

# **OBVIOUS**

## FIBRA

***CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE  
COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM***

## ***CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO***

Este Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia – SCM (“Contrato de Prestação de Serviço” ou simplesmente “Contrato”) disciplina os termos e condições aplicáveis ao serviço de acesso à Internet via banda larga fixa prestado na modalidade pós-paga pela OBVIOUS SERVIÇOS DIGITAIS LTDA., inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 44.025.225/0001-78, ao Assinante.

**AO CELEBRAR ESTE CONTRATO, VOCÊ RECONHECE QUE RECEBEU, SEM QUALQUER ÔNUS, BEM COMO LEU, COMPREENDEU E CONCORDA COM TODOS OS TERMOS E CONDIÇÕES ESTABELECIDOS NELE, NO PLANO DE SERVIÇO ESCOLHIDO E NOS DEMAIS DOCUMENTOS A ELE ASSOCIADOS.**

Pelo presente instrumento, de um lado,

**OBVIOUS SERVICOS DIGITAIS LTDA.** (doravante “OBVIOUS” ou “Prestadora”), sociedade empresária limitada, com sede na Av. Grajaú, 219, conjuntos 30A, 30B, 31A e 31D, Alphaville Centro Industrial e Empresarial, Barueri/SP, CEP 06.454-050, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 44.025.225/0001-78, autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações (“ANATEL”) a prestar o Serviço de Comunicação Multimídia – SCM no Brasil; e, de outro,

**PESSOA FÍSICA OU JURÍDICA** contratante do Serviço prestado pela OBVIOUS, conforme qualificação indicada no Termo de Adesão ao Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia – SCM (doravante “Assinante”); denominadas individualmente “Parte” e, em conjunto, “Partes”, resolvem, em comum acordo, celebrar o presente Contrato de Prestação de Serviço, nos termos a seguir:

### **DESCRIÇÃO DO OBJETO**

#### **I. Descrição do objeto**

- I.1. O presente instrumento tem como objeto a prestação, mediante remuneração pós-paga, de Serviço de Comunicação Multimídia (“SCM”) – banda larga fixa – pela OBVIOUS, por meio da disponibilização de acesso para transmissão e recepção de sinais digitais de comunicação em alta velocidade (“Serviço”).
- I.2. O plano de serviço escolhido pelo Assinante, parte integrante deste Contrato, descreve as condições de

prestação do Serviço quanto às suas características, ao seu acesso, utilização e facilidades, preços associados e critérios de sua aplicação, bem como eventuais Serviços de Valor Adicionado disponibilizados ("Plano de Serviço").

## PLANOS DE SERVIÇO

### 2. Planos de serviço

- 2.1. Durante a vigência deste Contrato, a OBVIOUS poderá manter, a seu exclusivo critério, diversos Planos de Serviço, bem como criar Planos de Serviço, modificá-los ou extingui-los, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, comunicando o Assinante com a antecedência exigida pela regulamentação aplicável, observados os direitos do Assinante previstos no presente Contrato e na legislação e regulamentação em vigor.
- 2.2. O Serviço da OBVIOUS será prestado de acordo com o Plano de Serviço escolhido pelo Assinante, que estará disponível para consulta em [www.obvious.com.br](http://www.obvious.com.br).
- 2.3. Durante a vigência do Contrato, o Assinante poderá migrar do Plano de Serviço para um plano de serviço distinto ofertado pela OBVIOUS, observadas as regras previstas no Contrato de Permanência referido na Cláusula 3, caso este tenha sido celebrado e esteja vigente. No caso de migração, o novo plano de serviço escolhido pelo Assinante passará a ser o Plano de Serviço para os fins deste Contrato.
- 2.4. O Assinante poderá, a seu exclusivo critério, contratar um Plano de Serviço que ofereça Serviços de Valor Adicionado ("SVA"), que visam trazer maiores comodidades e funcionalidades ao Serviço contratado.

## CONTRATO DE PERMANÊNCIA

### 3. Contrato de Permanência

- 3.1. Alguns dos Planos de Serviço disponibilizados pela OBVIOUS podem oferecer benefícios que exijam que o Assinante permaneça vinculado ao Contrato por um prazo mínimo ("Prazo de Permanência Mínima") em contrapartida à obtenção de tais benefícios, tais como a liberação do pagamento da taxa de instalação, descontos nos preços da mensalidade, dentre outros.
- 3.2. Caso opte por se sujeitar ao Prazo de Permanência Mínima, o Assinante aderirá ao "Contrato de

Permanência", que conterà, no mínimo, (i) o Prazo de Permanência Mínima aplicável, (ii) o(s) benefício(s) concedido(s) ao Assinante em troca da sua vinculação, durante o Prazo de Permanência Mínima, a este Contrato, e (iii) a multa e eventuais penalidades aplicáveis ao Assinante em caso de rescisão do Contrato de Permanência antes do término do Prazo de Permanência Mínima.

## **ANÁLISE DE VIABILIDADE TÉCNICA**

### **4. Análise de viabilidade técnica**

- 4.1. O Serviço será prestado pela OBVIOUS nas localidades indicadas no Plano de Serviço escolhido e onde houver capacidade e viabilidade técnica, a ser confirmada pela Prestadora, que avaliará, dentre outros aspectos, se o endereço de instalação informado pelo Assinante está dentro da área de cobertura ("Endereço de Instalação" ou "Residência") e a capacidade disponível dos meios utilizados pela Prestadora para a prestação do Serviço.
- 4.2. Caso a OBVIOUS identifique que não há viabilidade técnica para a prestação do Serviço no endereço indicado pelo Assinante, a Prestadora comunicará tal inviabilidade ao Assinante e cancelará a solicitação de contratação, se for o caso.
  - 4.2.1. Se for do interesse do Assinante, um novo endereço para prestação do Serviço poderá ser indicado, hipótese em que a OBVIOUS fará nova análise de capacidade e viabilidade técnica.

## **INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA E PRAZOS DE INSTALAÇÃO E REPARO**

### **5. Infraestrutura necessária e prazos de instalação e reparo**

- 5.1. A OBVIOUS ou empresa por ela autorizada instalará o(s) componente(s) necessário(s) à prestação do Serviço ("Equipamentos") e ativará o Serviço na Residência do Assinante em até 10 (dez) dias úteis contados da confirmação quanto à adesão do Assinante ao Plano de Serviço, confirmada, se aplicável, pelo pagamento da taxa de instalação. A visita técnica para fins de reparos pela OBVIOUS ou empresa por ela autorizada, sempre que necessários, ocorrerá dentro deste mesmo prazo.

- 5.1.1. O prazo para ativação ou reparo do Serviço a que se refere a Cláusula 5.1 poderá ser alterado nas seguintes hipóteses:
- por solicitação ou conveniência do Assinante, como, por exemplo, na hipótese de sua indisponibilidade;
  - não cumprimento pelo Assinante de qualquer dos requisitos previstos neste Contrato ou na legislação e regulamentação aplicáveis;
  - caso fortuito, força maior ou ato de terceiro que impeça a ativação do Serviço na data programada, como, por exemplo, instabilidade climática ou atraso na entrega dos Equipamentos.
- 5.1.2. Na hipótese de alteração do prazo para ativação do Serviço, a OBVIOUS comunicará ao Assinante, por telefone ou outro canal de atendimento, sobre a respectiva alteração e agendará, de comum acordo com o Assinante, nova data e horário para instalação dos Equipamentos e ativação do Serviço em seu Endereço.

5.2. Para viabilizar a ativação e prestação do Serviço, o Assinante deve providenciar local adequado para a instalação dos Equipamentos, com devido fornecimento de energia elétrica e disponibilização de computador e/ou dispositivo para realização das configurações necessárias.

5.3. Apenas a OBVIOUS ou empresa por ela autorizada poderá instalar os Equipamentos na Residência do Assinante. O Assinante reconhece que a OBVIOUS ou empresa por ela autorizada deverá acessar as dependências de sua Residência e o seu computador e/ou dispositivo para instalar os Equipamentos.

5.4. A prestação do Serviço terá início na data da sua ativação, que ocorrerá quando concluída a instalação dos Equipamentos.

## **ALTERAÇÃO DO ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO**

### **6. Alteração do endereço de instalação**

6.1. O Endereço de Instalação é exatamente aquele constante do cadastro do Assinante, não sendo possível

ativar o Serviço a um ponto de conexão situado em endereço diverso. O Assinante não poderá, exceto se prévia e formalmente aprovado pela OBVIOUS, mudar o endereço de instalação dos equipamentos, sob pena de rescisão imediata deste Contrato, sem prejuízo de aplicação de outras sanções cabíveis.

6.2. O Assinante poderá solicitar a alteração do Endereço de Instalação à OBVIOUS, que ficará condicionada ao resultado da análise de capacidade e viabilidade técnica em relação ao novo endereço informado.

6.2.1. Caso conclua pela viabilidade técnica da prestação do Serviço no novo endereço informado, a OBVIOUS atenderá à solicitação de alteração do Endereço de Instalação, observadas as regras previstas no Contrato de Permanência, se aplicável, e desde que o Assinante concorde com as condições comerciais e valores aplicáveis à prestação do Serviço no novo endereço, vigentes à época da respectiva solicitação da alteração.

6.2.1.1. A OBVIOUS cobrará uma nova taxa de instalação para alteração do Endereço de Instalação e/ou troca de titularidade.

6.2.2. Caso a OBVIOUS conclua pela inviabilidade técnica da prestação do Serviço no novo endereço ou o Assinante discorde das condições comerciais aplicáveis à prestação do Serviço no novo endereço e não tenha mais interesse em mantê-lo no Endereço de Instalação atual, este Contrato poderá ser rescindido, sem qualquer penalidade ou ônus para quaisquer das Partes, exceto na hipótese de o Assinante ter celebrado um Contrato de Permanência e este ainda esteja em vigor, sendo aplicável, neste caso, a multa rescisória e demais compromissos previstos em referido instrumento.

## **DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE**

### **7. Direitos e obrigações do assinante**

7.1. Sem prejuízo dos demais direitos previstos neste Contrato, na legislação e na regulamentação aplicáveis, são direitos do Assinante aqueles previstos na Lei n.º

9.472, de 16 de julho de 1997 ("Lei Geral de Telecomunicações" ou "LGT"), na Resolução ANATEL n.º 614, de 28 de maio de 2013 ("Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia" ou "RSCM"), e na Resolução ANATEL n.º 632, de 7 de março de 2014 ("Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações" ou "RGC").

7.2. O Assinante adimplente poderá requerer à OBVIOUS, uma única vez, sem ônus, a cada período de 12 (doze) meses, a suspensão temporária do Serviço, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias.

7.2.1. Se todos os requisitos para a suspensão temporária estiverem presentes, a OBVIOUS atenderá à solicitação do Assinante no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

7.2.2. Durante o prazo de suspensão do Serviço a pedido do Assinante, a OBVIOUS não cobrará quaisquer valores referentes ao Serviço. O Prazo de Permanência Mínima em vigor, se houver, também ficará suspenso.

7.3. Sem prejuízo das demais obrigações previstas na legislação e na regulamentação aplicáveis, inclusive no RGC e RSCM, bem como neste Contrato e no Plano de Serviço escolhido pelo Assinante, constituem-se deveres do Assinante:

- a. obedecer integralmente à legislação em vigor e às regulamentações da ANATEL aplicáveis ao Serviço;
- b. utilizar o Serviço para os fins e nas configurações estabelecidas neste Contrato e demais documentos que o integram, furtando-se de utilizá-los para quaisquer fins indevidos, ilegais, fraudulentos, ou que de qualquer modo possam acarretar prejuízos à Prestadora ou terceiros, inclusive no que se refere às tentativas, com ou sem sucesso, de invasão de redes ou equipamentos de terceiros;
- c. não utilizar o Serviço de forma a configurar o desempenho de atividade clandestina de telecomunicações ou a revenda do Serviço;
- d. zelar pela guarda e integridade do Serviço e dos Equipamentos, abstendo-se de introduzir

modificações, a qualquer título, sem a prévia e expressa anuência da Prestadora;

- e. comunicar imediatamente à Prestadora qualquer anormalidade observada nos Equipamentos disponibilizados, a qualquer título, pela Prestadora, ou nos sistemas que comprometam o funcionamento do Serviço;
  - f. comunicar imediatamente a Prestadora, por meio de algum dos canais de atendimento disponíveis, a ocorrência de furto, roubo, destruição ou inutilização total dos Equipamentos;
  - g. abster-se de conectar à rede da Prestadora equipamentos de telecomunicações que não possuam homologação expedida pela ANATEL;
  - h. manter atualizado seu cadastro perante a Prestadora, informando-a sobre toda e qualquer alteração;
  - i. efetuar todos os pagamentos previstos neste Contrato e nos demais documentos que o integram, inclusive no Plano de Serviço, Termo de Adesão e Contrato de Permanência, se aplicável, pontualmente, sem quaisquer descontos que não sejam prévia e expressamente concedidos ou autorizados pela Prestadora;
  - j. responsabilizar-se pelos mecanismos de segurança lógica de sua própria rede, pela preservação de seus dados, restrições de acesso e controle de sua rede; e
  - k. responder por quaisquer danos causados à Prestadora em decorrência da violação a este Contrato e aos demais documentos que o integram, inclusive ao Plano de Serviço e Contrato de Permanência, se aplicável, independentemente da existência de culpa por parte do Assinante, ressalvadas as hipóteses de caso fortuito e força maior.
- 7.3.I. É dever do Assinante cumprir com todas as obrigações acima, sob pena de suspensão do Serviço ou de rescisão do Contrato nos termos da

Cláusula 13, na forma prevista na legislação aplicável, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

**DIREITOS E  
OBRIGAÇÕES  
DA OBVIOUS****8. Direitos e obrigações da OBVIOUS**

8.1. Sem prejuízo dos demais direitos previstos neste Contrato, na legislação e na regulamentação aplicáveis, inclusive no RGC e SCM, constituem-se direitos da OBVIOUS:

- a. utilizar quaisquer infraestrutura e equipamentos de terceiros para prestação do Serviço; e
- b. contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao Serviço.

8.2. Sem prejuízo das demais obrigações previstas na legislação e na regulamentação aplicáveis, inclusive no RGC e RSCM, bem como neste Contrato e no Plano de Serviço escolhido pelo Assinante, constituem-se deveres da OBVIOUS:

- a. ativar o Serviço nos termos e prazos estipulados neste Contrato, bem como provê-lo em conformidade com a legislação e regulamentação aplicáveis;
- b. solucionar as falhas comprovadas no Serviço de acordo com a legislação e a regulamentação aplicáveis, e com as condições previstas neste Contrato e demais documentos que o integram;
- c. utilizar e disponibilizar ao Assinante somente equipamentos de telecomunicações com homologação expedida pela ANATEL;
- d. garantir o sigilo das comunicações, dos dados pessoais, cadastrais e informações vinculadas ao Assinante, inclusive dados dos registros de conexão, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto, conforme estabelecido pela legislação e regulamentação aplicáveis;
- e. entregar ou disponibilizar ao Assinante, na contratação, este Contrato, o Plano de Serviço e Termo de Adesão por ele escolhido, o Contrato de

Permanência, se aplicável, bem como os demais documentos relativos à oferta; e

- f. comunicar com antecedência mínima de 30 (trinta) dias a alteração ou extinção de Planos de Serviço ou a alteração de promoções, preços e condições de fruição do Serviço.

## **CESSÃO DE EQUIPAMENTOS EM COMODATO**

### **9. Cessão de equipamentos em comodato**

9.1. A disponibilização de todos os Equipamentos pela OBVIOUS ao Assinante será feita a título de comodato, salvo se diferentemente acordado pelas Partes, sendo certo que tais Equipamentos são e permanecerão de propriedade da Prestadora.

9.1.1. Os Equipamentos eventualmente fornecidos pela OBVIOUS ao Assinante serão de fabricante, fornecedor e modelo de escolha da Prestadora.

9.1.2. O Assinante se compromete a não repassar, comercializar ou disponibilizar a terceiros, seja a que título for, os Equipamentos cedidos em regime de comodato.

9.2. Os Equipamentos de propriedade da OBVIOUS, cedidos em comodato, são indispensáveis e se destinam exclusivamente a viabilizar a prestação do Serviço pela OBVIOUS e a permitir o acesso ao Serviço pelo Assinante, sendo expressamente vedada a utilização destes para finalidade diversa da prevista nesta Cláusula.

9.3. O Assinante é integralmente responsável, na qualidade de comodatário, pela guarda dos Equipamentos de propriedade da OBVIOUS, ou de terceiros sob a responsabilidade da OBVIOUS, instalados no Endereço de Instalação, obrigando-se a tomar os devidos cuidados na preservação dos Equipamentos, sendo certo que o Assinante será responsabilizado por quaisquer danos e extravios, obrigando-se a ressarcir o valor dos Equipamentos à OBVIOUS, considerando os preços de reposição que estiverem vigentes no mercado.

9.4. No prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da data do término da prestação do Serviço, o Assinante deverá restituir os Equipamentos à OBVIOUS ou empresa autorizada por ela e/ou permitir a sua coleta pela

OBVIOUS e/ou empresa autorizada por ela no mesmo estado em que os recebeu, ressalvados os desgastes naturais decorrentes da utilização.

9.4.I. A data e horário da retirada dos Equipamentos será previamente acordada pela OBVIOUS em conjunto com o Assinante.

## **PREÇOS, PAGAMENTO E REAJUSTE**

### **10. Preços, pagamento e reajuste**

10.1. O Assinante pagará à OBVIOUS, mensalmente, até a data de vencimento escolhida dentre aquelas oferecidas pela OBVIOUS, o valor da mensalidade devida pela prestação do Serviço no mês imediatamente anterior, bem como eventual taxa de instalação, conforme descrito no Plano de Serviço escolhido pelo Assinante.

10.2. A OBVIOUS emitirá documento de cobrança e o disponibilizará ao Assinante com no mínimo 5 (cinco) dias de antecedência da data do vencimento.

10.2.1. O ASSINANTE CONCORDA EXPRESSAMENTE EM RECEBER O DOCUMENTO DE COBRANÇA APENAS POR MEIO ELETRÔNICO, QUANDO ASSIM ESTABELECIDO PELAS PARTES.

10.2.2. O não recebimento do documento de cobrança mensal não isenta o Assinante do pagamento dos valores por ele devidos na data de vencimento, sendo que o Assinante poderá solicitar à OBVIOUS, a qualquer tempo, emissão de segunda via do documento.

10.3. Na hipótese de atraso no pagamento do valor indicado no documento de cobrança, o Assinante estará sujeito ao pagamento de multa não compensatória de 2% (dois por cento) e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, pro rata die, ambos calculados sobre o valor total em atraso corrigido de acordo com a variação positiva do IGP-M/FGV, desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento.

10.4. O valor dos encargos referidos nesta Cláusula será incluído no documento de cobrança emitido pela OBVIOUS no mês imediatamente subsequente ao término do período de apuração de referidos encargos.

- 10.5. O Assinante está ciente de que ocorrerá, quando necessário, cobrança de valores "pro rata", ou seja, proporcionais aos dias de Serviço utilizado, em razão de alteração de plano de serviço, data de vencimento, data de adesão, dentre outros motivos.
- 10.6. Os valores previstos nos Planos de Serviço serão reajustados automaticamente a cada período de 12 (doze) meses, ou menor período caso venha a ser permitido por lei, contados da data base do lançamento do Plano de Serviço no mercado, com base na variação positiva do IGP-M/FGV acumulada no respectivo período, ou, no caso de sua extinção, por outro índice que venha substituí-lo.
- 10.7. Os preços previstos nos Planos de Serviço consideram a legislação e a carga tributária atualmente aplicáveis. Quaisquer mudanças nas condições legais, tributárias ou ocorrência de fatos ou eventos alheios ao controle da OBVIOUS que impliquem majoração dos custos, tais como os decorrentes de restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo Poder Público, poderão ensejar a variação dos preços, na forma permitida pela legislação vigente.

**SUSPENSÃO  
E RESCISÃO  
CONTRATUAL  
POR FALTA DE  
PAGAMENTO****II. Suspensão e rescisão contratual por falta de pagamento**

- II.1. Transcorridos 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido, a OBVIOUS suspenderá parcialmente o provimento do Serviço, por meio da redução da velocidade contratada, conforme indicado no Plano de Serviço.
- II.2. Na eventualidade de o Assinante não quitar o débito dentro de 30 (trinta) dias contados do início da suspensão parcial da prestação do Serviço, consubstanciada na redução da velocidade contratada, a OBVIOUS suspenderá totalmente a prestação do Serviço.
- II.3. Na ocorrência das hipóteses previstas nas Cláusulas II.1 e II.2, a OBVIOUS reestabelecerá a prestação do Serviço no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da quitação integral do débito ou da primeira parcela do acordo eventualmente celebrado entre a Prestadora e o Assinante.

II.4. Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço, o Contrato de Prestação do Serviço será rescindido pela OBVIOUS.

II.4.1. A Prestadora encaminhará ao Assinante, no prazo máximo de 7 (sete) dias após a rescisão do Contrato a que se refere a Cláusula II.4, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência, no último endereço constante de sua base cadastral.

II.4.2. A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes deste Contrato e do Contrato de Permanência, quando for o caso.

## **PROCEDIMENTO PARA CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS**

### **12. Procedimento para contestação de débitos**

12.1. Caso não concorde com o valor de qualquer fatura emitida, o Assinante poderá, no prazo de 3 (três) anos contados da data da cobrança supostamente indevida, apresentar suas razões de contestação à OBVIOUS.

12.1.1. Em até 30 (trinta) dias, contados da data de recebimento da contestação, as razões do Assinante serão analisadas pela OBVIOUS, que notificará o Assinante de sua resposta sobre a aceitação ou não da respectiva contestação.

12.1.2. Se a OBVIOUS constatar após o prazo previsto na Cláusula 12.1.1 que a contestação é improcedente, deverá justificar previamente ao Assinante acerca das razões de improcedência e, em seguida, as Partes deverão acordar sobre a forma de pagamento dos valores indevidamente devolvidos ou não cobrados.

12.1.3. Caso o Assinante conteste apenas parte do valor de determinado documento de cobrança, a OBVIOUS emitirá ao Assinante, sem qualquer custo, novo documento de cobrança com prazo adicional para pagamento, viabilizando o pagamento dos valores não contestados.

12.2. Havendo contestação de valores pelo OBVIOUS, os prazos de suspensão parcial ou total do Serviço previstos na

Cláusula **Error! Reference source not found.** serão suspensos até que o Assinante seja notificado da resposta da OBVIOUS acerca da respectiva contestação.

12.3. A contestação dos valores não suspende a obrigação do Assinante ao pagamento das faturas supervenientes e dos valores não contestados.

## HIPÓTESES DE RESCISÃO DO CONTRATO

### 13. Hipóteses de rescisão do contrato

13.1. Este Contrato vigorará por prazo indeterminado e poderá ser encerrado a qualquer momento por qualquer das Partes, respeitadas as disposições do Contrato de Permanência, quando aplicável, e os termos da legislação e regulamentação aplicáveis.

13.1.1. O Assinante poderá rescindir o Contrato a qualquer tempo e sem ônus, conforme regulamentação aplicável, sendo responsável pelo pagamento de todos os valores devidos até o momento da formalização da rescisão, inclusive aqueles decorrentes do Contrato de Permanência, quando for o caso.

13.1.2. A OBVIOUS poderá, a seu exclusivo critério, rescindir o Contrato em caso de descumprimento comprovado do Assinante de obrigações contratuais ou regulamentares, bem como nas demais hipóteses previstas na legislação ou regulamentação aplicáveis, permanecendo o Assinante responsável pelo pagamento de eventuais valores devidos.

13.1.2.1. O Contrato poderá ser rescindido a exclusivo critério da OBVIOUS sem quaisquer ônus, por exemplo, e sem prejuízo das demais penalidades aplicáveis, quando o Assinante:

- a. deixar de pagar qualquer valor devido à Prestadora por um prazo superior a 75 (setenta e cinco) dias contados da data do vencimento do documento de cobrança;

- b. deixar de apresentar condições técnicas ou de segurança para a instalação, prestação e manutenção do Serviço;
- c. utilizar indevidamente o Serviço, através da adulteração dos Equipamentos ou de outro meio de forma que venha a fruir o Serviço de forma diferente da que foi contratada; ou
- d. realizar qualquer prática expressamente vedada ou considerada lesiva neste Contrato, nos documentos que o integram, ou na legislação e regulamentação aplicáveis.

## **INTERRUPÇÕES DO SERVIÇO E RESSARCIMENTO**

### **14. Interrupções do serviço e ressarcimento**

14.1. Mediante comunicação prévia ao Assinante com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, a OBVIOUS poderá, a seu exclusivo critério, interromper o Serviço para a reparação, manutenção ou modernização das redes ou de quaisquer equipamentos ou softwares utilizados na prestação do Serviço, dentre outros motivos ("Interrupção Programada").

14.1.1. A Prestadora concederá ao Assinante ressarcimento por Interrupção Programada no valor proporcional ao período de indisponibilidade do Serviço e ao valor correspondente ao Plano de Serviço contratado pelo Assinante, utilizando-se a fórmula descrita a seguir:

(Valor da mensalidade do Serviço afetado /  
43.200) \* Tempo da interrupção

Onde 43.200 é a soma de minutos de um mês,  
considerando 30 (trinta) dias.

14.1.1.1. Para fins do ressarcimento previsto na Cláusula 14.1, serão desconsideradas as Interrupções Programadas realizadas dentro do período entre 0 h (zero hora) e 6 h (seis horas) para a planta interna e entre 6 h (seis horas) e 12 h (doze horas) para a rede externa.

- 14.2. Em caso de paralisação do Serviço decorrente de qualquer causa atribuível à OBVIOUS ("Interrupção Não Programada"), a Prestadora concederá ressarcimento ao Assinante no valor proporcional ao período de indisponibilidade do Serviço e ao valor correspondente ao Plano de Serviço contratado pelo Assinante, utilizando-se da mesma fórmula descrita na Cláusula 14.1.
- 14.3. A OBVIOUS proverá o ressarcimento ao Assinante prejudicado por Interrupções Programadas ou Não Programadas até o segundo mês subsequente ao evento, respeitando o ciclo de faturamento.
- 14.4. A OBVIOUS não concederá ressarcimento por interrupção decorrente de caso fortuito ou força maior, configurados na presença concomitante de imprevisibilidade, inevitabilidade e irresistibilidade, ou decorrente de qualquer causa atribuível ao Assinante.

## **GERENCIAMENTO DE REDE**

### **15. Gerenciamento de rede**

- 15.1. Com base nas leis, regulamentos e melhores práticas vigentes que regulam o uso da internet no Brasil, dentre os quais a Lei nº 12.965, de 23 de abril 2014 ("Marco Civil da Internet" ou "MCI") e o Decreto nº 8.771 de 11 de maio de 2016 ("Decreto Regulamentador do Marco Civil da Internet"), a OBVIOUS poderá adotar, seu exclusivo critério, medidas técnicas de gerenciamento visando a preservar a estabilidade, segurança, integridade e funcionalidade de suas redes, sempre que tais medidas sejam indispensáveis à adequada prestação do Serviço objeto deste Contrato ou à priorização de serviços de emergência.
- 15.1.1. Caso a OBVIOUS constate tráfego de dados substancialmente superior ao ordinariamente observado na sua rede em determinada localidade, data e horário com potencial de comprometer a sua estabilidade, segurança, integridade e funcionalidade ou a adequada prestação do Serviço ("Tráfego Anormal de Dados"), a OBVIOUS poderá, a seu exclusivo critério, adotar as medidas técnicas excepcionais que impliquem degradação

ou bloqueio de tráfego, nos termos e limites da legislação aplicável.

15.I.I.I. Para fins deste Contrato, considera-se como Tráfego Anormal de Dados aquele que supere em 30 (trinta) vezes ou mais a mediana do tráfego de Assinantes atendidos com a mesma taxa de transmissão, em uma determinada região.

## **CANAIS DE ATENDIMENTO AO ASSINANTE**

### **16. Canais de atendimento ao assinante**

16.1. Para o recebimento, tratamento e solução de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, ou qualquer outra demanda relacionada ao Serviço, o Assinante poderá contatar a OBVIOUS através do telefone 0800-414-7777, via aplicativo WhatsApp através do número (11) 4003-0477, ou via endereço de e-mail atendimento@obvious.com.br, todos disponíveis entre [www.obvious.com.br](http://www.obvious.com.br).

## **INFORMAÇÕES SOBRE A AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES – ANATEL**

### **17. Informações sobre a Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel**

17.1. As leis e regulamentos que disciplinam o Serviço ora contratado podem ser consultadas através do site oficial da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL ([www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)).

17.2. O Assinante poderá entrar em contato com a ANATEL, inclusive para ter acesso às leis e regulamentos aplicáveis ou registrar e acompanhar reclamações, pedidos de informação e sugestões, sem prejuízo de outros que venham a ser disponibilizados, através dos seguintes canais:

- a. Central de Atendimento Telefônico: 1331;
- b. Central de Atendimento Telefônico (pessoas com deficiência auditiva ou de fala): 1332;
- c. Serviço de Atendimento via Internet: <https://apps.anatel.gov.br/AnatelConsumidor/>; e
- d. Endereço para correspondência: Setor de Autarquias Sul – SAUS – Quadra 6, Bloco F, Térreo – Biblioteca CEP: 70070-940 – Brasília/DF.

**CONFIDENCIALIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS****18. Confidencialidade e proteção de dados pessoais**

18.1. O Assinante deverá manter e proteger o caráter confidencial e sigiloso de toda informação e documentação encaminhada pela OBVIOUS, não divulgando seu conteúdo a terceiros, durante, no mínimo, o prazo de vigência deste Contrato, devendo destruir todo o material após o término de sua vigência ou rescisão.

18.2. A OBVIOUS declara que cumpre com toda a legislação aplicável sobre privacidade e proteção de dados pessoais, inclusive a regulamentação do setor de telecomunicações e, nesse sentido, assegura que apenas terá acesso ao conjunto de informações que se façam imprescindíveis para a execução das finalidades descritas neste Contrato e pelo prazo em que forem pertinentes para tanto.

18.3. O Assinante está ciente de que, no contexto da prestação do Serviço, sempre de maneira a proporcionar a melhor experiência ao Assinante e/ou para dar cumprimento à legislação ou regulamentação vigente, exercer direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral, atender aos seus legítimos interesses e nas demais situações em que a legislação aplicável autorizar ou exigir, a OBVIOUS tratará dados pessoais do Assinante, fornecidos direta ou indiretamente, através ou não dos canais de atendimento da OBVIOUS, incluindo, mas não se limitando, ao nome, endereço, RG, CPF, filiação, número de telefone, endereço de e-mail e informações bancárias, bem como informações associadas a equipamentos e registros de conexão.

18.3.1. Os dados pessoais a que se refere a Cláusula 18.3 poderão ser compartilhados ou transferidos para terceiros, assim entendidas as empresas pertencentes ao mesmo grupo econômico da OBVIOUS, fornecedoras de bens e serviços, órgãos públicos e outros, sendo certo que, na transferência de dados pessoais para terceiros, há compromisso por parte do receptor quanto ao cumprimento do regime de proteção de dados previsto na legislação aplicável, bem como de confidencialidade das informações, assegurando que não haverá repasse dos dados pessoais

associados ao Assinante a terceiros não autorizados pela OBVIOUS.

18.3.2. OS DADOS PESSOAIS A QUE REFERE A CLÁUSULA 18.3 PODERÃO SER COMPARTILHADOS COM EMPRESAS DO GRUPO ECONÔMICO DA OBVIOUS OU PRESTADORAS DE SERVIÇO DE ARMAZENAMENTO DE DADOS EM NUVEM LOCALIZADAS NO EXTERIOR. NA QUALIDADE DE EXPORTADORA DE DADOS, A OBVIOUS ADOTARÁ SALVAGUARDAS ADEQUADAS QUANTO AO FLUXO INTERNACIONAL DE DADOS, NA FORMA DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR.

18.4. A OBVIOUS assegura ter implementado medidas técnicas e organizacionais apropriadas e estruturadas de forma a atender aos requisitos de segurança, aos padrões de boas práticas e de governança e aos princípios gerais previstos na legislação e normas regulamentares aplicáveis, para proteger os dados pessoais do Assinante contra incidentes de segurança e qualquer tratamento inadequado ou ilícito, como acessos não autorizados ou situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração ou comunicação.

18.4.1. Nos limites fixados na legislação aplicável, a OBVIOUS será responsável se, em razão do exercício de atividade de tratamento de dados pessoais, causar a outrem dano patrimonial, moral, individual ou coletivo, em violação à legislação de proteção de dados pessoais.

18.5. A OBVIOUS assegura ao Assinante o exercício de todos os direitos previstos na legislação aplicável sobre privacidade e proteção de dados pessoais, inclusive, mas não se limitando, àqueles previstos no artigo 18 da LGPD, como os direitos de acesso, retificação, bloqueio e eliminação de dados. Para maiores informações sobre como exercer tais direitos, o Assinante deverá consultar a Política de Privacidade da OBVIOUS.

18.6. AO CONCORDAR COM O PRESENTE CONTRATO, O ASSINANTE DECLARA TER LIDO E COMPREENDIDO A TOTALIDADE DOS TERMOS E DISPOSIÇÕES QUE CONSTAM DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE DA OBVIOUS, PARTE

INTEGRANTE DESTE CONTRATO, DISPONÍVEL PARA CONSULTA NO ENDEREÇO EM [WWW.OBVIOUS.COM.BR](http://WWW.OBVIOUS.COM.BR).

## DISPOSIÇÕES FINAIS

### 19. Disposições finais

19.1. A exclusivo critério da OBVIOUS e mediante prévia comunicação ao Assinante, por meio eletrônico ou outros, este Contrato ou qualquer aspecto, funcionalidade ou recurso do Serviço poderá ser alterado. Caso o Assinante não concorde com eventuais alterações ou acréscimos ao presente Contrato, poderá rescindi-lo, sem ônus, conforme Cláusula 13.

19.2. Se qualquer cláusula deste Contrato for considerada inválida, ilegal ou inexecutável por qualquer autoridade competente, a cláusula deverá ser interpretada de forma a eliminar o quanto tido por inválido, ilegal ou inexecutável, conferindo, na medida do possível, efeitos às finalidades da cláusula.

19.2.1. Se isso não puder ser feito e toda a cláusula for considerada inválida, ilegal ou inexecutável e não puder ser reparada dessa forma, a cláusula em sua totalidade será desconsiderada deste Contrato como se dele não fizesse parte desde o início. Em qualquer caso, o Contrato não será afetado, permanecendo em vigor com as cláusulas remanescentes, apesar da cláusula tida por inválida, ilegal ou inexecutável. Nem a conduta das Partes nem a prática comercial devem modificar as disposições deste Contrato.

19.2.2. A tolerância pela OBVIOUS quanto ao não cumprimento pelo Assinante das condições estipuladas neste Contrato representará mera liberalidade, não podendo ser invocada como novação contratual ou renúncia de direitos, os quais poderão ser exercidos pela Prestadora a qualquer tempo.

19.3. Para todos os fins, as Partes consideram assinado este Contrato na data da celebração do Termo de Adesão ao Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia – SCM.

**LEI APLICÁVEL  
E FORO  
COMPETENTE****20. Lei aplicável e foro competente**

20.1. O presente Contrato será regido e interpretado de acordo com as leis do Brasil.

20.2. As Partes elegem o foro do domicílio do Assinante como único competente para resolver quaisquer litígios oriundos deste Contrato, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

**REGISTRO****21. Registro**

21.1. Uma via do presente Contrato está registrada no Cartório de Registro de Títulos e Documentos da Cidade de São Paulo.

***ASSINATURA E ACEITE DO CONTRATO***

São Paulo, 20 de setembro de 2022.

---

**OBVIOUS SERVIÇOS DIGITAIS LTDA.**

Gonzalo Fernandez Castro  
(Sócio-Administrador)