Contrato e Termo de Adesão

Internet e serviços adicionais

Modelo público para consulta. Versão de 13/11/2026. Os dados entre colchetes serão individualizados antes do aceite. Este exemplar não comprova assinatura. As condições e os valores da oferta escolhida devem acompanhar o documento apresentado ao assinante.

CONTRATO Nº: [número do contrato] DATA: [data do contrato]

1. PARTES

CONTRATADA (PRESTADORA): ROCHA NET PROVEDORES DE ACESSO A INTERNET LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 29.654.297/0001-90, com sede em Rua das Pitangueiras, 78 - Vila do Servidor - São José do Rio Pardo - SP, e-mail: contato@rochanet.net.br, telefone/WhatsApp: (19) 3682-0434 e (19) 93619-6588

CONTRATANTE (ASSINANTE) ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO: [nome do assinante], em [rua do endereço de instalação], [número do endereço de instalação] - [bairro do endereço de instalação] - [cidade do endereço de instalação] - [UF do endereço de instalação], inscrito no CPF/CNPJ sob o nº [CPF/CNPJ do assinante] e RG/IE nº [RG/IE do assinante], e-mail: [e-mail do assinante], telefone/WhatsApp: [telefone e celular informados na adesão].

CONTRATANTE (ASSINANTE) ENDEREÇO DE COBRANÇA: [nome do assinante], residente em [rua do endereço de cobrança], [número do endereço de cobrança] - [bairro do endereço de cobrança] - [cidade do endereço de cobrança] - [UF do endereço de cobrança], inscrito no CPF/CNPJ sob o nº [CPF/CNPJ do assinante] e RG/IE nº [RG/IE do assinante], e-mail: [e-mail do assinante], telefone/WhatsApp: [telefone e celular informados na adesão]

2. DOCUMENTOS INTEGRANTES, OFERTA E BASE LEGAL

2.1 - Documentos integrantes: Integram este contrato, para todos os fins de direito: (i) o Termo de Adesão ao SCM (Anexo I), (ii) a Oferta do serviço, identificada pelo CÓDIGO DA OFERTA (ETIQUETA PADRÃO): [código da oferta escolhida] , com suas condições comerciais e técnicas, (iii) a Etiqueta Padrão da Oferta, disponibilizada nos canais oficiais da CONTRATADA; e (iv) os documentos expressamente apresentados e aceitos na contratação. Políticas publicadas posteriormente não alteram unilateralmente as condições contratadas.

2.2 - Base legal: Este contrato observa, entre outras normas aplicáveis: Lei nº 9.472/1997 (LGT); Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações - RGST (Resolução Anatel nº

777/2025); Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC); Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet); Lei nº 13.709/2018 (LGPD); e Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor).

2.3 - Definições (resumo):

SCM: Serviço de Comunicação Multimídia, que permite a oferta de acesso à internet e serviços correlatos, conforme oferta contratada.

Central do Assinante: área digital disponibilizada pela CONTRATADA para informações de contrato, faturas, solicitações e comunicações.

Comodato: empréstimo gratuito de equipamento(s) da CONTRATADA ao CONTRATANTE durante a vigência do contrato, com obrigação de devolução.

Rede interna: equipamentos e cabeamentos do CONTRATANTE após o ponto de entrega/instalação da CONTRATADA.

Oferta: condições técnicas/comerciais escolhidas pelo CONTRATANTE (velocidade nominal, preço, tecnologia, franquia/políticas, se houver).

3. DO OBJETO

3.1 - O objeto do presente contrato é a prestação, pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), consistente no provimento de acesso à Internet, conforme oferta e condições comerciais contratadas.

3.2 - O serviço destina-se ao endereço de instalação informado, e ao uso lícito pelo CONTRATANTE, nos limites técnicos e contratuais.

DADOS DA OFERTA (RESUMO)

Oferta de internet contratada: [nome comercial da oferta]

Código da oferta (Etiqueta Padrão): [código da oferta escolhida]

Velocidade de download: [download comercial da oferta]

Velocidade de upload: [upload comercial da oferta]

Valor mensal da oferta: R$ [valor cheio mensal]

Outros Serviços: [serviços adicionais contratados, se houver]

Desconto de taxa de instalação: R$ [desconto da instalação]

Desconto outros serviços: R$ [desconto de telefonia, se houver]

Desconto total da oferta: R$ [soma dos descontos da internet no período] (por 12 meses)

Desconto total concedido: R$ [benefícios da internet e instalação discriminados na adesão]

Valor mensal com descontos concedidos durante o período promocional: R$ [mensalidade promocional da internet]

Vencimento: [dia de vencimento]

Início da fidelidade: [data de início da fidelidade]

Fim da fidelidade: [data de fim da fidelidade]

3.3 - O desconto promocional da internet dura 12 (doze) meses. Após esse período, aplica-se o preço sem o desconto promocional informado no quadro da oferta, observados os reajustes contratuais regularmente comunicados. Serviços adicionais seguem as condições de seus próprios instrumentos. Mudanças futuras do catálogo não alteram automaticamente os preços contratados.

4. CONTRATAÇÃO, VIABILIDADE, INSTALAÇÃO E DIREITO DE ARREPENDIMENTO

4.1 - A contratação depende de aceite expresso e comprovável do CONTRATANTE, após acesso ao contrato, ao termo de adesão e às condições da oferta. O aceite poderá ocorrer por assinatura física ou eletrônica, confirmação digital inequívoca ou gravação de contratação por telefone. Será disponibilizada uma cópia dos documentos e da comprovação do aceite. O mero acesso a esta minuta não comprova contratação ou assinatura.

Parágrafo único: O pagamento, isoladamente, não caracteriza aceite, servindo apenas como elemento complementar quando vinculado a uma das formas acima.

4.2 - A ativação depende de viabilidade técnica no endereço e de disponibilidade informada antes da contratação. Se não for possível prestar o serviço, a CONTRATADA comunicará o motivo e devolverá os valores eventualmente pagos pelo serviço ou instalação não realizados, sem multa de fidelidade, preservados os demais direitos legais.

4.3 - Prazo de instalação: até 48 horas úteis após a confirmação da viabilidade técnica, ou na data expressamente combinada com o CONTRATANTE. A confirmação informará a data e a faixa de horário do atendimento. Necessidade de reagendamento será comunicada e justificada, sem prorrogação unilateral indefinida.

4.4 - O serviço será instalado no endereço indicado no termo de adesão. Alterações dependem de solicitação do CONTRATANTE e de confirmação de cobertura e viabilidade técnica. Eventuais custos serão discriminados em orçamento para aprovação antes da execução.

4.5 - A mudança de endereço depende de viabilidade técnica no destino. O prazo estimado é de 48 horas úteis após a confirmação, ou a data expressamente agendada com o CONTRATANTE. Prazo, custos e eventuais limitações serão informados antes do aceite. A impossibilidade de mudança será comunicada com as alternativas disponíveis e os direitos de cancelamento aplicáveis.

4.6 - O CONTRATANTE declara que as informações cadastrais fornecidas são verdadeiras e se compromete a mantê-las atualizadas. A CONTRATADA poderá solicitar documentos para validação, prevenção a fraudes e cumprimento legal/regulatório.

4.7 - Direito de arrependimento: Na contratação realizada fora do estabelecimento comercial, o CONTRATANTE poderá exercer o direito de arrependimento no prazo de 7 (sete) dias, contado da assinatura ou do recebimento do serviço, conforme o art. 49 do Código de Defesa do Consumidor. O exercício regular desse direito não implicará multa de fidelidade nem cobrança ou recuperação do desconto da instalação. Os valores eventualmente pagos serão devolvidos imediatamente, monetariamente atualizados, nos termos legais. A devolução dos equipamentos cedidos será organizada pela CONTRATADA.

4.8 - A infraestrutura de rede e os equipamentos pertencentes à CONTRATADA permanecem sob sua propriedade e gestão. O pagamento da instalação não transfere sua propriedade ao CONTRATANTE. Intervenções ou utilização por terceiros dependem de autorização prévia, sem prejuízo dos direitos relativos à rede interna do imóvel e às obrigações legais de compartilhamento de infraestrutura. Qualquer serviço adicional depende de orçamento e aceite.

5. DA DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO, QUALIDADE E SUPORTE TÉCNICO

5.1 - O serviço é destinado ao uso contínuo, 24 horas por dia e 7 dias por semana. Interrupções podem ocorrer por manutenção, falhas técnicas, falta de energia ou eventos externos. Esses eventos serão tratados conforme sua causa e as responsabilidades legais de cada parte; não afastam, por si só, os deveres de reparo, informação e ressarcimento da CONTRATADA. Manutenções programadas serão informadas com a antecedência aplicável.

5.2 - A indisponibilidade do serviço sujeita a ressarcimento será compensada de forma automática e proporcional ao valor contratado e ao período sem serviço, até o segundo mês subsequente ao evento, respeitado o ciclo de faturamento e a regulamentação aplicável. Em solicitações de reparo, será considerado o período entre o registro da solicitação e o restabelecimento. O CONTRATANTE pode solicitar a conferência do cálculo, sem prejuízo de outros direitos legalmente cabíveis.

5.3 - As velocidades nominais de download e upload são as informadas no quadro da oferta. A prestação e as medições observarão a qualidade contratada e os indicadores regulatórios aplicáveis. Percentuais genéricos não limitam os direitos do CONTRATANTE nem substituem a velocidade anunciada.

5.4 - Para avaliar a velocidade do acesso, recomenda-se medição por cabo com equipamento compatível, junto ao ponto de entrega e sem outros usos intensivos simultâneos. Distância, interferência, capacidade dos dispositivos e condições da rede interna podem afetar o Wi-Fi. Esses fatores serão apurados no atendimento e não excluem automaticamente a responsabilidade da CONTRATADA por falhas de seus serviços ou

equipamentos.

5.5 - O suporte técnico remoto será prestado sem custo adicional, pelos canais oficiais informados pela CONTRATADA.

5.6 - Serviços presenciais que não correspondam à correção de falha de responsabilidade da CONTRATADA poderão ser cobrados mediante diagnóstico, orçamento discriminado e aprovação prévia do CONTRATANTE. O orçamento informará o serviço, materiais, preço e prazo. Não haverá cobrança por atendimento necessário à correção de defeito coberto pela responsabilidade legal ou contratual da prestadora. A ausência em visita agendada não autoriza automaticamente a cobrança integral de um serviço não executado; eventual custo de deslocamento deve ter sido previamente informado, aceito e comprovado.

Valor do suporte técnico presencial: R$ 200,00 (duzentos reais), sujeito às condições da cláusula 5.6, com orçamento e aprovação antes da execução.

5.7 - Canais e horários de atendimento:

Atendimento humano: de segunda a sábado, das 8h30 às 22h; aos domingos e feriados, das 10h às 20h, no horário de Brasília. Canais: telefone/WhatsApp (19) 3682-0434; WhatsApp (19) 93619-6588; e-mail contato@rochanet.net.br; Central do Assinante https://rox.net.br/central.

Mensagens e solicitações podem ser registradas pelos canais digitais. Os horários informados não afastam as obrigações legais de atendimento, prioridade, prazo e disponibilização de atendimento humano aplicáveis à prestadora.

5.8 - O atendimento será registrado e identificado por protocolo, disponibilizado ao CONTRATANTE para acompanhamento. Demandas urgentes receberão tratamento prioritário. As demais demandas serão respondidas de forma clara e conclusiva em até 7 dias corridos, sem prejuízo de providências imediatas e de prazos específicos mais favoráveis previstos na legislação.

5.9 - Os serviços adicionais pagos são opcionais e dependem de escolha expressa. Preços, descontos, duração, conteúdo e condições de cancelamento constarão do resumo e do instrumento de cada adicional, apresentados antes da assinatura. Sua cobrança começa com a disponibilização. Não haverá cobrança em duplicidade de componentes já incluídos em um pacote.

6. DO LOGIN E ACESSO À CENTRAL DO ASSINANTE

6.1 - Ao contratar os serviços, o CONTRATANTE receberá credenciais (login e/ou forma de acesso) para utilização da Central do Assinante.

6.2 - As credenciais são pessoais e intransferíveis, sendo de responsabilidade do CONTRATANTE sua guarda e sigilo.

6.3 - Para acessar a Central do Assinante, basta acessar: https://rox.net.br/central e inserir o CPF/CNPJ [informado na contratação]. A senha de acesso é pessoal e criada pelo CONTRATANTE no primeiro acesso, sendo vedado seu fornecimento por contrato, por segurança e em conformidade com a LGPD.

7. DA INSTALAÇÃO, EQUIPAMENTOS E COMODATO

7.1 - A instalação do serviço possui taxa padrão no valor de R$ 450,00 (quatrocentos e cinquenta reais), podendo ser total ou parcialmente isenta conforme oferta/campanha comercial vigente, devidamente registrada como benefício concedido ao CONTRATANTE.

7.2 - Os equipamentos cedidos em comodato são emprestados gratuitamente e permanecem de propriedade da CONTRATADA. Após o pedido de cancelamento, a CONTRATADA providenciará sua retirada, sem custo, em até 60 dias, em data combinada. O CONTRATANTE poderá optar pela entrega em local indicado, com recibo. O cancelamento não depende da devolução. Ultrapassado o prazo de retirada sem recolhimento, cessa a responsabilidade pela guarda e integridade, nos termos da regulamentação.

7.3 - Durante o período em que estiver responsável pela guarda, o CONTRATANTE deverá conservar os equipamentos e comunicar prontamente perda, furto, roubo ou dano. A responsabilidade será apurada conforme a causa e as circunstâncias do evento, sem cobrança por desgaste normal, defeito de fabricação, falha da CONTRATADA ou outra hipótese legal de exclusão. Danos imputáveis ao CONTRATANTE devem ser comprovados.

7.4 - A reposição por dano imputável ao CONTRATANTE, extravio ou não devolução injustificada observará o equipamento efetivamente entregue, seu estado, o prejuízo demonstrado e o valor informado no termo de comodato. Não haverá cobrança automática do preço de um equipamento novo ou aumento unilateral do valor. O CONTRATANTE poderá contestar a apuração, e a cobrança não condicionará o cancelamento.

Valor de referência de reposição: R$ 990,00 (novecentos e noventa reais), limitado ao prejuízo comprovado e ao equipamento efetivamente cedido, conforme cláusulas 7.3 e 7.4. Eventual equipamento com valor diferente exige discriminação e aceite prévios no termo de entrega; não haverá aumento unilateral.

7.5 - Equipamentos utilizados nesta instalação: [equipamentos identificados na instalação]

7.6 - Recomenda-se o desligamento dos equipamentos da tomada em caso de tempestades com raios, ventos fortes e oscilações de energia.

8. DO PRAZO, FIDELIDADE E MULTA (PROPORCIONAL AO BENEFÍCIO)

8.1 - O presente contrato é celebrado por prazo indeterminado.

8.2 - A permanência mínima de 12 (doze) meses depende de escolha expressa do CONTRATANTE, em contrapartida aos benefícios da internet e da instalação discriminados neste instrumento. A alternativa sem permanência mínima será apresentada antes da escolha. Descontos de serviços adicionais não criam nova fidelidade nem aumentam a multa da internet. O início e o término do compromisso constam do termo de adesão.

8.3 - Benefício total concedido ao CONTRATANTE: R$ [benefícios da internet e instalação discriminados na adesão].

8.4 - Se houver cancelamento antecipado durante a permanência mínima, poderá ser cobrada a multa informada neste instrumento, proporcional ao tempo restante e limitada aos benefícios vinculados à fidelidade. Frações de mês serão calculadas proporcionalmente aos dias, sem arredondamento para mês inteiro. Não haverá cobrança cumulativa da mesma vantagem como multa e como recuperação de desconto.

Multa = (R$ [benefícios da internet e instalação discriminados na adesão] ÷ 12) × número de meses restantes da fidelidade.

8.5 - Ao término da permanência mínima, a contratação poderá continuar sem nova fidelização. Novo compromisso de permanência dependerá de apresentação dos benefícios, prazo e multa, seguida de aceite expresso específico. A continuidade do uso, sozinha, não renova a fidelidade.

8.6 - Não será devida multa de fidelidade quando a rescisão decorrer de descumprimento contratual ou legal da CONTRATADA, de falha técnica não sanável, de inviabilidade superveniente não causada pelo CONTRATANTE, do exercício regular do direito de arrependimento ou de outra hipótese de dispensa prevista na legislação e regulamentação aplicáveis.

9. DO PAGAMENTO, COBRANÇA, CONTESTAÇÃO E INADIMPLÊNCIA

9.1 - O pagamento será mensal, conforme vencimento em [vencimento], incluindo tributos e encargos. O primeiro pagamento poderá ser pro-rata, conforme data de instalação.

9.2 - As faturas serão disponibilizadas pela Central do Assinante e pelos canais de cobrança escolhidos, inclusive e-mail ou WhatsApp. A opção impressa poderá ser solicitada. A fatura identificará os serviços, o período cobrado e os valores, com antecedência suficiente ao vencimento. A segunda via é gratuita. Se não receber a fatura, o CONTRATANTE poderá solicitá-la pelos canais de atendimento, preservado seu direito a prazo adequado para pagamento.

9.3 - O CONTRATANTE poderá contestar cobranças em qualquer canal de atendimento, em até 3 anos, com protocolo. O valor contestado e ainda não pago terá a cobrança suspensa, e será emitida cobrança separada da parte não contestada, sem custo. A prestadora adotará imediatamente as providências para suspender cobrança indevida ou serviço não solicitado,

concluindo essa suspensão em até 48 horas. A análise terá resposta fundamentada, observados os prazos legais; a parte contestada não justificará bloqueio ou rescisão enquanto pendente a análise. Reconhecida a cobrança indevida, serão aplicadas a devolução, a atualização e os demais acréscimos previstos na legislação e na regulamentação, inclusive a restituição em dobro quando cabível.

9.4 - Sobre valores devidos e pagos em atraso poderão incidir multa moratória de 2%, juros de mora de 1% ao mês calculados proporcionalmente aos dias de atraso e correção monetária pelo IPCA, observados os limites legais. Os encargos serão discriminados na cobrança, sem aplicação sobre valores cuja exigibilidade esteja suspensa.

9.5 - A suspensão por inadimplência somente poderá ocorrer após 15 dias da notificação sobre débito vencido. O aviso informará o motivo, o valor, os prazos, as consequências e como regularizar ou contestar a cobrança. Para o acesso à internet, a suspensão poderá ser total após esse prazo. Após 60 dias de suspensão, poderá ocorrer rescisão, mediante aviso prévio. As medidas atingirão apenas o serviço ou acesso inadimplente, respeitadas as regras de contestação e de proteção ao crédito. A suspensão não extingue débitos anteriores; nenhum valor será cobrado sem fundamento contratual e legal.

9.6 - Antes da rescisão, o serviço será restabelecido em até 1 dia após a ciência do pagamento do débito ou da primeira parcela do acordo, sem taxa de religação. Quitado integralmente o débito, a CONTRATADA solicitará a baixa de eventual registro de inadimplência em até 5 dias, sem necessidade de pedido do CONTRATANTE.

9.7 - Reajuste: os valores poderão ser reajustados a cada 12 meses, contados do início da prestação ou do último reajuste, pela variação do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST) ou, se indisponível ou extinto, pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) ou seu substituto legal. O índice, a data de aplicação e os novos valores serão informados com pelo menos 30 dias de antecedência. O término de desconto promocional seguirá o preço e o prazo já informados na contratação.

10. SUSPENSÃO TEMPORÁRIA E CANCELAMENTO

10.1 - O CONTRATANTE adimplente poderá solicitar suspensão temporária gratuita uma vez a cada 12 meses, por período entre 30 e 120 dias. Durante a suspensão, não será cobrada a mensalidade do serviço suspenso e ficará interrompida a contagem da permanência mínima. A suspensão e o restabelecimento serão atendidos em até 1 dia da solicitação. Os serviços adicionais terão tratamento informado de acordo com sua natureza, sem cobrança pelo serviço efetivamente suspenso.

10.2 - O cancelamento poderá ser solicitado a qualquer tempo pelos canais de atendimento e de contratação disponíveis, mesmo havendo débito, sem exigência de troca de canal, compra de outro serviço ou devolução prévia dos equipamentos. O pedido terá efeitos imediatos, salvo necessidade de processamento técnico expressamente justificada e dentro

do prazo regulatório aplicável. Será fornecido comprovante. A cobrança se limitará ao período devido até o efeito do cancelamento, acrescido de débitos anteriores, multa de fidelidade quando cabível e outros valores comprovadamente devidos. Cancelamento programado dependerá da escolha do CONTRATANTE.

10.3 - A rescisão por iniciativa da CONTRATADA dependerá de fundamento contratual e legal demonstrado e de comunicação prévia, respeitados os direitos do CONTRATANTE. Na inviabilidade técnica superveniente, a prestadora informará o motivo, avaliará alternativas tecnicamente viáveis e comunicará o encerramento quando a continuidade não for possível. Não haverá multa de fidelidade por inviabilidade não causada pelo CONTRATANTE. Permanecem os direitos à restituição de valores por serviços não prestados e à apuração de responsabilidades.

11. DO USO ADEQUADO, CONDUTAS VEDADAS E RESPONSABILIDADES

11.1 - O CONTRATANTE compromete-se a utilizar o serviço em conformidade com a legislação vigente, abstendo-se de práticas ilícitas, violações a direitos autorais, invasões, fraudes, disseminação de malware e demais condutas proibidas.

11.2 - É vedada a revenda/compartilhamento com finalidade comercial sem autorização da CONTRATADA, bem como o uso que comprometa a segurança e estabilidade da rede.

11.3 - O CONTRATANTE deverá adotar cuidados razoáveis de segurança em sua rede e credenciais e cooperar na apuração de incidentes. Sua responsabilidade por uso irregular ou danos dependerá da demonstração dos fatos e dos critérios legais aplicáveis; a utilização do endereço de conexão, isoladamente, não presume autoria de ato ilícito.

11.4 - A CONTRATADA não se responsabiliza por conteúdos acessados, aplicações de terceiros ou danos decorrentes do uso inadequado da internet pelo CONTRATANTE, permanecendo responsável pela prestação do serviço e seus padrões de qualidade, nos limites legais.

12. FRANQUIA, GERENCIAMENTO E POLÍTICAS DE REDE (SE APLICÁVEL)

12.1 - Esta oferta de internet fixa não possui franquia de dados nem redução de velocidade por volume de consumo. A gestão da rede observará a neutralidade de rede e as medidas técnicas de segurança permitidas em lei, de forma proporcional e transparente. Franquias de dados, minutos e mensagens de eventual serviço móvel constam do instrumento próprio e não limitam a internet fixa.

13. ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

13.1 - Alterações da oferta observarão a legislação, a informação prévia e o consentimento quando exigido, sem redução unilateral dos direitos contratados. Reajustes e encerramento da oferta ou da permanência mínima serão comunicados com antecedência mínima de 30 dias. A perda de benefício pela alteração voluntária da composição será informada antes da decisão. Direitos de cancelamento sem multa serão preservados nas hipóteses legais, sem prejuízo de débitos legitimamente constituídos.

14. DA PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD) E REGISTROS (MARCO CIVIL)

14.1 - Os dados pessoais serão tratados, no limite necessário, para procedimentos de contratação, instalação, prestação e suporte, faturamento, cobrança, prevenção a fraudes, proteção do crédito e cumprimento de obrigações legais e regulatórias. Cada finalidade observará a base legal adequada. A assinatura deste contrato não constitui autorização genérica para publicidade ou para usos incompatíveis dos dados.

14.2 - O titular poderá solicitar confirmação de tratamento, acesso, correção e demais direitos da LGPD pelos canais de atendimento, inclusive contato@rochanet.net.br, com o assunto Privacidade. A Política de Privacidade, disponível em https://novo.rox.net.br/p/politica-de-privacidade, informa finalidades, compartilhamentos, conservação e canais. A confirmação de identidade será proporcional à proteção dos dados solicitados.

14.3 - Comunicações necessárias à execução do contrato, à segurança e ao cumprimento de obrigações poderão ser enviadas pelos canais informados. Mensagens promocionais dependem de base legal adequada e permitem descadastro simples e gratuito. A recusa de publicidade não prejudica os serviços contratados.

14.4 - Os registros de conexão serão mantidos sob sigilo e segurança pelo prazo legal de 1 ano, ressalvadas obrigações específicas de preservação. A guarda de registros de acesso a aplicações pelo provedor de conexão é vedada nos termos do Marco Civil da Internet. Registros próprios do site, quando aplicável, observarão o prazo legal de 6 meses. A disponibilização de registros protegidos observará ordem judicial e as hipóteses legais; dados cadastrais poderão ser fornecidos à autoridade legalmente competente nos limites da lei.

15. OUTORGA/REGULARIDADE SCM E CANAIS DO CONSUMIDOR

15.1 - A CONTRATADA consta do cadastro de prestadoras do Serviço de Comunicação Multimídia da Anatel sob o Ato nº 16.995, de 11 de novembro de 2025, processo nº 53500.081838/2025-88. A prestação está sujeita às obrigações regulatórias aplicáveis. As informações da outorga e da prestadora responsável pelo serviço podem ser obtidas nos canais de atendimento e nas consultas públicas da Anatel, sem condicionar o exercício de direitos à apresentação desses documentos pelo consumidor.

15.2 - O CONTRATANTE poderá recorrer aos canais da prestadora, ao Procon, à Anatel pelo telefone 1331 ou em https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor, e aos demais órgãos competentes. Esses meios não afastam o direito de acesso ao Judiciário.

16. DO FORO

16.1 - Para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes deste contrato, fica eleito o foro do domicílio do CONTRATANTE, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

17. DISPOSIÇÕES FINAIS E ACEITE

17.1 - O CONTRATANTE declara que recebeu, leu, compreendeu e concorda com todas as cláusulas deste contrato e documentos integrantes, incluindo o Termo de Adesão, a Oferta e a Etiqueta Padrão.

Por estarem assim justos e contratados, firmam o presente instrumento.

São José do Rio Pardo, [data do contrato]

_____ [nome do assinante] Contratante

_____ ROCHA NET PROVEDORES DE ACESSO A INTERNET LTDA Contratada

ANEXO I - TERMO DE ADESÃO AO SCM (OFERTA)

TERMO DE ADESÃO Nº: [número do contrato] CONTRATO VINCULADO: [número do contrato] DATA: [data do contrato]

A) DADOS DO ASSINANTE

Nome/Razão Social: [nome do assinante]

CPF/CNPJ: [CPF/CNPJ do assinante]

RG/IE: [RG/IE do assinante]

E-mail: [e-mail do assinante] Telefone/WhatsApp: [telefone e celular informados na adesão]

Endereço de Instalação: [rua do endereço de instalação], [número do endereço de instalação] - [bairro do endereço de instalação] - [cidade do endereço de instalação] - [UF do endereço de instalação]

Endereço de Cobrança (se diferente): [rua do endereço de cobrança] - [número do endereço de cobrança] - [bairro do endereço de cobrança] - [cidade do endereço de cobrança] - [UF do endereço de cobrança]

B) OFERTA CONTRATADA

Oferta de internet contratada: [nome comercial da oferta]

Código da oferta (Etiqueta Padrão): [código da oferta escolhida]

Velocidade de download: [download comercial da oferta]

Velocidade de upload: [upload comercial da oferta]

Valor mensal da oferta: R$ [valor cheio mensal]

Outros Serviços: [serviços adicionais contratados, se houver]

Desconto de taxa de instalação: R$ [desconto da instalação]

Desconto outros serviços: R$ [desconto de telefonia, se houver]

Desconto total da oferta: R$ [soma dos descontos da internet no período] (por 12 meses)

Desconto total concedido: R$ [benefícios da internet e instalação discriminados na adesão]

Valor mensal com descontos concedidos durante o período promocional: R$ [mensalidade promocional da internet]

Vencimento: [dia de vencimento]

Início da fidelidade: [data de início da fidelidade]

Fim da fidelidade: [data de fim da fidelidade]

Forma de pagamento: BOLETO/PIX

Meios de cobrança: WhatsApp E/OU EMAIL.

C) TAXAS E SERVIÇOS EVENTUAIS

Instalação/adesão: nas ofertas com o benefício anunciado, o valor urbano é de R$ 450,00 com desconto de R$ 450,00, total de R$ 0,00; o rural é de R$ 450,00 com desconto de R$ 150,00, total de R$ 300,00. Prevalecem os valores discriminados na oferta escolhida e apresentados antes do aceite.

Visita técnica e eventual deslocamento: somente nas condições da cláusula 5.6 e mediante orçamento previamente aprovado; não há cobrança automática por serviço não realizado.

D) EQUIPAMENTOS (COMODATO)

(X) COMODATO - Equipamentos cedidos (Emprestados)

Reposição: observar o equipamento identificado, o prejuízo comprovado e as condições das cláusulas 7.3 e 7.4.

Devolução do comodato: retirada gratuita pela prestadora em até 60 dias do pedido de cancelamento, em data combinada, ou entrega voluntária com recibo. O cancelamento independe da retirada. Após esse prazo, cessa a responsabilidade pela guarda e integridade, nos termos da regulamentação. Eventuais danos serão apurados conforme as cláusulas 7.3 e 7.4.

E) PRAZO DE INSTALAÇÃO E ATIVAÇÃO

Prazo padrão: 48 HORAS úteis, após viabilidade técnica, ou conforme agendamento.

F) PERMANÊNCIA MÍNIMA (FIDELIDADE) - SE HOUVER

( ) Sem permanência mínima

(X) Com permanência mínima de [prazo em dias informado na adesão] dias, (DOZE) meses, em razão do(s) benefício(s): Desconto na instalação: R$ [desconto da instalação] + Desconto total da oferta: R$ [soma dos descontos da internet no período]

Benefício total concedido: R$ [benefícios da internet e instalação discriminados na adesão]

Multa por rescisão antecipada: exclusivamente proporcional ao tempo restante e ao benefício concedido:

Multa = (R$ [benefícios da internet e instalação discriminados na adesão] ÷ 12) × número de meses restantes da fidelidade.

G) CANAIS DE ATENDIMENTO E COMUNICAÇÕES

Suporte: WhatsApp (19) 3682-0434

Financeiro/Cobrança: WhatsApp (19) 3682-0434

Cancelamento: telefone/WhatsApp (19) 3682-0434, e-mail contato@rochanet.net.br e demais canais de atendimento e contratação disponibilizados, com protocolo.

Canal de descadastro (marketing): WhatsApp (19) 3682-0434

Todo atendimento gera protocolo , disponibilizado ao CONTRATANTE pelo canal utilizado.

H) ACEITE

Declaro que recebi, li e aceito o Contrato SCM, este Termo de Adesão, e estou ciente das condições da oferta, taxas, equipamentos, prazos, canais. Declaro também que recebi tais documentos antes do aceite.

São José do Rio Pardo, [data da adesão]

_____ [nome do assinante] Assinante

_____ ROCHA NET PROVEDORES DE ACESSO A INTERNET LTDA Prestadora