

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA E SERVIÇOS VINCULADOS

Pelo presente instrumento, **NEWVOX TELECOMUNICAÇÕES LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 64.337.006/0001-31, com sede na Rua Gedor Silveira, nº 207, Centro, São Sebastião do Paraíso/MG, CEP 37.950-012, doravante **PRESTADORA**, e a pessoa identificada no Termo de Adesão, doravante **ASSINANTE**, celebram este contrato para a prestação dos serviços que forem expressamente selecionados no Termo de Adesão.

1. DEFINIÇÕES E ALCANCE

1.1. SCM é o Serviço de Comunicação Multimídia, que permite a transmissão, emissão e recepção de informações multimídia. SVA é serviço de valor adicionado que acrescenta utilidades ao serviço de telecomunicações e não se confunde com o SCM. Oferta é o conjunto de condições comerciais divulgado pela PRESTADORA. Termo de Adesão é o documento individual que identifica o ASSINANTE, a Oferta escolhida e seus componentes.

1.2. Este contrato aplica-se às ofertas residenciais e empresariais de acesso à internet da Newvox Fibra por rede de fibra óptica e aos SVAs que forem expressamente indicados no Termo de Adesão. Serviços empresariais dedicados, projetos especiais e SLA corporativo dependem de instrumento próprio.

1.3. A aplicação das normas de proteção ao consumidor, inclusive nas contratações por pessoa jurídica, observará os requisitos da legislação.

2. OBJETO E DOCUMENTOS DA CONTRATAÇÃO

2.1. A PRESTADORA prestará o SCM e disponibilizará os SVAs, a instalação, a locação ou o comodato de equipamentos e os serviços correlatos efetivamente selecionados no Termo de Adesão.

2.2. Integram a contratação este contrato-base, o Termo de Adesão, a Oferta, a Etiqueta Padrão, as Ordens de Serviço e os registros de aceite, instalação e atendimento, quando aplicáveis. O Termo registra as escolhas do ASSINANTE; a Oferta e a Etiqueta Padrão detalham as condições comerciais e técnicas; e a Ordem de Serviço registra a instalação, os equipamentos e os serviços avulsos. Os documentos serão interpretados em conjunto, prevalecendo as condições específicas somente quanto aos temas que disciplinarem, sem redução dos direitos legais do ASSINANTE.

2.3. A PRESTADORA disponibilizará, antes do aceite, este contrato-base, o Termo de Adesão e as condições da Oferta, entregando ou enviando ao ASSINANTE cópia dos documentos contratados e conservando a versão aceita, a data, o meio e as evidências da contratação. A Etiqueta Padrão será fornecida quando exigível ou quando integrar expressamente a Oferta. O contrato-base ficará disponível para leitura e download em www.newvox.com.br/contratos, sem prejuízo da entrega dos documentos individuais e das informações de acesso à Central do Assinante.

3. OFERTA, ACEITE E VIGÊNCIA

3.1. O aceite poderá ser físico ou eletrônico, inclusive pela Central do Assinante, com registro da identidade, data e evidências da manifestação de vontade. O representante de pessoa jurídica deverá possuir poderes para contratar, podendo a PRESTADORA solicitar documentos de comprovação.

3.2. O Termo de Adesão identificará o ASSINANTE, os endereços aplicáveis, o plano, as velocidades de download e upload, o preço mensal, o vencimento, os componentes contratados e os eventuais benefícios e permanência. Os prazos operacionais constam da cláusula 6.1. Código regulatório de Oferta e Etiqueta Padrão serão utilizados quando exigíveis ao enquadramento da PRESTADORA ou quando adotados na contratação. A Ordem de Serviço poderá individualizar equipamentos e serviços avulsos previamente informados e aceitos. A permanência será pactuada em seção destacada do Termo ou em instrumento específico, com benefício, valor, prazo, cálculo da multa e aceite expresso.

3.3. A contratação vincula as partes a partir do aceite. A prestação continuada tem prazo indeterminado a partir da ativação, sem se confundir com o período de permanência eventualmente pactuado.

3.4. Mudança de plano, inclusão ou exclusão de SVA, alteração de endereço ou alteração comercial dependerá de solicitação ou aceite do ASSINANTE e será registrada por novo Termo, aditivo ou protocolo identificável, sem necessidade de alteração deste contrato-base.

4. SCM, SVAs E COMPOSIÇÃO DA OFERTA

4.1. O SCM compreende o acesso à internet até o ponto de terminação instalado no endereço indicado no Termo de Adesão, observadas a tecnologia, a velocidade e as condições da Oferta.

4.2. Os SVAs contratados terão sua identificação, preço, fornecedor, forma de acesso e condições de uso informados no Termo de Adesão ou nos documentos da Oferta disponibilizados antes do aceite.

4.3. Nas ofertas conjuntas, os documentos comerciais informarão o preço total e a composição dos serviços e benefícios, seus valores no conjunto e as condições de contratação individual quando aplicáveis. A soma dos componentes corresponderá ao total contratado. Os preços poderão variar entre ofertas, desde que previamente informados e aceitos, sem alteração unilateral das condições vigentes.

4.4. Os SVAs limitam-se às licenças, usuários e funcionalidades contratados. Suas condições de uso serão disponibilizadas antes do aceite. É vedada a cessão ou exploração das licenças além do que for autorizado pelo fornecedor, sem afastar as responsabilidades legais da PRESTADORA.

4.5. Os componentes serão discriminados nos documentos comerciais e fiscais conforme sua natureza efetiva e a legislação.

4.6. Recursos essenciais à conectividade integram o SCM e não constituem SVA.

5. PREÇOS, COBRANÇA E REAJUSTE

5.1. Os preços, descontos, condições de pagamento, início da cobrança e vencimento constarão do Termo de Adesão. O ASSINANTE escolherá entre as opções de vencimento e pagamento disponibilizadas na contratação, respeitadas as exigências legais e regulamentares aplicáveis. A fatura e sua segunda via serão gratuitas, no formato escolhido pelo ASSINANTE, com disponibilidade mínima de cinco dias antes do vencimento.

5.2. Os valores recorrentes poderão ser reajustados anualmente pelo IPCA acumulado, conforme o critério e o marco inicial informados no Termo de Adesão. O primeiro reajuste ocorrerá somente após doze meses da contratação da Oferta. A troca de plano, quando solicitada ou aceita pelo ASSINANTE e formalizada, reiniciará a contagem de doze meses para o primeiro reajuste do novo plano. Entre reajustes será respeitado o intervalo mínimo de doze meses, com comunicação prévia de trinta dias. A alteração de preço decorrente da escolha de outro plano será previamente informada e aceita, não se confundindo com reajuste periódico. A substituição do índice dependerá de sua extinção ou vedação legal, utilizando-se o sucessor legal ou outro índice acordado.

5.3. A instalação, seus descontos, isenções e condições de pagamento constarão do Termo de Adesão. Serviços avulsos e obras adicionais somente serão cobrados mediante orçamento previamente aprovado. Parcelamentos não alteram a natureza do serviço cobrado.

5.4. O atraso poderá acarretar os encargos de mora expressamente previstos no Termo de Adesão, respeitados os limites legais e regulamentares aplicáveis. A suspensão e a rescisão por inadimplência observarão a cláusula 12. Débitos exigíveis poderão ser cobrados administrativa ou judicialmente e informados aos órgãos de proteção ao crédito, observados os requisitos legais, regulatórios e de notificação. O cancelamento não extingue débitos regularmente constituídos.

5.5. Contestações de cobrança serão registradas com protocolo. Enquanto a contestação for analisada, a cobrança do valor contestado ficará suspensa. A PRESTADORA enviará, sem custo, uma nova fatura somente com os valores não contestados e com novo prazo para pagamento. A resposta será fundamentada e comunicada em até trinta dias contados da contestação, ressalvado prazo legal inferior. A parcela contestada não fundamentará suspensão do serviço ou negativação enquanto estiver sob análise. Cobranças indevidas serão corrigidas e valores pagos indevidamente serão restituídos ou compensados conforme a legislação, inclusive em dobro quando cabível. Serão observadas as consequências legais e regulamentares da ausência de resposta no prazo.

6. INSTALAÇÃO, REPARO E MUDANÇA DE ENDEREÇO

6.1. Os prazos máximos são: instalação e ativação em até 7 (sete) dias corridos contados do aceite; reparo em até 4 (quatro) dias corridos contados do registro da solicitação; e mudança de endereço em até 10 (dez) dias corridos contados da solicitação com endereço completo. A mudança de endereço fica sujeita à viabilidade

técnica, com agendamento e execução dentro desse prazo quando viável; eventual inviabilidade será informada no mesmo período. A execução depende de acesso autorizado, energia e condições adequadas no imóvel. Impedimento comprovadamente atribuível ao ASSINANTE suspende a contagem apenas pelo período em que impossibilitar a execução, com registro e novo agendamento informado. Data posterior solicitada pelo ASSINANTE será registrada. O agendamento pela PRESTADORA, por si só, não prorroga os prazos. Prevaecem prazos obrigatórios inferiores, e o prazo de reparo não afasta os abatimentos devidos.

6.2. O ASSINANTE providenciará as autorizações de acesso e passagem necessárias no imóvel ou condomínio. A instalação ocorrerá nos locais acordados, com registro em Ordem de Serviço. A PRESTADORA responderá pelos danos que causar na execução, nos termos da legislação.

6.3. A ativação será registrada por Ordem de Serviço, teste de conexão ou registro equivalente. A cobrança recorrente começará com a efetiva disponibilização do serviço, proporcionalmente no primeiro e último ciclo, admitida data posterior expressamente acordada.

6.4. A instalação está sujeita à viabilidade técnica, a ser verificada pela PRESTADORA. Se, após o aceite, for constatada impossibilidade de ativação, a PRESTADORA informará o motivo dentro do prazo de instalação e restituirá os valores pagos por serviços não prestados, sem multa de permanência. Não haverá cobrança recorrente antes da efetiva disponibilização do serviço.

6.5. Alterações de endereço ou do ponto de instalação, inclusive mudança de cômodo no mesmo imóvel, deverão ser solicitadas pelos canais de atendimento e dependerão de viabilidade técnica, agendamento e acesso autorizado. Quando houver custo de deslocamento, materiais, obras ou serviço, o valor e as condições serão informados previamente ao ASSINANTE, e a execução dependerá de seu aceite expresso. A mudança do ponto de instalação e qualquer intervenção na rede ou em equipamento da PRESTADORA somente poderão ser realizadas por equipe própria ou autorizada pela PRESTADORA. A mudança de endereço observará o prazo da cláusula 6.1; a mudança de cômodo será agendada conforme disponibilidade informada ao ASSINANTE. Eventual inviabilidade não autoriza cobrança por serviço não executado. Se o ASSINANTE optar pelo cancelamento após inviabilidade da mudança de endereço, a incidência de multa de permanência será examinada conforme o Termo, a causa da mudança e a legislação aplicável, sem presunção automática de cobrança ou de isenção.

7. EQUIPAMENTOS

7.1. O Termo de Adesão ou a Ordem de Serviço identificará os equipamentos fornecidos, a quantidade e a modalidade de fornecimento: comodato ou locação. O modelo e o número de série ou MAC dos equipamentos serão registrados na Ordem de Serviço ou no comprovante de entrega disponibilizado ao ASSINANTE.

7.2. No comodato, a propriedade permanece com a PRESTADORA, sem aluguel. O ASSINANTE deverá conservar os equipamentos e comunicar falhas, perda, furto

ou dano. É vedado vendê-los, cedê-los, removê-los do endereço contratado ou intervir tecnicamente sem autorização. Defeitos próprios e desgaste normal não constituem mau uso.

7.3. A locação somente existirá se a modalidade e seu preço forem expressamente contratados. Aplicam-se os deveres de conservação e devolução desta cláusula; o comodato gratuito não autoriza cobrança de aluguel.

7.4. A PRESTADORA providenciará a retirada gratuita dos equipamentos em até sessenta dias contados do pedido de cancelamento, mediante agendamento. O ASSINANTE deverá disponibilizá-los, podendo optar pela entrega voluntária em local indicado, com comprovante. O cancelamento independe da devolução. Decorrido o prazo sem retirada, cessa a responsabilidade pela guarda e integridade, observadas as condições do Termo e a legislação aplicável.

7.5. Se o equipamento não for devolvido, for perdido ou sofrer dano por mau uso comprovado imputável ao ASSINANTE, poderá ser devido ressarcimento pelo prejuízo efetivo, limitado ao valor de referência informado no Termo de Adesão ou na Ordem de Serviço. A cobrança exige comprovação da entrega e do fato gerador, com notificação e oportunidade de devolução ou contestação. Não abrange desgaste normal, defeito próprio ou falta de coleta atribuível à PRESTADORA, nem duplica ressarcimento pelo mesmo prejuízo ou pelo bem recuperado.

8. PERMANÊNCIA E BENEFÍCIOS

8.1. A Oferta poderá prever permanência de até doze meses para pessoa natural, mediante benefício efetivo. A pactuação ocorrerá em seção destacada do Termo de Adesão ou em instrumento específico, com identificação do benefício, valor, duração, marco inicial e critério proporcional da multa, mediante aceite expresso. A contratação sem permanência observará as condições comerciais disponibilizadas e as exigências aplicáveis. Não haverá renovação automática de permanência sem novo benefício e aceite expresso.

8.2. Nas ofertas residenciais e empresariais abrangidas por este contrato, o prazo de permanência será o expressamente indicado e aceito no Termo de Adesão, limitado a doze meses. Na contratação sem permanência, não haverá multa por encerramento antecipado vinculada a esse benefício, permanecendo exigíveis os demais valores regularmente contratados.

8.3. A isenção ou o desconto de instalação, quando concedido e quantificado no Termo de Adesão, constitui o benefício de referência da permanência, sem incluir o equipamento em comodato. O valor do benefício, o prazo e a fórmula proporcional da multa constarão do Termo aceito pelo ASSINANTE. Outros benefícios dependerão de identificação e aceite expressos.

8.4. A multa será calculada proporcionalmente ao tempo restante, em meses, pela fórmula: benefício concedido × meses restantes ÷ prazo total de permanência. A fração de mês será computada proporcionalmente aos dias restantes do mês, sem arredondamento para mês inteiro. O resultado não poderá ultrapassar o valor do benefício concedido. Não haverá multa após o prazo, no arrependimento legal ou

por descumprimento da PRESTADORA, observadas as demais hipóteses legais. O ressarcimento por equipamento somente poderá ser cumulado com a multa de permanência quando decorrer de fato gerador distinto, vedada a duplicidade de cobrança pelo mesmo prejuízo ou pelo equipamento recuperado.

8.5. A alteração de plano, por si só, não gera multa nem extingue eventual período de permanência vigente. A adesão a uma nova Oferta não encerra nem renova automaticamente esse período. Se houver cancelamento antecipado da Oferta vinculada ao benefício, poderá ser cobrada a multa proporcional prevista neste contrato e no Termo de Adesão. A contratação de novo período de permanência dependerá da concessão de novo benefício, da informação de seu valor e prazo e do aceite expresso do ASSINANTE, sem cobrança duplicada pelo mesmo benefício.

9. QUALIDADE, VELOCIDADE E REDE WI-FI

9.1. A PRESTADORA prestará o serviço de acordo com a Oferta, o Termo de Adesão e os padrões legais e regulatórios aplicáveis. A velocidade contratada será indicada separadamente para download e upload.

9.2. A aferição técnica considerará conexão por cabo ao equipamento de terminação e dispositivo compatível. O Wi-Fi depende de distância, obstáculos, interferências e capacidade dos dispositivos, não havendo garantia de cobertura integral do imóvel sem projeto específico contratado. Essas condições não exoneram a PRESTADORA de defeitos no serviço ou equipamento fornecido.

9.3. As limitações do Wi-Fi ou de redes e serviços de terceiros não afastam a responsabilidade da PRESTADORA por falhas no serviço sob seu controle. Falhas ou indisponibilidades serão analisadas com base nos registros de rede, atendimento e reparo. Quando cabível, o ASSINANTE poderá exercer os direitos previstos na legislação aplicável, inclusive requerer abatimento proporcional do preço ou restituição por serviço não prestado, sem prejuízo de outros direitos. A análise considerará o serviço afetado e o período de indisponibilidade ou reparo comprovado. A PRESTADORA informará ao ASSINANTE o resultado da análise.

9.4. As ofertas FTTH residenciais e Newvox Empresas destinam-se ao endereço contratado e não incluem, por si sós, IP público fixo, suporte à publicação de servidores, banda dedicada ou SLA corporativo. Essas características dependem de contratação expressa, preservadas as velocidades, os prazos e as obrigações assumidas para o serviço contratado.

10. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

10.1. Os períodos e horários do atendimento comercial e do suporte técnico remoto serão informados no Termo de Adesão. As visitas técnicas presenciais dependerão de agendamento, conforme as condições e os horários informados no Termo de Adesão e nos canais oficiais da PRESTADORA. O suporte presencial, quando necessário, respeitará os prazos deste contrato.

10.2. Solicitações e reclamações receberão protocolo e registro rastreável. Solicitações e pedidos de informação serão respondidos durante o atendimento sempre que possível; as reclamações serão resolvidas em até sete dias corridos. As solicitações que não puderem ser atendidas imediatamente serão concluídas em até dez dias corridos, ressalvados os prazos específicos deste contrato e os prazos legais aplicáveis. Instalação, reparo, mudança de endereço, cancelamento, suspensão e restabelecimento obedecerão aos respectivos prazos específicos. A contestação de cobrança observará a cláusula 5.5.

10.3. Visitas por causa comprovadamente atribuível ao ASSINANTE poderão ser cobradas mediante preço previamente informado e autorizado e relatório técnico. Aplica-se o valor previsto no Termo de Adesão ou em orçamento previamente aprovado pelo ASSINANTE. A ausência de defeito constatado, isoladamente, não autoriza cobrança; falhas da PRESTADORA não geram essa taxa.

11. DIREITOS E DEVERES DAS PARTES

11.1. São direitos do ASSINANTE receber informação clara sobre a Oferta, acessar os documentos aceitos, utilizar o serviço conforme contratado, obter atendimento, contestar cobranças, solicitar suspensão ou cancelamento e receber créditos ou compensações quando devidos.

11.2. Os dados e documentos fornecidos pelo ASSINANTE deverão ser verdadeiros, completos e atualizados, e o ASSINANTE deverá comunicar alterações cadastrais. A PRESTADORA poderá conferir esses dados e realizar consultas para proteção do crédito, quando necessárias e conforme a legislação aplicável e o Aviso de Privacidade. O ASSINANTE deverá pagar os valores devidos, permitir acesso previamente combinado para instalação e reparo, proteger credenciais e utilizar o serviço conforme a legislação, sem fraude, revenda não autorizada, interferência ou comprometimento da rede.

11.3. O ASSINANTE responde por seus dispositivos, rede interna, energia e proteção de credenciais. Deverá manter seus equipamentos atualizados e evitar uso que comprometa a rede. Obrigações e responsabilidades legais da PRESTADORA permanecem preservadas.

11.4. A PRESTADORA deverá manter a rede e os sistemas sob seu controle, tratar as solicitações, proteger os dados e prestar informações verdadeiras e atualizadas sobre preço, alcance, limitações e condições da Oferta.

12. SUSPENSÃO, INADIMPLÊNCIA E CANCELAMENTO

12.1. Se a Oferta contratada admitir suspensão temporária a pedido do ASSINANTE, as condições, os prazos e eventual valor serão informados previamente no Termo de Adesão e dependerão de solicitação e aceite do ASSINANTE. A suspensão e o restabelecimento seguirão os prazos informados para essa Oferta, sem prejuízo do direito de cancelar nos termos da cláusula 12.2.

12.2. O cancelamento poderá ser solicitado a qualquer tempo por todos os canais de atendimento disponíveis para a Oferta, independentemente de débitos ou devolução de

equipamentos. Serão informados os valores remanescentes, eventual multa de permanência e eventual ressarcimento por equipamento, quando cabível nos termos da cláusula 7.5, e será fornecido comprovante da solicitação. Com atendente, os efeitos serão imediatos; sem atendente, ocorrerão em até dois dias úteis, ressalvado direito mais favorável. Não haverá cobrança por prestação posterior à eficácia do cancelamento. A retirada dos equipamentos observará a cláusula 7.4.

12.3. A PRESTADORA poderá suspender ou rescindir a contratação por inadimplência, fraude, uso ilícito, revenda não autorizada, risco comprovado à integridade da rede ou outro inadimplemento relevante, observadas a legislação, a proporcionalidade e as notificações e oportunidades de regularização exigíveis. Para inadimplência, aplicam-se os procedimentos das cláusulas 12.5 a 12.7. A impossibilidade técnica superveniente será comunicada e tratada conforme a legislação, sem multa de permanência por iniciativa imputável à PRESTADORA.

12.4. Nas contratações fora do estabelecimento, inclusive pela internet ou telefone, será respeitado o direito de arrependimento no prazo legal de sete dias, contado da assinatura ou do recebimento do serviço, conforme aplicável ao caso. Seu exercício não acarretará multa e assegurará a restituição dos valores pagos, nos termos da legislação. A devolução dos equipamentos observará a cláusula 7.4.

12.5. A suspensão ou a rescisão por inadimplência observará a legislação aplicável e as condições da Oferta, preservados os direitos do ASSINANTE à informação, à contestação de cobranças e à regularização do débito. Valores contestados serão tratados conforme a cláusula 5.5 e, enquanto estiverem sob análise, não fundamentarão medidas de cobrança, suspensão ou rescisão.

12.6. A suspensão não extingue débitos vencidos antes de sua efetivação nem outros valores com fato gerador próprio já constituídos. A cobrança de valores relativos ao período de suspensão observará as condições da Oferta previamente informadas ao ASSINANTE e a legislação aplicável. A suspensão e eventual rescisão somente poderão atingir os serviços em que se verificar a inadimplência.

12.7. Antes da rescisão, o pagamento do débito dará direito ao restabelecimento gratuito do serviço em até um dia contado da ciência do pagamento pela PRESTADORA. Em acordo de parcelamento, o prazo será contado da ciência do pagamento da primeira parcela. O ASSINANTE poderá encaminhar comprovante pelos canais de atendimento para conferência. A baixa de registros de inadimplência observará os prazos legais aplicáveis.

13. RESPONSABILIDADE E USO DA INTERNET

13.1. A responsabilidade por danos observará a legislação, inclusive as hipóteses legais de exclusão por inexistência de defeito ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Não haverá exclusão genérica de responsabilidade por falhas da própria PRESTADORA.

13.2. A PRESTADORA não controla conteúdos e serviços de terceiros. O tratamento do tráfego respeitará a neutralidade da rede, a privacidade e as ordens legalmente exigíveis. Medidas de segurança observarão as hipóteses legais e a proporcionalidade.

13.3. O ASSINANTE empresarial deverá dimensionar redundância, energia e contingência para sua atividade. O FTTH comum não substitui serviço dedicado ou solução de continuidade contratada, sem afastar a responsabilidade legal da PRESTADORA.

14. PRIVACIDADE, DADOS E REGISTROS

14.1. Os dados pessoais serão tratados para as finalidades relacionadas à contratação, à autenticação, ao faturamento, ao suporte, à segurança, à prevenção de fraudes, ao cumprimento de obrigações legais e ao exercício regular de direitos, bem como para outras finalidades com fundamento legal, especialmente nos termos da Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). O aviso de privacidade será disponibilizado antes do aceite.

14.2. Poderão ser tratados dados cadastrais, técnicos, registros de conexão, atendimentos, pagamentos e equipamentos. O compartilhamento ocorrerá com operadores, autoridades e parceiros estritamente quando necessário ou autorizado por lei.

14.3. O titular poderá exercer direitos pelo canal de atendimento. Registros serão conservados pelos prazos legais e eliminados ou anonimizados quando não houver fundamento para retenção.

15. COMUNICAÇÕES E DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1. Comunicações poderão ser realizadas por fatura, e-mail, SMS, WhatsApp, aplicativo, Central do Assinante ou correspondência, usando os contatos cadastrados. O ASSINANTE poderá solicitar, pelos canais oficiais, que deixe de receber chamadas publicitárias da PRESTADORA, sem afetar comunicações necessárias à execução do contrato.

15.2. A PRESTADORA poderá publicar novas versões do contrato-base para futuras contratações e adequações legais. A publicação no site não substitui automaticamente a versão aceita pelo ASSINANTE, cuja cópia permanecerá vinculada aos registros da contratação.

15.3. Alterações para contratos vigentes observarão os requisitos legais de comunicação e aceite, com conservação da versão aplicável e das evidências correspondentes. Preços, benefícios e demais condições individuais serão registrados no Termo ou aditivo.

15.4. A tolerância quanto ao descumprimento não constitui renúncia ou novação. A invalidade de uma disposição não prejudica as demais.

15.5. A PRESTADORA poderá ceder créditos decorrentes deste contrato, observados os requisitos legais de notificação e preservadas as condições da dívida e as defesas do ASSINANTE. A cessão de créditos, por si só, não altera o responsável pela prestação do serviço.

15.6. A transferência da posição contratual, inclusive em operações de reorganização societária ou transferência de carteira, observará os requisitos

legais e regulatórios, as autorizações cabíveis e o consentimento do ASSINANTE quando exigível. O ASSINANTE será previamente informado sobre a identificação da sucessora, a data da transferência e os canais de atendimento. Serão preservados os direitos, as condições contratadas e a continuidade do serviço, sem imposição de nova permanência ou aumento de preço em razão exclusiva da transferência. A sucessora deverá estar habilitada à prestação do serviço; as responsabilidades por obrigações anteriores observarão a legislação. O compartilhamento de dados respeitará a LGPD.

15.7. Este contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil, especialmente pelo Código Civil, pelo Código de Defesa do Consumidor quando aplicável, pela Lei Geral de Telecomunicações, pelo Marco Civil da Internet, pela LGPD e pela regulamentação aplicável da Anatel. O enquadramento regulatório da PRESTADORA não afasta direitos legais nem os compromissos expressamente assumidos nesta contratação.

16. SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS E FORO

16.1. As partes poderão buscar solução pelos canais de atendimento e, quando aplicável, pela Anatel, pelo consumidor.gov.br ou pelos órgãos de defesa do consumidor, sem impedir o acesso ao Poder Judiciário.

16.2. Nas relações de consumo, fica assegurado o foro legalmente competente, inclusive o domicílio do consumidor. Nas relações exclusivamente empresariais, fica eleito o foro de São Sebastião do Paraíso/MG, salvo disposição específica negociada no Termo.

16.3. A Anatel disponibiliza informações e canais de atendimento pelo portal www.gov.br/anatel, pelo sistema e aplicativo Anatel Consumidor e pela central telefônica gratuita 1331. Pessoas com deficiência auditiva ou da fala poderão utilizar os recursos de acessibilidade dos canais oficiais, inclusive a Central de Intermediação de Comunicação de sua prestadora de telefonia, conforme orientação da Agência. A regulamentação poderá ser consultada em informacoes.anatel.gov.br/legislacao.

17. PUBLICIDADE E CONSERVAÇÃO DO CONTRATO

17.1. Este contrato será disponibilizado para leitura e download em www.newvox.com.br/contratos. Seu eventual registro em Cartório de Registro de Títulos e Documentos será facultativo, sem substituir a disponibilização prévia e o aceite dos documentos da contratação.

17.2. Dados individuais do ASSINANTE, Termos de Adesão, Ordens de Serviço e registros de aceite integram cada contratação, mas não a versão pública deste contrato. O aceite do Termo abrange a versão deste contrato disponibilizada antes da contratação e conservada pela PRESTADORA com os registros do aceite. A identificação e a cópia da versão aplicável ficarão acessíveis ao ASSINANTE, sem substituição automática por versão posterior publicada no site.