ou venda total ou parcial desses serviços a terceiros, a qualquer título que seja, salvo em caso de prévia e expressa autorização da CONTRATADA.

4.7 Em caso de solicitação de troca de titularidade, o vínculo contratual do atual titular será extinto sem qualquer ônus decorrente dessa extinção, inclusive financeiro, sem cobrança de taxa de transferência, multa de permanência ou outra penalidade pela troca. O novo titular celebrará nova contratação e assinará novo TERMO DE ADESÃO À OFERTA, vinculado aos contratos de SCM, SVA e comodato que forem aplicáveis, com identificação e condições próprias. A nova contratação não constitui simples substituição do nome no contrato anterior.

5 CLÁUSULA QUINTA – DAS CHAMADAS DE TELEMARKETING E DAS MENSAGENS DE CUNHO PUBLICITÁRIO

5.1. O CONTRATANTE declara ter conhecimento de que a opção eleita no ato da contratação quanto ao recebimento de chamadas de telemarketing e/ou de mensagens de cunho publicitário para oferecimento de serviços e produtos da CONTRATADA previstas no TERMO DE ADESÃO À OFERTA pode ser alterada a qualquer tempo durante a fruição dos serviços.

5.2. A CONTRATADA manterá, em sua página inicial na internet e nos demais canais disponíveis para contratação de seus serviços, informações atualizadas acerca das plataformas destinadas ao registro de manifestação do CONTRATANTE para o não recebimento de chamadas de telemarketing. Entre tais plataformas, inclui-se o sistema disponível em www.naomeperturbe.com.br, cujo cadastramento poderá ser realizado gratuitamente pelo CONTRATANTE. O processamento e a efetivação do bloqueio das chamadas poderão ocorrer em até 30 (trinta) dias contados do referido cadastramento.

6 CLÁUSULA SEXTA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA NOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

6.1 É permitido à CONTRATADA realizar a oferta ao CONTRATANTE dos serviços de comunicação multimídia conjuntamente com outros serviços de telecomunicações. A prestação de serviços de telecomunicações de forma conjunta poderá ser feita diretamente pela CONTRATADA ou em parceria com outras empresas de telecomunicações. Cada serviço de telecomunicações

contratado pelo CONTRATANTE será regulado através de um instrumento contratual específico, autônomo, correspondente a cada modalidade contratada, podendo, todavia, diversos serviços serem contratados conjuntamente através da assinatura ou aceite eletrônico de um único Termo de Adesão ou Etiqueta-Padrão da Oferta e Contratação dos Serviços de Telecomunicações.

6.2 Constituem deveres da CONTRATADA:

6.2.1. Disponibilizar ao ASSINANTE um canal de atendimento telefônico gratuito, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, que funcionará, no mínimo, pelo período de 8 (oito) horas, ininterruptamente, exclusivamente nos dias úteis, em horário de funcionamento a ser informado no portal da PRESTADORA de forma a possibilitar o atendimento e registro de eventuais reclamações, pedidos de informações, solicitações relativas aos serviços contratados e rescisões contratuais.

6.3 Responsabilizar-se perante a ANATEL e demais entidades correlatas quanto à prestação do serviço ora contratado, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, os quais deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis;

6.3.1 Manter em pleno e adequado funcionamento canais de atendimento ao CONTRATANTE, conforme regras impostas pela ANATEL à CONTRATADA em decorrência da sua classificação como Prestadora de Pequeno Porte (PPP), atendendo e respondendo às reclamações e solicitações do CONTRATANTE, de acordo com os prazos previstos no presente Contrato e na regulamentação aplicável.

6.3.2 Zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços ora contratados e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito do ASSINANTE, em conformidade com a legislação aplicável.

7 CLÁUSULA SÉTIMA - DOS DIREITOS E DEVERES DO CONTRATANTE

7.1 Além dos direitos e deveres previstos em atos normativos da Agência Nacional de Telecomunicações- Anatel, constituem deveres do CONTRATANTE:

7.1.1 Informar a CONTRATADA sob qualquer alteração de endereço eletrônico ou físico, estando ciente que em caso de não informação será dado como notificado nos últimos endereços constantes na base cadastral da CONTRATADA;

7.1.2 Permitir acesso da **CONTRATADA**, ou de terceiros que esta indicar, sempre que necessário, no local de instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamento necessário para prestação do serviço.

7.1.3 Providenciar local adequado e/ou infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da **CONTRATADA**, quando for o caso.

7.1.4 O **CONTRATANTE** é responsável e obriga-se a responder e a indenizar a CONTRATADA e/ou terceiros por quaisquer danos, ações judiciais, processos administrativos, custos e despesas que forem decorrentes, durante a vigência deste contrato, do uso indevido, impróprio, abusivo e/ou ilegal dos serviços;

7.1.5 É VEDADO ao CONTRATANTE ceder, transferir ou disponibilizar a prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), contratado com a CONTRATADA a terceiros, quer seja por cabo, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena de rescisão do presente contrato, bem como, a obrigação do CONTRATANTE de ressarcir à CONTRATADA os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes;

7.1.6 O **CONTRATANTE** se compromete a não expor vexatória e prejudicialmente o nome e tampouco a imagem da **CONTRATADA** em meios de comunicação, tais como mídias sociais, jornais impressos, entre outros, ficando, desde já, sujeito à reparação do dano causado, sem prejuízo da responsabilização cível e penal.

7.1.7 A **CONTRATADA**, quando tiver notícia da exposição vexatória e prejudicial de seu nome e imagem, se reservará o direito de enviar Carta de Notificação ao CONTRATANTE, exigindo retratação no mesmo meio de comunicação em que promoveu a exposição vexatória no prazo de 72 (setenta e duas) horas a contar do recebimento da Carta de Notificação.

7.1.8 **O CONTRATANTE** fica ciente desde já que a caixa postal eletrônica vinculada ao endereço eletrônico de sua titularidade (e-mail) será um dos meios de comunicação entre CONTRATANTE e CONTRATADA, bem como a remessa via postal (Correios), para informar toda e qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações que entender de interesse recíproco.

7.1.9 Comunicar imediatamente à CONTRATADA:

I) O roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;

II) A transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,

III) Qualquer alteração das informações cadastrais.

8 CLÁUSULA OITAVA - DA FRANQUIA DE CONSUMO

8.1. Na presente Oferta de prestação dos serviços de comunicação multimídia não há previsão de Franquia de Consumo de dados, conforme o Termo de Adesão.

9. CLÁUSULA NONA – DA OFERTA

9.1. A CONTRATADA se reserva o direito de criar, modificar e/ou excluir Oferta a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, sem prejuízo dos direitos garantidos ao CONTRATANTE pelas normas regulatórias e pela legislação aplicável às relações de consumo.

9.2. O CONTRATANTE reconhece que ao aderir a uma Oferta com Prazo de Vigência Indeterminado, será a ele garantida a manutenção das condições contratadas por um período mínimo de 12 (doze) meses a contar da data da contratação.

9.3. Em caso de cancelamento antecipado de um ou mais serviços contratados constantes da **Oferta Principal**, ou mesmo pedido de redução da velocidade do serviço de comunicação multimídia contratado, haverá a perda dos benefícios promocionais e será cobrada multa proporcional ao tempo restante do contrato, conforme previsto no Termo de Adesão à OFERTA e no presente instrumento, contabilizada a partir da data em que fora solicitada e com a redução verificada.

9.4. A OFERTA contratada será disponibilizada previamente ao CONTRATANTE, e constará da Etiqueta-Padrão prevista no Termo de Adesão à OFERTA com o resumo da contratação, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – DOS EQUIPAMENTOS

10.1. A CONTRATADA disponibilizará ao CONTRATANTE os equipamentos efetivamente identificados no Termo de Adesão e no Termo de Entrega, a título de comodato, sem transferência de propriedade, devendo o CONTRATANTE mantê-los e guardá-los em perfeito estado de uso e conservação, zelando por sua integridade. O comodato será regido por instrumento próprio e complementar.

10.2. O CONTRATANTE é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados e, inclusive, retirar os equipamentos da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena de pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento caso danifique o equipamento.

10.3. O CONTRATANTE se compromete a utilizar os equipamentos cedidos única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos à presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.

10.4. Os equipamentos cedidos deverão ser utilizados pela CONTRATADA única e exclusivamente no endereço de instalação constante no TERMO DE ADESÃO À OFERTA, sendo vedado remover os equipamentos para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito da CONTRATADA.

10.5. Em se tratando de comodato ou locação, o CONTRATANTE reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda dos equipamentos cedidos. Portanto, deve indenizar a CONTRATADA pelo valor de mercado dos equipamentos, em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias ou danos a qualquer dos equipamentos, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução dos equipamentos ao final do contrato;

10.6. Em caso de rescisão, o CONTRATANTE poderá optar pela retirada dos equipamentos por técnico da CONTRATADA, mediante agendamento, ou pela entrega na loja da CONTRATADA, situada na Av. Independência, Quadra 12, Lote 01, Loja 03, Planaltina/DF, CEP 73.330-001. A retirada será gratuita quando exigido pela regulamentação aplicável; eventual cobrança somente poderá ocorrer em hipótese legalmente admitida, com informação prévia e concordância do CONTRATANTE. A restituição observará o prazo de até 60 (sessenta) dias contados do pedido de rescisão e não condicionará o processamento do cancelamento. Verificado dano ou não devolução injustificada, a indenização observará o valor de mercado e as condições previstas no Termo de Adesão e no Contrato de Comodato.

10.7. Ocorrendo retenção injustificada de equipamentos cedidos em comodato, após o prazo de restituição, a cobrança observará a notificação e as condições do Contrato de Comodato. A falta de retirada dos bens disponibilizados pelo CONTRATANTE não será equiparada à retenção injustificada.

10.8. Não realizado o pagamento no prazo de vigência, fica a CONTRATADA autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do CONTRATANTE aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação, sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

10.9. A CONTRATADA poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder exames e vistorias nos equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do CONTRATANTE, independentemente de prévia notificação.

10.10. Sendo os equipamentos necessários para conexão à internet de propriedade da CONTRATADA, os serviços de manutenção/assistência técnica serão realizados com exclusividade pela CONTRATADA ou por assistência técnica por ela autorizada, ficando EXPRESSAMENTE VEDADO ao CONTRATANTE:

10.10.1. Proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao (s) aparelho (s) retransmissor (es);

10.10.2. Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela CONTRATADA manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a componha;

10.10.3. Acoplar equipamento ao sistema de conexão do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que permita a recepção de serviço não contratado pelo CONTRATANTE com a CONTRATADA.

10.10.4. Se os equipamentos necessários à prestação do serviço forem disponibilizados pelo CONTRATANTE (do seu acervo particular) ou através de fornecimento por terceiros estranhos a este negócio jurídico, estes serão responsáveis pela sua configuração, qualidade, garantia, manutenção e conservação, excluindo a CONTRATADA de qualquer responsabilidade sobre estes equipamentos, bem como se os serviços objetos do presente contrato não puderem ser executados corretamente por problemas oriundos dos mesmos.

Parágrafo Único: A manutenção dos equipamentos de propriedade do CONTRATANTE necessários à prestação dos serviços será de sua inteira responsabilidade, podendo o CONTRATANTE solicitar assistência à CONTRATADA, se estabelecida condição para tanto entre as partes.

10.11. A solicitação para manutenção/conserto (assistência técnica) dos serviços será computada a partir da sua efetiva comunicação pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, comunicação esta que deverá ser formalizada por fax, correio eletrônico, ou telefone.

10.12. Parágrafo Único: Quando efetuada a solicitação pelo CONTRATANTE, e as falhas não forem atribuíveis à CONTRATADA, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita técnica ocorrida, cabendo ao CONTRATANTE certificar-se previamente do valor praticado, à época, pela CONTRATADA. Este valor será cobrado por documento de cobrança em separado ou em conjunto com o documento de cobrança da assinatura e fica a CONTRATADA autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do CONTRATANTE aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação, sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis, caso não seja realizado o pagamento por tais serviços.

10.13. Reconhecendo que a CONTRATADA somente oferece os meios de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, o CONTRATANTE a isenta de quaisquer responsabilidades nas hipóteses de interrupção de suas atividades em decorrência de fato de terceiro, caso fortuito ou força maior, incluindo eventos imprevisíveis ocasionados por fenômenos da natureza, inclusive restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo poder público, seja em caráter eventual ou definitivo, ou, ainda, falta ou queda brusca de energia; danos involuntários que exijam o desligamento temporário do sistema em razão de reparos ou manutenção de equipamentos; a interrupção de sinais pelas fornecedoras de acesso à rede mundial; características técnicas dos aparelhos receptores do CONTRATANTE que prejudiquem a recepção do sinal; e outros tipos de limitações técnicas ou intercorrências alheias à vontade da CONTRATADA.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO

11.1 Pelos serviços ora contratados, e constantes da OFERTA PRINCIPAL, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA os valores pactuados no TERMO DE ADESÃO À OFERTA, onde se constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.

11.2 Na Etiqueta-Padrão constará ainda o valor a ser pago pelo CONTRATANTE em decorrência dos serviços de ativação ou de instalação, bem como o valor a ser pago em virtude da locação de equipamentos (se for o caso), dentre outros.

11.3 Poderá a CONTRATADA, independentemente da aquiescência do CONTRATANTE, terceirizar a cobrança dos valores pactuados na Etiqueta-Padrão, à pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

11.4 Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à CONTRATADA, nos termos deste contrato, o CONTRATANTE será obrigado ao pagamento de: (i) multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada segundo a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo ("IPCA"), ou por outro índice que o substitua, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; e (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

11.5 Os valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados com base na variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo ("IPCA"), ou por outro índice oficial que o substitua.

11.6 O CONTRATANTE ficará obrigado ao pagamento de taxas de acordo com os valores constantes no portal da internet e/ou na Oferta CONTRATADA, cabendo ao CONTRATANTE certificar-se previamente junto à CONTRATADA do valor vigente na época, correspondentes aos seguintes serviços:

11.6.1. A mudança de endereço fica condicionada à abrangência da Oferta e à disponibilidade e viabilidade técnica no novo local. Havendo atendimento, o serviço de mudança de endereço será cobrado com base em orçamento específico para o novo local, previamente apresentado e aceito pelo CONTRATANTE, sem valor fixo estabelecido neste Contrato.

11.6.3. Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do CONTRATANTE;

11.6.4 Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos serviços objetos deste Contrato, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do CONTRATANTE, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do CONTRATANTE ou de terceiros;

11.6.4. Retirada de equipamentos somente em hipótese legalmente admitida, com informação prévia e concordância do CONTRATANTE, sem prejuízo da retirada gratuita exigida pela regulamentação aplicável e da opção de entrega na loja.

11.6.5. Instalação adicional de cabo superior a 250 metros, quando necessário, sendo previamente acordado pelo CONTRATANTE;

11.7. Nos termos do Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações – RGST da Anatel, observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das prestadoras, a CONTRATADA pode se recusar a fornecer os serviços ao CONTRATANTE cujas dependências estejam localizadas fora da Área de Prestação do Serviço, em local onde o CONTRATANTE se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede da prestadora ou se houver a necessidade de impor discriminação de atendimento para o alcance de objetivos sociais relevantes suportados por políticas públicas que a justifiquem;

11.7.1. Se o novo endereço não estiver abrangido pela Oferta ou não houver disponibilidade ou viabilidade técnica, e o CONTRATANTE optar pela rescisão durante o prazo de permanência, permanecerão devidos os valores pelos serviços prestados e eventual multa por rescisão antecipada, limitada ao benefício concedido e proporcional ao período restante. Sobre valores vencidos e não pagos incidirão multa moratória de 2%, correção monetária pelo IPCA e juros de mora de 1% ao mês, pro rata die, nos termos das condições de pagamento, sem duplicidade e ressalvadas as hipóteses legais de dispensa. A mudança de endereço, por si só, não torna exigíveis juros sobre valores ainda não vencidos.

11.8. Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, a CONTRATADA poderá providenciar emissão de boleto bancário e/ou duplicata, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do CONTRATANTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC, mediante prévia notificação.

11.9. O boleto de cobrança será disponibilizado ao CONTRATANTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento, em meio eletrônico ou impresso. O não recebimento do documento de cobrança pelo CLIENTE não isenta o mesmo do devido pagamento. O ASSINANTE poderá requerer, gratuitamente, a segunda via do documento de cobrança para a realização do pagamento, sem prejuízo da possibilidade de cobrança pela CONTRATADA dos encargos pelo atraso do pagamento.

11.10. As partes declaram que os valores mensais devidos pelo CONTRATANTE à CONTRATADA são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

11.11. Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o CONTRATANTE desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA TAXA DE INSTALAÇÃO E DO CABEAMENTO EXCEDENTE

12.1. Pelos serviços de deslocamento de equipe técnica, lançamento de cabos, instalação do ponto de acesso e ativação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), poderá ser cobrada do CONTRATANTE taxa única de instalação no valor de R$ 750,00 (setecentos e cinquenta reais), conforme previsto na Etiqueta-Padrão da Oferta.

12.2. Nas Ofertas em que a CONTRATADA conceder benefício atrelado a Prazo de Permanência (fidelidade contratual), a taxa de instalação prevista no caput desta cláusula poderá ser integralmente isentada, constando essa condição como benefício específico na Oferta e na respectiva Etiqueta-Padrão.

12.3. Quando, em razão das condições físicas do local de instalação, houver necessidade de utilização de cabeamento em extensão superior a 250 (duzentos e cinquenta) metros, contados a partir do ponto de derivação da rede da CONTRATADA até o ponto de entrega do serviço no endereço do CONTRATANTE, poderá haver cobrança adicional por metro excedente, independentemente da existência de fidelidade contratual ou de isenção da taxa básica de instalação, devendo o CONTRATANTE consultar previamente os valores vigentes junto à CONTRATADA.

12.4. A equipe técnica da CONTRATADA realizará a medição da extensão do cabeamento e indicará ao CONTRATANTE, antes da conclusão da instalação, o quantitativo de metros excedentes e o valor total da cobrança adicional, para aceite expresso do CONTRATANTE. Caso o CONTRATANTE não concorde com o valor informado, poderá recusar a instalação naquela oportunidade, sem incidência de multa de fidelidade, respeitado o pagamento de eventuais materiais já instalados, se houver previsão na Oferta.

12.5. O valor total da taxa de instalação, incluída eventual cobrança por cabeamento excedente, constará de forma clara e destacada na primeira fatura e na Etiqueta-Padrão, em observância ao Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) da Anatel, e à legislação consumerista.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA INDISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS

13.1 Para os casos de indisponibilidade do serviço, seja por interrupção sistêmica ou por reparo, caberá o ressarcimento pela PRESTADORA ao ASSINANTE, através de descontos nos documentos de cobrança.

13.2. Para fins de devolução de valores por indisponibilidade do serviço, seja por interrupção, ou reparo, os créditos decorrentes não serão considerados cobranças indevidas.

13.3. Em virtude de indisponibilidade do serviço o ressarcimento ocorrerá de forma proporcional ao valor da Oferta contratada e ao período de indisponibilidade do serviço e até o segundo mês subsequente ao evento, respeitado o ciclo de faturamento.

13.4. No caso de solicitação de reparo, o cálculo do valor a ser ressarcido ao Consumidor deverá considerar o tempo decorrido entre a solicitação do reparo e o restabelecimento do serviço.

13.5 Para fins de base de cálculo do valor a ser devolvido ao CONTRATANTE prejudicado por indisponibilidade do serviço por interrupção, na forma de Pagamento Pós-Paga, será utilizado pela CONTRATADA o valor mensal da Oferta contratada correspondente ao(s) serviço(s) impactado(s) pela interrupção, e no caso de Oferta de serviços prestados em conjunto, o cálculo do ressarcimento considerará o valor pago pelo consumidor referente ao(s) serviço(s) afetado(s) pela interrupção.

13.5.1. Para efeito de cálculo do crédito a ser devolvido na interrupção, será utilizada a fórmula de cálculo: valor mensal da Oferta correspondente ao serviço contratado e impactado pela interrupção/43.200 x Tempo de interrupção em minutos, onde: 43.200 é o total de minutos em um mês, considerando-se 30 (trinta) dias.

13.6. Para fins do ressarcimento, serão desconsideradas as Interrupções programadas realizadas dentro do período entre 0 h (zero hora) e 6 h (seis horas) para a planta interna da CONTRATADA e entre 6 h (seis horas) e 12 h (doze horas) para a rede exte rna, previamente comunicadas aos CONTRATANTES que serão afetados, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.

13.7. A CONTRATADA não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio CONTRATANTE ou terceiros, por erros de operação do CONTRATANTE, dentre outras hipóteses de limitação de responsabilidade da CONTRATADA.

13.8. A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, por falha de operação por pessoas não autorizadas, falhas na Internet, na infraestrutura do CONTRATANTE, de energia elétrica, aparelhos celulares, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da CONTRATADA.

13.9. Ainda não se aplica a devolução de valores quando identificado que a indisponibilidade do serviço objeto da solicitação de reparo se deu por causa do usuário, como rompimento de cabos por manutenção ou reforma na residência, mau uso dos equipamentos, ou interferência na sua configuração, destruição do material por animais de estimação.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

14.1. O não pagamento de valores acordados acordado pelo CONTRATANTE ao aderir o presente **Contrato** resultarão nas seguintes penalidades:

14.2. Transcorridos **15 (quinze) dias** da data em que a CONTRATADA notificar o CONTRATANTE quanto à existência do débito vencido, terá o fornecimento do serviço integralmente **SUSPENSO.**

14.3. Transcorridos 60 **(sessenta) dias** da **SUSPENSÃO TOTAL** do fornecimento do serviço, fica o CONTRATANTE ciente que o CONTRATO poderá ser RESCINDIDO, mediante prévia notificação da CONTRATADA.

14.4. Rescindido o presente **Contrato**, a **CONTRATADA** encaminhará em até **7 (sete)** dias, documento para comprovar a rescisão do contrato, com a informação da possibilidade do registro do débito nos Órgãos de Proteção ao Crédito, sendo este precedido de notificação, nos termos da legislação aplicável.

14.5. A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes do contrato de prestação de serviço e do Prazo de Permanência, quando for o caso.

14.6. Havendo necessidade de utilização de meios legais para a cobrança, todas as despesas decorrentes serão suportadas pelo **CONTRATANTE.**

14.7. O reestabelecimento dos serviços fica condicionado ao pagamento dos valores em atraso, acrescido de valores referentes a multas e juros.

14.8. O CONTRATANTE adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos serviços objetos deste Contrato, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço.

14.9. No caso de suspensão dos serviços a pedido do ASSINANTE, fica suspensa a fluência do prazo de permanência(fidelidade), quando aplicável pela oferta contratada.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

15.1. A contestação de débito encaminhada pelo CONTRATANTE à CONTRATADA via notificação ou através da Central de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer cobrança feita pela CONTRATADA, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

15.2. O CONTRATANTE poderá requerer documento de cobrança para pagamento dos valores não contestados, o qual será encaminhado, sem ônus, com prazo adicional para pagamento, o documento será entregue com antecedência de 5 (cinco) dias úteis para pagamento.

15.3. O CONTRATANTE terá o prazo máximo de 3 (três) anos da data da cobrança considerada indevida para realizar a contestação de débito perante a CONTRATADA.

15.4. A partir da data do recebimento da contestação de débito feita pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para apresentar a resposta.

15.5. O débito contestado deverá ter sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços objetos do questionamento, junto ao CONTRATANTE, ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela CONTRATADA;

15.6. Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela CONTRATADA, fica o CONTRATANTE obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento prevista no TERMO DE ADESÃO À OFERTA, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

15.7. A CONTRATADA cientificará o CONTRATANTE do resultado da contestação do débito.

15.8. Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao CONTRATANTE um novo documento de cobrança com valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária.

15.9. Caso o CONTRATANTE já tenha quitado documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a CONTRATADA se compromete a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente.

15.10. Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo CONTRATANTE, acrescentando-se os encargos moratórios (multa e juros) e atualização monetária.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA PERMANÊNCIA

16.1. A CONTRATADA, a seu critério exclusivo poderá ofertar ao CONTRATANTE determinados benefícios quando da contratação dos serviços, tendo em contrapartida do CONTRATANTE a fidelidade contratual de acordo com o prazo previsto na Etiqueta-Padrão.

16.2. Caso seja do interesse do CONTRATANTE aceitar valor de determinado benefício ofertado pela CONTRATADA, a critério exclusivo desta, o CONTRATANTE reconhece que teve ciência por meio da Etiqueta-Padrão os benefícios concedidos, assim como prazo de fidelidade contratual que deverá cumprir em contrapartida, bem como as penalidades aplicáveis ao CONTRATANTE em caso de rescisão contratual antecipada.

16.3. O CONTRATANTE declara e reconhece ser facultado a ele optar, antes da contratação, pela celebração de contrato sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

16.4. A mudança de endereço fica condicionada à abrangência da Oferta e à disponibilidade e viabilidade técnica no novo local. Havendo atendimento, o serviço de mudança de endereço será cobrado com base em orçamento específico para o novo local, previamente apresentado e aceito pelo CONTRATANTE, sem valor fixo estabelecido neste Contrato.

16.4.1. Se o novo endereço não estiver abrangido pela Oferta ou não houver disponibilidade ou viabilidade técnica, e o CONTRATANTE optar pela rescisão durante o prazo de permanência, permanecerão devidos os valores pelos serviços prestados e eventual multa por rescisão antecipada, limitada ao benefício concedido e proporcional ao período restante. Sobre valores vencidos e não pagos incidirão multa moratória de 2%, correção monetária pelo IPCA e juros de mora de 1% ao mês, pro rata die, nos termos das condições de pagamento, sem duplicidade e ressalvadas as hipóteses legais de dispensa. A mudança de endereço, por si só, não torna exigíveis juros sobre valores ainda não vencidos.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS

17.1. A CONTRATADA efetuará a instalação e ativará os serviços contratados para somente um equipamento do CONTRATANTE, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas pelo CONTRATANTE. Sendo implementada pelo CONTRATANTE uma rede Wi-fi, ou caso o equipamento disponibilizado pela CONTRATADA permita conexões Wi-Fi, esta conexão deverá ser necessariamente criptografada, sendo vedada, em qualquer hipótese, a cessão, disponibilização ou compartilhamento pelo CONTRATANTE dos serviços objeto deste Contrato, por qualquer meio, a terceiros estranhos à presente relação contratual.

17.2. A garantia da prestação do Serviço se limita a recepção do sinal e garantia de banda no ponto de instalação, não se estendendo a conexão pelo WI-FI;

17.3. Caso restar constatado, por qualquer meio, que o CONTRATANTE está realizando a cessão, disponibilização ou compartilhamento dos serviços em favor de terceiros, mesmo que de forma não onerosa, o CONTRATANTE ficará obrigado ao pagamento de uma mensalidade adicional para cada compartilhamento constatado, desde o período da constatação. Caso não seja possível constatar o número de compartilhamentos efetuados pelo CONTRATANTE, este deverá pagar à CONTRATADA, no mínimo, 01 (uma) mensalidade adicional desde o período da constatação, além daquela já prevista no TERMO DE ADESÃO À OFERTA. Em qualquer hipótese, fica ressalvada à CONTRATADA a rescisão de pleno direito deste Contrato.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA –DO ATENDIMENTO AO CONTRATANTE

18.1. O CONTRATANTE poderá obter através do endereço eletrônico https://levefibra.com.br/ todas as informações relativas à CONTRATADA, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento. E mais, diante do referido endereço eletrônico, o CONTRATANTE poderá obter todas as informações referentes à(s) OFERTA(S) contratada(s).

18.2. O CONTRATANTE declara ter ciência e concordar que é sua obrigação consultar periodicamente o site da CONTRATADA para verificar se houve a postagem de Termos Aditivos ao Contrato de Prestação de Serviço de Telecomunicações ao qual está vinculado, sobretudo para adequar o contrato às determinações legais e regulatórias, tendo o período de 30 (trinta) dias a partir da publicação para manifestar qualquer objeção, sob pena de concordância tácita.

18.3. As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pelo CONTRATANTE perante a CONTRATADA através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela CONTRATADA.

18.4. A CONTRATADA disponibilizará ao CONTRATANTE um centro de atendimento telefônico gratuito, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, que funcionará, no mínimo, pelo período de 8 (oito) horas, ininterruptamente, nos dias úteis, e a ser consultado o horário de funcionamento no sítio da prestadora : https://levefibra.com.br/ , canal em que possibilita recepcionar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados.

18.5. O Centro de Atendimento Telefônico poderá ser acessado pelo CONTRATANTE através do número: 0800 900 5040, pelo whatsapp 3081-7003.

18.6. Todas as interações entre o CONTRATANTE e o Centro de Atendimento da CONTRATADA serão gravadas e mantidas até o prazo de 90 (noventa dias), contado da data do atendimento, durante o qual o CONTRATANTE poderá requerer a cópia do conteúdo das gravações.

18.7. A disponibilização das cópias das gravações telefônicas ocorrerá no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da solicitação do CONTRATANTE, e a disponibilização da cópia de cada gravação poderá ser fracionada em mais de um arquivo eletrônico.

18.8. As interações porventura feitas entre Técnicos da CONTRATADA em campo e o CONTRATANTE não serão gravadas, não estando a CONTRATADA compelida a gravar este tipo de interação.

18.9. Em caso de descontinuidade da chamada feita pelo CONTRATANTE ao centro de atendimento telefônico, antes da conclusão do atendimento, a CONTRATADA retornará à ligação ao CONTRATANTE, salvo nos casos de falta de educação ou comportamento ofensivo, situações de trote ou engano, e chamadas originadas por código de acesso com restrição de identificação.

18.10. Em se tratando de solicitação de histórico de demandas, que devem ser armazenados pela CONTRATADA pelo prazo mínimo de 03 (três) anos após o encaminhamento final da demanda, estas serão apresentados ao CONTRATANTE no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, contados a partir da respectiva solicitação.

18.11. A CONTRATADA se compromete a providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da ANATEL, sem ônus e em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão e de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.

18.12. A CONTRATADA disponibilizará por meio adequado, em quaisquer interações, mecanismos de comunicação perante o CONTRATANTE com deficiência visual, auditiva ou da fala.

18.13. No atendimento do CONTRATANTE, a CONTRATADA se compromete a observar os seguintes prazos, de acordo com o tipo de solicitação efetuada, a saber:

18.13.1. Em se tratando da instalação dos serviços ou alteração de endereço, a CONTRATADA se compromete a observar o prazo de instalação previsto no TERMO DE ADESÃO À OFERTA, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

18.13.2. Em se tratando de solicitação de rescisão contratual pelo CONTRATANTE, que se dará necessariamente com intervenção de atendente, a CONTRATADA se compromete a dar efeitos imediatos à solicitação de rescisão. Sendo que, neste caso, tratando-se de CONTRATANTE sujeito a fidelidade contratual, fica o CONTRATANTE obrigado ao pagamento da multa penal estabelecida no presente instrumento e/ou no TERMO DE ADESÃO À OFERTA

18.13.3. Em se tratando de solicitação e pedidos de informação apresentados pelo CONTRATANTE serão respondidos durante o atendimento e suas reclamações, resolvidas no prazo máximo de 7 (sete) dias corridos, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

18.13.4. As solicitações da CONTRATANTE que não puderem ser atendidas de imediato deverão ser atendidas em 10 (dez) dias corridos, contados a partir de seu recebimento pela CONTRATADA, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

18.14. Os prazos estipulados nos itens acima poderão sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso o CONTRATANTE não disponibilize local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a instalação dos serviços; (ii) caso o CONTRATANTE não permita o acesso pela CONTRATADA ao local de instalação dos serviços; (iii) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática, chuvas, descargas atmosféricas, greves, dentre outras hipóteses; (iv) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários, ou mesmo a não contratação pelo CONTRATANTE de serviços complementares; (v) outras hipóteses que não exista culpabilidade da CONTRATADA.

18.15. A CONTRATADA, por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), está isenta da disponibilização de setor de atendimento presencial.

18.16. A CONTRATADA, por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), está desobrigada de criar mecanismos de atendimento via internet, devendo apenas constar na sua página na internet um mecanismo de contato disponível a todos os assinantes.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

19.1. O presente instrumento terá vigência por prazo indeterminado, iniciando-se na data do primeiro evento que ocorrer entre: (i) a assinatura física ou o aceite eletrônico do Termo de Adesão à Oferta; ou (ii) a efetiva instalação e ativação dos serviços no endereço indicado pelo CONTRATANTE, hipótese em que se considerará plenamente celebrado o contrato, independentemente de formalização posterior.

19.2. Na hipótese de a instalação e ativação dos serviços ocorrerem anteriormente à assinatura ou aceite do Termo de Adesão, tais atos terão caráter meramente confirmatório, não constituindo condição para a validade ou eficácia do presente contrato, desde que comprovada a solicitação do serviço e a prévia disponibilização das condições contratuais, da Oferta e da Etiqueta-Padrão, nos termos da regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações e da legislação aplicável.

19.3. O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

19.3.1. Por denúncia, em razão do interesse do ASSINANTE, independente de justificativa, mediante aviso prévio e formalizado à PRESTADORA e neste caso, em havendo obrigação quanto à permanência, caberá a multa por descumprimento do prazo.

19.3.2. Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, e ainda comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo CONTRATANTE sem prévia anuência da CONTRATADA, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo CONTRATANTE com o propósito de prejudicar terceiros ou à própria CONTRATADA, onde nesta hipótese responderá o CONTRATANTE pelas perdas e danos ao lesionado.

19.3.3. Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou caso seja revogada pelo órgão regulador a autorização para a prestação do serviço contratado, não implicando essa nova condição em quaisquer ônus à PRESTADORA. Esse tipo de condição não isenta o ASSINANTE dos pagamentos devidos pelos serviços já prestados.

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA VIGÊNCIA EM OFERTAS DE PRAZO INDETERMINADO

20.1. A CONTRATADA comunicará ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, quaisquer alterações na oferta, incluindo reajustes de preços, extinção da oferta ou modificações relevantes em suas condições.

20.2. O fim do prazo de comercialização da oferta contratada, o CONTRATANTE será previamente comunicado para o processo de migração e, na ausência desta manifestação dentro do prazo indicado, o CONTRATANTE desde já concorda com a substituição por outra oferta em condições equivalentes de preço e de características técnicas, não se aplicando neste caso o prazo de permanência.

20.3. Em caso de migração ou alteração da oferta, a CONTRATADA fornecerá ao CONTRATANTE os documentos que contenham as condições essenciais do serviço contratado, incluindo preço, prazos, características técnicas e formas de pagamento.

21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA CONFIDENCIALIDADE E DO TRATAMENTO DADOS

21.1. O CONTRATANTE desde já autoriza a CONTRATADA a divulgar o seu nome como fazendo parte da relação de CONTRATANTES da CONTRATADA no Brasil. O CONTRATANTE poderá cancelar a autorização prevista neste item, a qualquer tempo, sem justificativa, mediante prévio aviso, por escrito, à CONTRATADA.

21.2. As Partes declaram-se cientes dos direitos, obrigações e penalidades aplicáveis constantes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018) (“LGPD”), assim como no Marco Civil da Internet – Lei 12.965/2014 e obrigam-se a adotar todas as medidas razoáveis para garantir, por si, bem como seu pessoal, colaboradores, empregados e subcontratados que utilizem os Dados Protegidos na extensão autorizada pelas referidas legislações.

21.3. Consideram-se dados protegidos, aqueles expostos no TERMO DE CONTRATAÇÃO, bem como aqueles armazenados em virtude do objeto contratual.

21.4. Em conformidade com o disposto no artigo sétimo da Lei Geral de Proteção de Dados, o CONTRATANTE por meio deste fornece consentimento a CONTRATADA para o tratamento de seus dados, no limite do necessário para o cumprimento do objeto contratual, bem como a transmissão de suas informações a empresas parceiras e fornecedores, sujeitos às mesmas regras de confidencialidade, privacidade e controles de segurança, estabelecidas através de acordos de confidencialidade assinados entre as Partes.

21.5. O CONTRATANTE declara ainda ter ciência que a CONTRATADA possuí legítimo interesse para tratamento de seus dados em virtude do objeto contratual. O CONTRATANTE declara ainda, conceder autorização para o referido tratamento.

21.6. As partes entendem que o tratamento de dados se refere tanto a toda e qualquer operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

21.7. A coleta e o tratamento de dados observam o princípio fundamental de privacidade dos clientes, seja pela garantia da confidencialidade desses dados, seja através de técnicas de anonimização e pseudoanonimização.

21.8. A coleta de dados pessoais se dá para fins de execução do contrato de prestação de serviços, sendo que a adoção de medidas protetivas à privacidade e segurança dos dados se dá desde a concepção do serviço (privacyby design).

21.9. As partes garantem a aplicação de controles de segurança e implantação de níveis de acesso diferenciados aos sistemas, a fim de mitigar o risco de vazamento de dados e demais ameaças à segurança das informações.

22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

22.1. Para a devida publicidade, além de se encontrar disponível no endereço virtual eletrônico https://levefibra.com.br/ . este contrato poderá ser registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de Planaltina do Distrito Federal.

22.2. A **CONTRATADA** poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será registrado em cartório e disponibilizado no endereço virtual eletrônico https://levefibra.com.br/

22.3. Qualquer alteração que porventura ocorrer, será comunicada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (*e-mail)*, ou correspondência postal (via Correios), o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo **CONTRATANTE.**

22.4. Este contrato entra em vigor na data da assinatura da Etiqueta-Padrão e/ou Termo de Adesão à Oferta, e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do (s) serviço (s) e ao prazo da Oferta Principal vinculada

22.5. As disposições deste Contrato, seus Anexos, Etiqueta-Padrão e/ou Termo de Adesão à Oferta, refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

23. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DA SUCESSÃO E DO FORO

23.1. O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de Planaltina DF competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data. O **CONTRATANTE** irá aderir ao presente documento assinando o **TERMO DE ADESÃO À OFERTA** disponível no sítio eletrônico ou na área logada do CONTRATANTE e entregue pela **CONTRATADA.**

PLANALTINA/DF, **09 de novembro de 2026.**

Planaltina/DF, 09 de novembro de 2026

ASSINATURAS	
CONTRATADA	LEVE INTERNET E REDES DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA
CNPJ	04.838.161/0001-00
REPRESENTANTE LEGAL	CARLINA FERREIRA CARVALHO DA SILVA / SOCIA DIRETORA



_____