



**OFICIAL DE REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS E CIVIL
DE PESSOA JURÍDICA DE RIBEIRÃO PRETO - SP**

Av. Costabile Romano, 967 - Ribeirão - CEP. 14096-280 - Tel. (16) 3941-2441 - Fax. (16) 3941-2443

E-mail: contato@rtdribeirao.com.br

CNPJ: 05.681.976/0001-90

Nelson Luis Milanetto - Oficial



**CARTÓRIO:
PROTEGE O
SEU DIREITO**

**CARTÓRIOS.
QUEM PROTEGE VOCÊ**



Certifico que o presente título foi protocolado sob nº **328328**, e é constituído de 19 folha(s) e da certidão que encerra o registro nº **327.124**, Livro **B** realizado no dia **23 de Março de 2026**, neste OFICIAL DE REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS E CIVIL PESSOA JURÍDICA .

RIBEIRÃO PRETO/SP, 23 de Março de 2026.

OFICIAL

A integridade deste documento poderá ser verificada no endereço
<https://valida.rtdribeirao.com.br>. HASH: 93a0ddd1

CNT 121129R2026B000327124





CONTRATO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Pelo presente instrumento particular, de um lado **DUARTE DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, empresa inscrita no CNPJ sob o No. 32.160.471/0001-53, com sede na Avenida Costabile Romano, 3109 – Ribeirânia, Ribeirão Preto, Estado de São Paulo, CEP 14096-385, **DUARTE & DIAS ELETROELETRÔNICOS LTDA**, empresa inscrita no CNPJ sob o No. 11.994.636/0001-12 com sede na Rua 7 de Setembro, 321, Jd. Das Acácias, Cravinhos/SP, CEP 14140-000 e **MD TELECOMUNICAÇÕES LTDA** empresa inscrita no CNPJ sob o No. 23.605.365/0001-45 com sede na Rua Benjamin Constant, 560, centro, Jardínopolis/SP, CEP 14680-000 neste ato, representadas na forma de seus Contratos Sociais, doravante denominadas MD NET, e a pessoa física ou jurídica, devidamente qualificada no TERMO DE ACEITE, doravante denominado(a) "CLIENTE", têm entre si, justo e acordado celebrar o presente CONTRATO, que se regerá pelas cláusulas e condições a seguir:

CONSIDERANDO QUE:

- a) a MD NET é prestadora de telecomunicações autorizada pela ANATEL a prestar Serviços de Telecomunicações, no âmbito das suas respectivas outorgas e em todo o Território Nacional, o que será feito observado os limites de sua atuação; e
- b) o CLIENTE deseja contratar os serviços da MD NET na condição de usuário final, nos termos do presente instrumento e seus ANEXOS, mediante oferta, os quais foram lidos e aceitos pelas PARTES, refletindo sua vontade de contratar e boa fé.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO DO CONTRATO

O objeto do presente CONTRATO é a prestação de Serviços de Telecomunicações pela MD NET ao CLIENTE, em observância ao disposto neste CONTRATO e seus ANEXOS, por meio de oferta principal e acessória, sendo que as especificações dos serviços contratados estão definidas na ETIQUETA PADRÃO, a qual, acompanhada do TERMO DE ACEITE, sempre que assinados pelas PARTES, passarão a integrar este CONTRATO, obrigatoriamente.

1.1 Para a prestação dos serviços, a MD NET poderá no que lhe couber, disponibilizar ao CLIENTE equipamentos de sua propriedade a título de comodato ou a título oneroso, conforme dispuser o TERMO DE ACEITE, ficando o mesmo como depositário fiel, e obrigando-se a cumprir integralmente as disposições legais que tratam desse tema.

1.2 A disponibilização dos equipamentos pela MD NET, nos termos desta cláusula, não implica a transferência de sua propriedade, cuja titularidade pertencerá da MD NET, exceto se a (i) ETIQUETA PADRÃO e o (ii) TERMO DE ACEITE declararem de modo diverso.

1.3 Os serviços objeto deste CONTRATO destinam-se ao uso lícito e exclusivo do CLIENTE, sendo-lhe expressamente vedado comercializar, ceder, compartilhar, locar ou sublocar os serviços, ou usá-lo em desacordo com a legislação ou para fins ilegais, responsabilizando-se o CLIENTE pelo descumprimento deste item.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOCUMENTOS INTEGRANTES

Fazem parte do presente CONTRATO, como se nele estivessem escritos, subordinando-se a todos os seus termos, no que lhe couber, os seguintes ANEXOS:

- i. ETIQUETA PADRÃO N° [*].
- ii. TERMO DE ACEITE N° [*].
- iii. TERMO ADITIVO N° [*] (se houver)

2.1 Todos os ANEXOS que por ventura venham a ser assinados pelo CLIENTE, passarão a integrar o presente CONTRATO, sujeitando-se aos seus termos e condições, sendo admitidos apenas e tão somente os ANEXOS elencados no caput desta cláusula e no que lhes couber, além de TERMO ADITIVO que porventura seja negociado entre as PARTES.

2.2 Em caso de divergência entre o disposto neste CONTRATO e seus ANEXOS, prevalecerá o disposto nos seguintes documentos, em ordem de hierarquias: (i) o CONTRATO; (ii) a ETIQUETA PADRÃO; (iii) o TERMO DE ACEITE; e (iv) o TERMO ADITIVO.

CLÁUSULA TERCEIRA - OBRIGAÇÕES E DIREITOS DA MD NET

Além do disposto na legislação específica quando aplicáveis, são obrigações e direitos da MD NET:

3.1 Obrigações da MD NET:

- a) Prestar os serviços contratados conforme especificado neste CONTRATO e seus ANEXOS, responsabilizando-se integralmente pela sua exploração e execução perante o CLIENTE;

<http://www.mdnetrp.com.br>

contato@mdnetrp.com.br

Fone: (16) 4009-5151

Av. Costabile Romano, 3109 – Ribeirânia, Ribeirão Preto/SP



- b) Quando aplicável, tornar disponíveis os equipamentos de sua propriedade necessários à prestação dos serviços contratados;
- c) Atender ao CLIENTE com confiabilidade, transparência, clareza e segurança das informações, promovendo a rastreabilidade das demandas, quando a mesma for solicitada pelo CLIENTE;
- d) Fornecer o número de protocolo gerado ao CLIENTE, no início do atendimento, quando este efetuar interação com a Central de Atendimento Telefônico;
- e) Responder às informações e esclarecimentos requeridos pelo CLIENTE no prazo máximo de 7 (sete) dias corridos, contados do seu recebimento. As solicitações que não puderem ser atendidas de imediato, deverão ser atendidas em, no máximo, 10 (dez) dias corridos a partir do seu recebimento;
- f) Manter atualizadas as informações quanto à oferta e aos serviços prestados, na página da internet, contendo o descritivo detalhado dos preços e condições comerciais em vigor, incluindo os limites de viabilidade técnica;
- g) Entregar eletronicamente ao CLIENTE o CONTRATO, a (i) ETIQUETA PADRÃO e o (ii) TERMO DE ACEITE bem como demais documentos relativos à contratação, juntamente com *login* e senha necessários a acesso ao espaço reservado do CLIENTE na página da internet, ou outro meio eletrônico eleito pelo CLIENTE;
- h) Comunicar com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, preferencialmente por meio de mensagem de texto ou eletrônica, a alteração ou extinção de ofertas, promoções que porventura sejam afetados;
- i) Entregar a Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Comunicações Eletrônica, por meio de correspondência eletrônica, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias ao vencimento;
- j) Prestar atendimento através da Central de Atendimento Telefônico N.º [***] em dias úteis e em horário comercial;
- k) Manter gravação das chamadas efetuadas pelo CLIENTE à Central de Atendimento pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias;
- l) Manter todos os dados relativos à prestação dos serviços, inclusive os dados altamente sensíveis, por um prazo mínimo de 05 (cinco) anos;
- m) Não impedir, por contrato ou por outro meio, que o CLIENTE seja atendido por outras prestadoras ou outros serviços de telecomunicações;
- n) Sanar eventuais falhas e problemas relacionados aos serviços, conforme regulamentação;
- o) Zelar pelo sigilo das telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações, empregando meios e tecnologia que assegurem este direito ao CLIENTE;
- p) Tornar disponíveis recursos tecnológicos e facilidades necessários à manutenção do sigilo de telecomunicações, e apenas e tão somente suspendê-los quando determinado por autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes, nos termos do Marco Civil da Internet e na Lei Geral de Proteção de Dados;
- q) Responsabilizar-se pela instalação e operação dos equipamentos de sua propriedade, associados à prestação dos serviços e por sua MANUTENÇÃO PROGRAMADA e MANUTENÇÃO EMERGENCIAL durante a execução deste CONTRATO.

3.2 Direitos da MD NET:

- a) Receber pontualmente pelos serviços prestados;
- b) Empregar nos serviços prestados, equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;
- c) Contratar perante terceiros para o desenvolvimento das suas atividades inerentes, acessórias e/ou complementares;
- d) Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos;
- e) Interromper a prestação dos serviços em razão de inadimplência do CLIENTE;
- f) Cobrar por visita técnica improdutiva;
- g) Efetuar atendimento remoto por meio de Central de Atendimento Telefônico, Atendimento pela Internet, bem como qualquer outro meio disponibilizado para interação com o CLIENTE, independentemente do local originador da interação;
- h) Recusar atendimento e interações solicitadas por terceiros que não sejam o CLIENTE, titular ou representante legal devidamente habilitado ou a seu rogo, incluindo-se aquelas interações realizadas por meio de canais não oficiais como por exemplo redes sociais e/ou por páginas de terceiros na internet sem relação com a MD NET;

CLÁUSULA QUARTA – OBRIGAÇÕES E DIREITOS DO CLIENTE

Além do disposto na legislação específica, quando aplicáveis, são obrigações e direitos do CLIENTE:

4.1 Obrigações do CLIENTE:

- a) Efetuar o pagamento pontual das Notas Fiscais / Faturas de Serviços de Comunicações Eletrônica, até a data do vencimento;

<http://www.mdnetrp.com.br>

contato@mdnetrp.com.br

Fone: (16) 4009-5151

Av. Costabile Romano, 3109 – Ribeirânia, Ribeirão Preto/SP

2



- b) Manter atualizados os dados cadastrais perante a MD NET, informando-a prontamente sobre toda e qualquer modificação, especialmente em relação aos endereços residencial e/ou comercial, alteração de nome, números de telefone de contato, e-mail dentre outras informações necessárias ao bom relacionamento entre as PARTES;
- c) Utilizar adequadamente os serviços, os equipamentos dados em comodato (empréstimo) ou a título oneroso, conforme descritos na (i) ETIQUETA PADRÃO e no (ii) TERMO DE ACEITE e as redes de telecomunicações envolvidas na prestação dos serviços de telecomunicações pela MD NET;
- d) Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral, bem como os fornecidos em razão deste CONTRATO, quando for o caso;
- e) Providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento dos serviços contratados, incluindo rede elétrica estável, local abrigado de chuva e/ou humidade e com segurança;
- f) Somente conectar equipamentos que obedeçam aos padrões e características técnicas estabelecidas na regulamentação de telecomunicações;
- g) Respeitar MANUTENÇÕES PROGRAMADAS, sendo que não serão concedidos descontos nos seguintes casos:
 - i. Caso fortuito ou força maior;
 - ii. Ato ou fato imputável ao CLIENTE ou aos seus profissionais, incluindo, sem se limitar, a falhas na rede interna ou nos equipamentos do CLIENTE;
 - iii. Falta comprovada de energia elétrica nas dependências do cliente;
 - iv. Quando o CLIENTE impedir o acesso dos profissionais da MD NET nas instalações onde estejam localizados os equipamentos necessários à prestação dos serviços;
 - v. Em caso de acionamento indevido e acionamento improdutivo.
- h) Comunicar imediatamente à MD NET, através da Central de Atendimento N°[***], toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento dos serviços que lhes são prestados, fato nocivo à sua saúde ou segurança, e que estejam relacionados à prestação dos serviços de telecomunicações pela MD NET, a fim de possibilitar a adequada assistência técnica, orientação, bem como o reparo de falhas na prestação dos serviços além do cumprimento dos deveres decorrentes do Código de Defesa do Consumidor e da legislação de telecomunicações aplicáveis;
- i) INDENIZAR A MD NET POR TODO E QUALQUER DANO OU PREJUÍZO A QUE DER CAUSA, POR INFRINGÊNCIA DE DISPOSIÇÃO LEGAL, REGULAMENTAR OU CONTRATUAL, INDEPENDENTEMENTE DE QUALQUER OUTRA SANÇÃO;
- j) INDENIZAR A MD NET EM CASO DE DANOS CAUSADOS NOS EQUIPAMENTOS DE PROPRIEDADE DA MD NET, INCLUINDO SUAS REDES ENVOLVIDAS NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS;
- k) Permitir a retirada pela MD NET, ou a seu rogo, dos equipamentos dados em comodato (empréstimo) relacionados no (ii) TERMO DE ACEITE quando for o caso;
- l) Comunicar imediatamente à MD NET os casos de: (i) roubo, furto ou extravio de dispositivos de propriedade da MD NET; (ii) a transferência irregular de titularidade; e (iii) qualquer alteração das informações cadastrais que ensejam dolo, simulação e que induza a erro;
- m) COMUNICAR IMEDIATAMENTE A MD NET EM CASO DE COMPARTILHAMENTO IRREGULAR DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES PARA QUE TODAS AS PROVIDÊNCIAS CÍVEIS E CRIMINAIS SEJAM TOMADAS.

4.2 Direitos do CLIENTE:

- a) Acesso a informações claras, objetivas, suficientes e redigidas em linguagem simples, apresentadas de forma a assegurar um processo decisório adequado aos seus próprios interesses;
- b) Conhecimento sobre medidas para o uso eficiente e adequado do serviço, especialmente no que se refere à gestão dos dados contratados, devendo tais informações ser disponibilizadas de maneira clara ao CLIENTE;
- c) Não recebimento de mensagens de cunho publicitário ou com o objetivo de venda de produtos ou serviços da MD NET, salvo mediante consentimento prévio, livre e expresso do CLIENTE;
- d) Direito de optar pelo não recebimento de chamadas publicitárias ou destinadas à comercialização de produtos ou serviços da MD NET;
- e) Recebimento de orientações quanto à correta destinação dos equipamentos necessários à utilização dos serviços ao término de sua vida útil, bem como acerca dos riscos ambientais que representem;
- f) Garantia de não ser submetido a informações que o induzam a erro ou dificultem decisões conscientes de consumo;
- g) Não ser submetido a práticas abusivas que se aproveitem da fraqueza ou ignorância do CLIENTE;
- h) Ao acesso e à fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade previstos na regulamentação aplicável, em todas as suas modalidades e em qualquer parte do território nacional;



- i) À liberdade de escolha de sua prestadora de serviços, em todas as modalidades disponíveis;
- j) Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição dos serviços, desde que observadas as condições técnicas necessárias, em suas diversas modalidades;
- k) Ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços — especialmente quanto aos preços cobrados, à periodicidade e ao índice aplicável em caso de reajuste;
- l) À informações necessárias à realização do seu primeiro acesso ao atendimento por meio digital no prazo máximo de 48h;
- m) À inviolabilidade e ao sigilo de suas comunicações, respeitadas as hipóteses constitucionais e legais de quebra de sigilo das telecomunicações, bem como as atividades de intermediação da comunicação de pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação vigente;
- n) Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação dos serviços que o atinja direta ou indiretamente;
- o) À suspensão ou interrupção temporária dos serviços prestados, mediante solicitação à Central de Atendimento nº [***], nos termos da Cláusula Oitava deste CONTRATO;
- p) À não suspensão dos serviços sem sua prévia solicitação, ressalvadas as hipóteses de débitos decorrentes da utilização ou do descumprimento de deveres contratuais, inclusive a regra contida no artigo 4º da Lei nº 9.472/97;
- q) Ao prévio conhecimento das condições de contratação, prestação e suspensão dos serviços;
- r) À privacidade nos documentos de cobrança e na utilização, pela MD NET, de seus dados pessoais, os quais não poderão, em hipótese alguma, ser compartilhados com terceiros — ainda que coligados — sem prévia e expressa autorização do CLIENTE, ressalvados os dados indispensáveis ao faturamento e à viabilidade da prestação dos serviços;
- s) À resposta eficiente e tempestiva às suas reclamações, solicitações e pedidos de informação;
- t) Ao encaminhamento de reclamações à ANATEL ou aos órgãos de defesa do CLIENTE para apreciação e solução de eventuais problemas relativos à MD NET;
- u) À reparação pelos danos causados em virtude da violação de seus direitos;
- v) Ao restabelecimento da integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços após a quitação do débito ou a celebração de acordo com a MD NET, bem como à exclusão de eventual registro de inadimplência nos cadastros de proteção ao crédito (SPC, SERASA, SCPC e protesto do título), dentro do prazo estabelecido pelos respectivos órgãos, desde que quitadas as custas devidas, às expensas do CLIENTE;
- w) À comunicação prévia quanto à inclusão de seu nome em cadastros, bancos de dados, fichas ou registros de inadimplentes, desde que seu cadastro esteja devidamente atualizado junto à MD NET;
- x) De não ser cobrado por chamadas telefônicas dirigidas à Central de Atendimento nº [***] ou por qualquer outro meio de contato nos canais oficiais de atendimento ao CLIENTE da MD NET;
- y) Ao recebimento, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação, de documentos assinados digitalmente junto à MD NET;
- z) À transferência da titularidade do CONTRATO, mediante o cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos exigidos para a contratação inicial dos serviços;
- aa) Ao acesso, independentemente de ordem judicial, quando for o titular dos serviços, aos registros de dados trafegados em rede e aos dados relativos à linha telefônica destinatária das ligações, incluindo informações cadastrais dos titulares das linhas que originaram as respectivas chamadas, desde que tecnicamente possível;
- bb) Para a obtenção das informações cadastrais supramencionadas — que compreendem o nome completo e o CPF ou CNPJ do originador da chamada ou acesso em rede — o CLIENTE deverá fornecer à MD NET, no mínimo, a data e o horário dos eventos cujos dados pretende obter, bem como comprovar a titularidade do CONTRATO objeto da solicitação;
- cc) O requerimento de tais dados poderá estar sujeito a cobrança e deverá ser realizado no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data que motivou a solicitação dos registros de dados trafegados ou do originador das chamadas telefônicas.

4.3 No caso de Oferta Conjunta de Serviços, a MD NET compromete-se a informar de forma clara, precisa e destacada o preço total do conjunto ofertado, bem como o preço individual de cada serviço que o compõe.

4.4 As informações sobre os valores individualizados deverão ser apresentadas ao CLIENTE de modo acessível e transparente, tanto no momento da contratação, permitindo a verificação e comparação entre os serviços contratados separadamente e aqueles incluídos na oferta conjunta.

CLÁUSULA QUINTA – PRAZO DE PERMANÊNCIA



A MD NET poderá oferecer ao CLIENTE oferta que preveja PRAZO DE PERMANÊNCIA, observado o limite máximo de 12 (doze) meses, durante o qual o CLIENTE se compromete a permanecer vinculado à respectiva Oferta, em contrapartida à concessão de benefício específico pela MD NET.

5.1 Para o CLIENTE pessoa jurídica, o prazo previsto no item anterior poderá ser superior a 12 (doze) meses, mediante manifestação expressa e anuência formal no (ii) TERMO DE ACEITE.

5.2 O CLIENTE poderá, no momento da contratação, autorizar renovação automática no (ii) TERMO DE ACEITE.

5.3 O prazo de permanência será vinculado ao prazo de vigência da oferta vigente.

5.4 As condições gerais da permanência serão regidas pelas normas do Código de Defesa do Consumidor - Lei nº 8.078/1990 e pelo Regulamento Geral de Direitos dos Consumidores de Telecomunicações - RGC, de forma clara, destacada e acessível ao CLIENTE:

- a) O período de tempo predeterminado durante o qual deverá permanecer vinculado à Oferta;
- b) A descrição do benefício concedido, bem como o valor correspondente;
- c) O valor da multa aplicável em caso de rescisão antecipada, calculada de forma proporcional ao período remanescente de sua permanência.

5.5 Caso o CLIENTE rescinda o contrato de prestação de serviços antes do término do Prazo de Permanência, a MD NET poderá exigir o pagamento da multa contratual proporcional, observadas as seguintes condições:

- a) A multa será proporcional ao tempo restante para o término do Prazo de Permanência e não poderá exceder o valor do benefício concedido;
- b) A multa não será devida em caso de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da MD NET, cabendo a esta o ônus da prova quanto à improcedência das alegações do CLIENTE.

5.6 Nas hipóteses previstas no item anterior, o CLIENTE manterá os benefícios obtidos no momento da contratação, permanecendo, todavia, obrigado ao pagamento das parcelas vincendas decorrentes da aquisição de equipamentos junto à MD NET, se o caso.

5.7 A multa aplica-se também aos contratos de serviços prestados de forma conjunta (combos), ainda que o descumprimento da obrigação legal ou contratual pela MD NET não se refira à totalidade dos serviços contratados.

5.8 Configura descumprimento contratual por parte da MD NET a redução de seu selo de qualidade para as classificações "D" ou "E" em determinado município, após a efetivação do CONTRATO, conforme disposto no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL.

5.9 O CLIENTE poderá comprovar o descumprimento contratual pela MD NET do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM com base nas disposições do Manual Operacional do RQUAL, assegurando-se, nessa hipótese, a rescisão contratual sem ônus e a manutenção dos benefícios já auferidos.

5.10 A alteração do objeto contratado, a pedido do CLIENTE, que implique diminuição na prestação dos serviços (*Downgrade*), caracteriza renúncia do benefício concedido, ficando desde já o CLIENTE obrigado a pagar à MD NET o valor proporcional do benefício concedido na (ii) TERMO DE ACEITE.

5.11 A alteração do objeto contratado que implique a inclusão de novos serviços ou então novas configurações (*Upgrade*), deverão ser refletidas no presente CONTRATO por meio de nova contratação, e também por meio de nova (ii) TERMO DE ACEITE, para que as novas condições sejam contempladas no âmbito do novo período de permanência e para que os novos valores e configurações dos serviços sejam inseridos nos sistemas da MD NET.

5.12 Toda e qualquer alteração de configurações dos serviços objeto de (ii) TERMO DE ACEITE terão nova permanência contratual, visando os benefícios novamente concedidos.

CLÁUSULA SEXTA – COBRANÇA DOS SERVIÇOS

Pelo pagamento da oferta, o CLIENTE pagará a MD NET os valores estabelecidos na (i) ETIQUETA PADRÃO e no (ii) TERMO DE ACEITE, respeitando-se as regras específicas de cada serviço de telecomunicações, serviços de valor adicionado e facilidades, bem como valores referentes à instalação, ativação e reparos.

6.1 Sobre os valores incidirão os impostos, taxas, contribuições e demais encargos vigentes na ocasião, os quais serão pagos pelo CLIENTE à MD NET, perfazendo o valor bruto comercializado.

<http://www.mdnetrp.com.br>

contato@mdnetrp.com.br

Fone: (16) 4009-5151

Av. Costabile Romano, 3109 – Ribeirânia, Ribeirão Preto/SP

5



6.2 O CLIENTE é o único responsável pelo pagamento da Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Comunicação Eletrônica e deverá pagá-la pontualmente junto à rede bancária credenciada, ou ainda através de outros meios a serem oportunamente divulgados pela MD NET.

6.3 Caso a data de vencimento não seja uma data útil bancária na praça de pagamento, o vencimento dar-se-á no próximo dia útil subsequente.

6.4 Os valores decorrentes da prestação dos serviços poderão ser reajustados após decorridos 12 (doze) meses de vigência deste CONTRATO, pelo Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna, calculado pela Fundação Getúlio Vargas (IGP-DI/FGV), ou outro índice que venha substituí-lo. Caso a legislação vigente permita reajuste em prazo inferior a 12 (doze) meses, o reajuste poderá ser aplicado imediatamente ao CONTRATO.

6.5 A Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Comunicação Eletrônica discriminará todos os valores lançados, bem como os tributos devidos por imposição da legislação vigente.

6.6 A MD NET poderá emitir Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Comunicação Eletrônica tanto de sua Matriz quanto de qualquer uma de suas filiais, a depender do local da prestação dos serviços e de possíveis alterações nas legislações tributárias estaduais envolvidas.

6.7 O não recebimento da Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Comunicação Eletrônica não isenta o CLIENTE do pontual pagamento dos serviços, ficando obrigado a comunicar a MD NET sobre o seu não recebimento em até 05 (cinco) dias úteis da data do vencimento, para que sejam tomadas as providências necessárias de nova emissão e envio do documento, sem qualquer cobrança pela nova emissão do documento de cobrança.

6.8 Ato ou fato atribuível ao CLIENTE que possa implicar na interrupção dos serviços não o isentará do pagamento das correspondentes Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Comunicação Eletrônica.

6.9 Qualquer alteração nos dados para envio da Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Comunicação Eletrônica deverá ser informada pelo CLIENTE à MD NET com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência da data de pagamento.

6.10 O CLIENTE deve informar à MD NET qualquer benefício e/ou exoneração tributária que possua e que deva ser aplicada ao faturamento, especialmente, mas não limitando-se, ao diferimento de ICMS, devendo enviar documento comprobatório correspondente. A informação deve dar-se no ato da assinatura deste CONTRATO ou imediatamente após o CLIENTE conseguir o benefício / exoneração.

6.11 O CLIENTE deve informar à MD NET qualquer perda do benefício e/ou exoneração tributária citada acima, imediatamente após o ocorrido.

6.12 Qualquer exigência formulada pela Autoridade Competente à MD NET por descumprimento do CLIENTE referente ao acima descrito, por desvio da utilização do serviço contratado, ou por discordância da Autoridade Competente quanto à aplicação do benefício / exoneração ao faturamento, será repassada integralmente ao CLIENTE, que deverá reembolsar a correspondente importância aplicada, compreendendo principal e todos os acréscimos exigidos.

6.13 A MD NET pode cobrar, além dos valores decorrentes da prestação dos serviços de telecomunicações, aqueles decorrentes dos serviços de valor adicionado e outras facilidades contratadas que decorram da prestação de serviços de telecomunicações e de acordo com a sua oferta.

6.14 Para contratação sob a forma de franquia, a cobrança deve considerar a franquia não utilizada e demais regras de preços no período em que o serviço foi realizado, independentemente do aceite pelo CLIENTE.

6.15 A MD NET disponibilizará o documento de cobrança no espaço reservado ao CLIENTE na página da internet e, havendo autorização expressa, o documento passará a ser fornecido exclusivamente por meio eletrônico, desde que previamente solicitado pelo CLIENTE.

6.16 Na Forma de Pagamento Pré-Paga, o CLIENTE poderá adquirir créditos para fruição dos serviços ofertados pela PRESTADORA, os quais poderão estar sujeitos a prazo de validade, observado o disposto nesta Cláusula e na regulamentação vigente da ANATEL.

6.17 A MD NET se obriga a informar previamente ao CLIENTE, antes da aquisição dos créditos, o respectivo prazo de validade, inclusive nos pontos de recarga eletrônica, garantindo total transparência e clareza na relação contratual.

6.18 A validade mínima dos créditos adquiridos pelo CLIENTE será de 30 (trinta) dias, sendo vedada a oferta de créditos com prazo inferior.

6.19 A MD NET assegurará ao CLIENTE a possibilidade de aquisição de créditos com prazo de validade igual ou superior a 90 (noventa) dias e 180 (cento e oitenta) dias, de forma a proporcionar liberdade de escolha conforme a conveniência do CLIENTE.

6.20 Durante a vigência da relação contratual, a validade dos créditos não utilizados, ainda que já expirados, será ajustada para o prazo que for maior entre:

- a) o prazo de validade dos novos créditos inseridos; e



- b) o prazo de validade dos créditos ainda não utilizados, observado o princípio da conservação do direito de uso mais benéfico ao CLIENTE.

6.21 A MD NET disponibilizará ao CLIENTE, de forma gratuita e em tempo real, recurso que permita a verificação:

- a) do saldo de créditos disponíveis; e
b) do prazo de validade remanescente.

6.22 O recurso de que trata o item anterior estará disponível, no mínimo, nos seguintes canais oficiais de atendimento:

- a) Atendimento por Meio Digital, incluindo o portal eletrônico e/ou aplicativo da MD NET; e
b) Atendimento Telefônico, gratuito, acessível tanto a chamadas originadas de STFC (fixo) quanto de SMP (móvel).

CLÁUSULA SETIMA – INADIMPLEMENTO NOTA FISCAL / FATURA DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO ELETRÔNICA

Na hipótese específica de atraso no pagamento dos valores devidos à MD NET, o CLIENTE pagará multa de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso, acrescido de juros de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*. Incidirá, ainda, correção monetária baseada na variação do IGP-DI/FGV, calculada desde o 1º dia de atraso e *pro rata die* até a data da sua efetiva quitação, a qual será cobrada e identificada pela MD NET em mês subsequente à quitação do valor devido.

7.1 A MD NET suspenderá a prestação dos serviços após o decurso de 15 (quinze) dias da data em que notificar o CLIENTE sobre a existência de débito vencido, do término dos créditos ou de seu prazo de validade, conforme a modalidade de pagamento contratada.

7.2 Transcorridos 60 (sessenta) dias da suspensão do serviço, a MD NET rescindir o contrato de prestação de serviços, mediante prévia notificação ao CLIENTE, observando o disposto nesta Cláusula, sendo que o CLIENTE manterá o direito de restabelecimento dos serviços, mediante regularização do débito, dentro do prazo contratual.

7.3 Durante o período de suspensão contratual é vedada a cobrança de valores relativos à utilização do serviço suspenso, ressalvadas as hipóteses regulatórias expressamente autorizadas, sendo que a MD NET permanecerá obrigada a atender solicitações do CLIENTE que não importem em novos custos.

7.4 O não pagamento da Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Comunicação Eletrônica até a data de vencimento sujeita a inclusão dos dados do CLIENTE nos órgãos de proteção ao crédito (SPC, SCPC, SERASA e PROTESTO DE TÍTULO) após 07 (sete) dias da rescisão contratual, estando o CLIENTE atrelado às penalidades previstas neste CONTRATO;

7.5 A adoção de medidas judiciais cabíveis, considerando que este CONTRATO, seus ANEXOS bem como a Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Comunicação Eletrônica, constituem título executivo extrajudicial, sujeitos a protesto de títulos;

7.6 A rescisão do CONTRATO não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes dos ANEXOS, incluindo a permanência contratual.

7.7 Na hipótese de rescisão do CONTRATO, a prestação dos serviços somente poderá ser restabelecida mediante pagamento dos débitos pendentes e a adesão a novo contrato de prestação de serviços.

7.8 Em caso de pagamento dos valores devidos, acrescidos das penalidades previstas no Caput desta cláusula, o restabelecimento dos serviços será efetuado pela MD NET em até 24 (vinte e quatro) horas após a identificação do pagamento.

7.9 A MD NET providenciará a baixa do registro do débito nos cadastros de proteção ao crédito, no prazo estabelecido pelos respectivos órgãos, sem prejuízo das custas incorridas às expensas do CLIENTE e mediante a efetiva quitação do débito.

CLÁUSULA OITAVA – CONTESTAÇÕES DE VALORES

O CLIENTE poderá contestar a cobrança de valores efetuada pela MD NET no prazo de até 3 (três) anos, contados da data da cobrança considerada indevida.

8.1 O valor contestado e ainda não pago terá sua cobrança suspensa até a conclusão da análise, devendo a MD NET emitir, sem ônus ao CLIENTE, novo documento de cobrança contendo apenas os valores não contestados, com prazo adicional para pagamento, conforme o §1º do art. 54 do Regulamento Geral de Direitos dos Consumidores de Telecomunicações - RGC.

8.2 A contestação de débito suspende a fluência dos prazos para suspensão ou rescisão contratual, até que o CLIENTE seja notificado da resposta da MD NET à sua contestação.

8.3 A MD NET analisará a contestação apresentada e notificará o CLIENTE de sua resposta no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da data de protocolo da contestação.

<http://www.mdnetrp.com.br>

Fone: (16) 4009-5151

contato@mdnetrp.com.br

Av. Costabile Romano, 3109 – Ribeirânia, Ribeirão Preto/SP

7



8.4 Caso a contestação seja considerada improcedente, a MD NET poderá cobrar novamente o valor questionado, mediante às razões da improcedência.

8.5 Caso a contestação for considerada procedente, a MD NET, devolverá ao CLIENTE o valor pago e contestado e cancelará a cobrança, caso o valor ainda não tenha sido quitado.

8.6 A análise da contestação, o cancelamento da cobrança e eventual devolução de valores observarão a forma de pagamento contratada, sendo:

- a) para a Forma de Pagamento Pós-Paga, a responsabilidade da Prestadora emissora do documento de cobrança; e
- b) para a Forma de Pagamento Pré-Paga, a responsabilidade da Prestadora que disponibilizou o crédito.

CLÁUSULA NONA – DEVOUÇÃO, RESTITUIÇÃO E RESSARCIMENTO DE VALORES

Constatados valores a serem restituídos pela MD NET, o CLIENTE poderá optar por uma das seguintes formas de restituição:

- a) Abatimento do valor no documento de cobrança subsequente à identificação da cobrança indevida ou ao decurso do prazo de resposta - Forma de Pagamento Pós-Paga;
- b) Concessão de créditos com validade mínima de 90 (noventa) dias, ou com a validade do crédito contestado, o que for maior - Forma de Pagamento Pré-Paga;
- c) Devolução via sistema bancário, a ser efetivada no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da identificação da cobrança indevida;

9.1 Os créditos concedidos nos termos do inciso "b" deverão permitir a fruição de quaisquer serviços e facilidades oferecidos pela MD NET.

9.2 A MD NET deverá efetuar automaticamente o ressarcimento ao CLIENTE nos casos de indisponibilidade do serviço, seja por interrupção ou reparo, observadas as seguintes condições:

- a) O ressarcimento deverá ser proporcional ao valor da oferta contratada e ao período de indisponibilidade;
- b) O ressarcimento deverá ocorrer até o segundo mês subsequente ao evento, respeitado o ciclo de faturamento; e
- c) Em caso de solicitação de reparo, o cálculo considerará o tempo decorrido entre o pedido de reparo pelo CLIENTE e o efetivo restabelecimento do serviço.
- d) Ficará dispensada a obrigatoriedade de ressarcimento no valor inferior a R\$ 0,01

9.3 Em caso de pagamento em duplicidade, a MD NET procederá à devolução por meio de abatimento na fatura seguinte, respeitado o ciclo de faturamento.

9.4 Alternativamente, o CLIENTE poderá solicitar a devolução bancária, hipótese em que a MD NET efetuará o pagamento no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da solicitação.

9.5 O CLIENTE que não mais integrar a base ativa da MD NET será informado sobre a existência e o valor de crédito em seu nome, bem como sobre o prazo e a forma para sua solicitação, sendo que as informações estarão disponíveis em mecanismo de consulta destacado na página inicial da MD NET na internet, podendo também ser divulgadas em outros canais digitais.

9.6 A MD NET notificará o CLIENTE por meio eletrônico, sendo que o crédito permanecerá disponível por 1 (um) ano a contar do envio da notificação ao CLIENTE. Decorrido o período, restará automaticamente prescrito.

CLÁUSULA DÉCIMA - SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS A PEDIDO DO CLIENTE

O CLIENTE adimplente poderá requerer a suspensão, a título oneroso, dos serviços pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, uma única vez a cada período de 12 (doze) meses, mantendo as características dos serviços contratados e a possibilidade de restabelecimento da prestação dos serviços de igual forma inicialmente adquirida.

10.1 Durante o período de suspensão temporária do serviço, o CLIENTE terá direito à manutenção de seu código de acesso, bem como ao restabelecimento do serviço no mesmo endereço e dentro da mesma oferta contratada.

10.2 Durante o período de suspensão, não será cobrado valor relativo à prestação do serviço suspenso e será suspensa a contagem do prazo de permanência, quando aplicável, retomando-se sua fluência após o restabelecimento do serviço.

10.3 O CLIENTE poderá solicitar, a qualquer tempo e sem ônus, o restabelecimento do serviço suspenso, mediante simples requisição à Central de Atendimento da MD NET, que terá o prazo máximo de 1 (um) dia, contado do registro do pedido, tanto as solicitações de suspensão quanto as de restabelecimento do serviço, observadas as condições técnicas aplicáveis.



10.4 O restabelecimento dos serviços será realizado nas mesmas condições contratuais e promocionais vigentes no momento da suspensão, não podendo implicar em alteração indevida de oferta, reajuste antecipado, perda de benefícios ou imposição de nova fidelização.

10.5 Durante o período de suspensão, permanecerão válidas as obrigações acessórias contratuais não vinculadas à prestação direta do serviço, especialmente aquelas relacionadas à guarda de equipamentos e à manutenção das condições de uso no endereço cadastrado.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - VIGÊNCIA DO CONTRATO

As ofertas disponibilizadas pela MD NET possuirão prazo de vigência determinado ou indeterminado, conforme definido nos respectivos documentos de oferta veiculados, de acordo com a (i) ETIQUETAS PADRÃO e materiais promocionais, observadas as disposições deste CONTRATO e de acordo com o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações.

11.1 No caso de oferta com prazo de vigência determinado, a sua duração será expressamente informada ao CLIENTE no ato da contratação, com indicação clara da data de início e de término da vigência, bem como das condições aplicáveis ao término do prazo, incluindo eventual migração para plano alternativo ou oferta subsequente.

11.2 No caso de oferta com prazo de vigência indeterminado, esta poderá ser extinta por iniciativa da MD NET, sem qualquer ônus ao CLIENTE, assegurando-se a manutenção das condições contratuais originalmente pactuadas por um período mínimo de 12 (doze) meses, contados da data da contratação pelo CLIENTE.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DISPONIBILIDADE E CONTRATAÇÃO DA OFERTA

Todas as Ofertas da MD NET que estejam dentro do seu prazo de comercialização permanecerão disponíveis para contratação por qualquer interessado, sem distinção ou discriminação fundada na data de adesão, na rescisão de oferta anterior ou em qualquer outro critério dentro da área de abrangência da oferta.

12.1 O direito previsto nesta Cláusula estende-se aos CLIENTES já vinculados à MD NET, que poderão, a qualquer tempo, aderir a nova oferta vigente, inclusive quando esta representar redução de preço ou melhoria das condições contratuais em relação à oferta anteriormente contratada.

12.2 A adesão a nova oferta não exime o CLIENTE do cumprimento das obrigações decorrentes de eventual prazo de permanência ainda vigente, devendo, se for o caso, honrar os encargos proporcionais decorrentes da rescisão antecipada da oferta anterior.

12.3 A MD NET assegurará ampla publicidade e transparência das ofertas disponíveis, por meio de seus canais oficiais de atendimento, site institucional e demais meios de divulgação, contendo sempre informações completas sobre preços, prazos, condições, benefícios e restrições aplicáveis.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – VEDAÇÃO AO CONSUMO CASADO E À DISCRIMINAÇÃO INDEVIDA

É vedado à MD NET condicionar a contratação de qualquer oferta à aquisição ou consumo de outro bem ou serviço, seja ele prestado pela própria MD NET ou por parceiros, coligadas, controladas ou controladora, ressalvadas as hipóteses devidamente justificadas por razões técnicas ou comerciais legítimas, conforme a regulamentação aplicável.

13.1 É vedada a imposição, sem justa causa, de limites quantitativos de contratação de ofertas ou serviços, de modo a garantir tratamento isonômico e livre escolha ao CLIENTE dentro da área de abrangência da MD NET.

13.2 O descumprimento das disposições desta Cláusula sujeitará a MD NET às penalidades contratuais e regulatórias cabíveis, sem prejuízo do direito do CLIENTE à reparação integral por eventuais danos decorrentes de conduta abusiva, nos termos da Lei nº 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor e da Lei nº 9.472/1997 - Lei Geral de Telecomunicações.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – EXTINÇÃO E RESCISÃO DO CONTRATO

O presente CONTRATO poderá ser EXTINTO nas seguintes hipóteses, sem qualquer ônus às PARTES:

- a) Por decurso do prazo contratual;
- b) Por acordo mútuo entre as PARTES, mediante distrato;
- c) Por disposição de lei ou regulamento expedido pela ANATEL;
- d) Pela perda ou término das outorgas para prestação de serviço de telecomunicações da MD NET e/ou pela perda de qualquer autorização, direito de uso ou concessão conferidas à MD NET para instalação e operação da rede de suporte à prestação de serviços de telecomunicações objeto de suas outorgas;
- e) Por liquidação judicial ou extrajudicial de qualquer das PARTES;

9



- f) Por pedido ou proposição de recuperação judicial ou extrajudicial, requerimento, decretação ou homologação de falência, convocação de recuperação judicial em falência de qualquer das PARTES.

14.1 O presente CONTRATO poderá ser RESCINDIDO a qualquer tempo e nas seguintes hipóteses:

- a) Em caso de uso indevido dos serviços pelo CLIENTE, com ou sem adulteração dos equipamentos que compõem a rede da MD NET, tanto de propriedade da MD NET como do CLIENTE, ou por qualquer outro meio que lhe permita usufruir dos serviços de forma diversa da originalmente contratada;
 - b) Caso o CLIENTE não realize o pagamento dos valores devidos pela prestação dos serviços, nos termos deste CONTRATO;
 - c) Em caso de qualquer violação pelo CLIENTE de suas obrigações previstas na legislação, regulamentos ou neste CONTRATO que não seja sanada no prazo estabelecido pela MD NET em comunicação enviada ao CLIENTE, indicando a obrigação descumprida;
 - d) Em caso de solicitação de mudança de endereço feita pelo CLIENTE, para endereço em que não haja viabilidade técnica para manter as condições comerciais e técnicas inicialmente pactuadas entre as PARTES;
- i. Não havendo viabilidade técnica e/ou financeira quanto à mudança de endereço mencionada acima, optando o CLIENTE pelo cancelamento, deverá realizar o pagamento dos valores devidos e, conforme o caso, a aplicação das regras de permanência contratual estabelecidas.

14.2 O CLIENTE tem direito ao cancelamento imediato dos serviços, mediante solicitação efetuada na Central de Atendimento da MD NET, posteriormente confirmada pela equipe da gerência de relacionamento designada, respondendo pelas condições estabelecidas de permanência contratual ou contratações com base em volumetria e franquia estabelecidos na (i) ETIQUETA PADRÃO e no (ii) TERMO DE ACEITE.

14.3 Em qualquer hipótese de término do CONTRATO, o CLIENTE deverá permitir a retirada dos equipamentos, dados em comodato (empréstimo) ou a título oneroso, dos locais em que estiverem instalados se porventura existirem conforme dispuser o (ii) TERMO DE ACEITE.

14.4 A MD NET terá o prazo de 60 (sessenta) dias, contados do pedido de rescisão, para retirar tais equipamentos, sem ônus, sendo que excedido o prazo, cessará a responsabilidade do CLIENTE quanto a guarda e integridade do equipamento.

14.5 Decorrido o prazo informado pela MD NET em correspondência eletrônica, para a retirada dos equipamentos, sem que o CLIENTE permita a remoção e/ou cause dificuldades que impossibilitem a remoção, obrigar-se-á o CLIENTE a restituir à MD NET o valor total dos equipamentos, a custo de aquisição conforme valor de Nota Fiscal de compra pela MD NET corrigida monetariamente à época dos fatos conforme o índice IGPM-DI/FGV ou locação diária com base no valor praticado no mercado e à ser atribuído unilateralmente pela MD NET.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DESÍDIA, IMPEDIMENTO IMOTIVADO E DESISTÊNCIA DO CLIENTE

Caso o CLIENTE venha a impedir a instalação dos serviços contratados ou requerer o seu cancelamento, por impedimento imotivado, desistência ou desídia, depois de assinado os ANEXOS, deverá ressarcir a MD NET dos investimentos incorridos para viabilizar o fornecimento dos serviços, conforme dispuser a (i) ETIQUETA PADRÃO e o (ii) TERMO DE ACEITE no campo “valor de ativação”.

15.1 A desídia será presumida quando o CLIENTE não providenciar, no prazo de 10 (dez) dias a contar da visita técnica, a infraestrutura mínima necessária para a ativação dos serviços pela MD NET.

15.2 O impedimento imotivado do CLIENTE para a ativação dos serviços será constatado imediatamente após negativa sem motivo justificável e aparente para tanto, mesmo que seja informalmente e através de representantes e/ou prepostos.

15.3 A desistência será caracterizada como cancelamento dos serviços depois de assinado os ANEXOS e antes da ativação.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ATENDIMENTO

O Atendimento ao CLIENTE será prestado pela MD NET por meio remoto, compreendendo Atendimento Telefônico e Atendimento por Meio Digital (Internet), garantindo, em ambos os casos, que o CLIENTE seja atendido por demandas relativas a qualquer um dos serviços contratados, de maneira conjunta ou individualizada.

16.1 O Atendimento Telefônico pela MD NET, deverá observar as seguintes condições:

- a) Ser gratuito, recebendo chamadas originadas tanto do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC quanto do Serviço Móvel Pessoal - SMP;
- b) O atendimento telefônico funcionará por 8 (oito) horas ininterruptas, nos dias úteis;
- c) Assegurar ao CLIENTE, no início do atendimento, o fornecimento de número de protocolo, cuja composição conterà o ano de registro;
- d) Disponibilizar menu inicial (URA) que tenha:



- i. opção de rescisão automatizada do contrato, sem intervenção humana;
 - ii. opção de registro de reclamação; e
 - iii. opção de atendimento humano;
- e) Garantir o retorno da ligação *call back* ao CLIENTE em caso de descontinuidade da chamada durante o atendimento;
- f) Manter, à disposição do CLIENTE, pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, a gravação da formalização do contrato realizada por via telefônica, não sendo obrigatória, a gravação integral de todas as interações;
- g) Fica ressalvado que as regras aqui previstas não se aplicam ao Serviço de Informações de Código de Acesso de CLIENTE do STFC fixo.

16.2 O Atendimento por Meio Digital, pela MD NET, deverá observar as seguintes condições:

- a) Garantir ao CLIENTE o acesso aos ANEXOS: (i) ETIQUETA PADRÃO e (ii) TERMO DE ACEITE correspondente, com destaque para o prazo de vigência do contrato e, quando aplicável, o prazo de permanência;
- b) Disponibilizar opção para o CLIENTE salvar cópia das informações e documentos exibidos, bem como enviá-los para meio eletrônico de sua escolha, de forma gratuita;
- c) Nas ofertas realizadas integralmente por meio digital, a MD NET deverá garantir o atendimento 100% digital, sem intervenção humana;
- d) A MD NET não efetuará qualquer cobrança ou desconto em franquia de dados pelo acesso ao canal de atendimento digital;
- e) A MD NET não disponibilizará a opção de rescisão automática, sem intervenção humana, no atendimento digital;

16.3 Durante o atendimento, a MD NET observará os seguintes prazos de resposta:

- a) Solicitações e pedidos de informação: resposta durante o atendimento ou, quando não possível, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos;
- b) Reclamações: resposta no prazo máximo de 7 (sete) dias corridos.

16.4 A MD NET assegurará que o CLIENTE tenha acesso gratuito, claro e contínuo aos canais de atendimento, sendo vedada qualquer prática que limite, dificulte ou imponha ônus indevido à obtenção de informações, registros ou acompanhamento de suas demandas.

16.5 As PARTES poderão, a seu critério, indicar terceira pessoa para interagir sobre questões relativas a este CONTRATO, mediante indicação expressa no TERMO DE ACEITE.

16.6 Caso as PARTES alterem seus meios de comunicação, deverão comunicar a outra Parte com até 30 (trinta) dias de antecedência da data do faturamento subsequente.

16.7 O CLIENTE responsabiliza-se por terceiros que venham assinar documentos em seu nome, ainda que contraíam obrigações, perante este CONTRATO, vez que a prestação de serviços de telecomunicações é continuada.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – CONFIDENCIALIDADE

Todos os dados, informações, documentos, inclusive comerciais, técnicos, jurídicos, mercadológicos, geográficos, demográficos, estatísticas, projeções, projetos, plantas, métodos/planos de trabalhos, desenhos, planilhas, estudos, enfim, quaisquer documentos em geral referentes ao presente CONTRATO e/ou às PARTES, recebidos pela considerada "Parte Receptora" verbalmente ou por escrito, em suporte físico ou eletrônico, serão caracterizados como Informações Confidenciais, obrigando-se a Parte receptora a não divulgá-las, copiá-las, transmiti-las, cedê-las, vendê-las, torná-las acessíveis ou delas dispor a terceiros não envolvidos na prestação dos serviços.

17.1 O dever de sigilo deste CONTRATO prevalece durante sua vigência e por mais 5 (cinco) anos após o seu término, salvo nas seguintes situações: (i) caso a Informação Confidencial tenha se tornado de domínio público; (ii) caso seja possível obter as Informações Confidenciais por meio de terceiros, sem qualquer restrição ao seu uso ou revelação imposta por esse terceiro; (iii) caso a Informação Confidencial já seja de conhecimento da Parte receptora ao tempo da sua revelação, tendo sido recebida livre de qualquer restrição pelo terceiro que a revelou; (iv) caso a Parte receptora tenha desenvolvido, de forma independente, as mesmas Informações Confidenciais; (v) caso haja aprovação da Parte Reveladora quanto à divulgação da Informação Confidencial, mediante autorização escrita e específica; ou (vi) caso a revelação das Informações Confidenciais seja determinação legal e/ou de Autoridade Judicial e/ou de Órgão Governamental emitente de ordem válida, incluindo a ANATEL, sendo que a Parte Receptora deverá comunicar a Reveladora imediatamente e, se possível, antes do atendimento da solicitação.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – CASO FORTUITO E CASO DE FORÇA MAIOR

As PARTES não serão responsabilizadas pelo descumprimento de suas obrigações sob este CONTRATO em decorrência de caso fortuito ou eventos de força maior que impeçam, temporária ou definitivamente, o cumprimento de quaisquer dessas obrigações, assim estabelecidos nos termos do parágrafo único do artigo 393 do Código Civil Brasileiro. Para que valha a escusa, a Parte afetada deverá comprovar o evento no prazo de 05 (cinco) dias contados de sua ocorrência.



18.1 A Parte que for afetada por caso fortuito ou evento de força maior deverá notificar a outra Parte no menor prazo possível e, uma vez cessados os efeitos do evento, a Parte afetada deverá restabelecer a situação original.

18.2 O caso fortuito ou força maior cujos efeitos vigorem por mais de 30 (trinta) dias autorizará a rescisão por qualquer das PARTES do CONTRATO.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – RESPONSABILIDADES

A responsabilidade da MD NET limita-se ao fornecimento dos serviços ao CLIENTE, conforme estipulado neste CONTRATO. A MD NET apenas responderá pelos danos diretos comprovadamente sofridos pelo CLIENTE ou terceiro, não respondendo por danos indiretos, lucros cessantes e/ou insucessos comerciais, sendo que a responsabilidade civil da MD NET para ressarcimentos, está limitada ao valor do presente CONTRATO, assim considerando a somatória das últimas 12 (doze) Notas Fiscais / Faturas de Serviços de Comunicação Eletrônica.

19.1 O CLIENTE deve, na forma da lei, respeitar os direitos de propriedade intelectual relativos aos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes de domínio, programas, serviços, sistemas, segredos de negócio e tudo o mais sobre o qual a MD NET ou terceiro tenha titularidade e que, porventura, venha a ter acesso por meio da prestação dos serviços, respondendo o CLIENTE pelos danos causados.

19.2 Caso a MD NET venha a desenvolver qualquer produto e/ou customização / melhoria nos serviços que envolva direitos de propriedade intelectual, inclusive direito autoral, a MD NET será a única proprietária dos direitos que recaiam sobre os mesmos, nos termos da lei.

19.3 Qualquer conduta dolosa de uma das PARTES à outra, devidamente comprovada nos termos da lei, dará causa ao ressarcimento do valor despendido pela Parte inocente.

19.4 O CLIENTE desde já reconhece que a MD NET, em qualquer hipótese, não será responsável por qualquer degradação da qualidade dos serviços em decorrência do uso pelo CLIENTE de equipamentos incompatíveis, desatualizados ou inadequados para sua prestação, principalmente conexões de internet instabilizadas que porventura sejam utilizadas como meio da prestação dos serviços.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – INTEGRIDADE ÉTICA E ANTICORRUPÇÃO

A MD NET tem o dever de conduzir as suas atividades empresariais com integridade e ética e assim, fica desde já comprometida em dirimir negociações transparentes, honestas com seus clientes e fornecedores, obrigando-se a adotar critérios objetivos baseados em melhor preço, qualidade, capacitação para dirimir e executar contratos, tudo com confiabilidade e integridade.

20.1 Para a execução e consecução dos serviços prestados e objeto deste CONTRATO, nenhuma das PARTES poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste CONTRATO, ou de outra forma a ele não relacionada, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

20.2 É expressamente vedado à MD NET: (i) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro tipo de expediente, o caráter competitivo de qualquer certame licitatório o de tomada de preços; (ii) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato dentro de uma determinada licitação ou de tomada de preços; (iii) afastar ou procurar afastar qualquer concorrente em tais procedimentos, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo.

20.3 A MD NET neste ato declara e garante que possui conhecimento de todas as legislações e normas de *Compliance* aplicáveis comprometendo-se a cumpri-las em sua integralidade.

20.4 A tolerância por uma das PARTES ao descumprimento pela outra de quaisquer cláusulas e condições aqui previstas, não implicará em novação, desistência, remissão, alteração ou modificação deste CONTRATO, sendo o evento ou a omissão considerada e interpretada como mera liberalidade da parte que assim transigiu, anuiu ou não exigiu o cumprimento da obrigação, não afetando o exercício posterior do direito.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – PROTEÇÃO DE DADOS

A MD NET declara, por este Instrumento, que cumpre toda a legislação aplicável sobre privacidade e proteção de dados, inclusive (sempre quando aplicáveis) a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil, o Marco Civil da Internet (Lei Federal n. 12.965/2014), seu decreto regulamentador (Decreto 8.771/2016), a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal n.13.709/2018), seu decreto regulamentador (Decreto 10.046/2019) e demais normas setoriais ou gerais sobre o tema.

21.1 As PARTES devem entre si:

<http://www.mdnetrp.com.br>

contato@mdnetrp.com.br

Fone: (16) 4009-5151

Av. Costabile Romano, 3109 – Ribeirânia, Ribeirão Preto/SP

12



- a) observar e cumprir as normas legais vigentes e aplicáveis ao tratamento e proteção de dados pessoais, incluindo, mas não se limitando, a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), bem como as instruções do CLIENTE quanto ao assunto, sob pena de arcação com os danos, prejuízos, despesas, multas, penalidades e honorários advocatícios que surgirem em razão do descumprimento, sendo este motivo para rescisão antecipada do contrato celebrado sem aplicação de multa ou indenização.
- b) em caso de vazamento de dados pessoais e sensíveis que envolvam o objeto de qualquer contrato celebrado entre as PARTES, se comprometerem a reportar por escrito, imediatamente após identificado o incidente, e ainda, a informar as medidas adotadas para resolução ou mitigação do problema.
- c) comprometer-se em obter o consentimento expresso e específico do titular do dado no caso de compartilhamento de dados sensíveis, incluindo dados de crianças e adolescentes, conforme determina a Lei nº 13.709/18.
- d) manter registro das operações de tratamento de dados pessoais e sensíveis que realizarem, bem como implementar medidas técnicas necessárias para proteção dos dados contra a destruição, acidental ou ilícita, perda, alteração, acesso não autorizado e vazamento, além de garantir que o ambiente, independente se físico ou digital, utilizado para o tratamento esteja estruturado de forma a atender aos requisitos de segurança, aos padrões de boas práticas de governança e aos princípios previstos na legislação e nas demais normas regulamentares aplicáveis.
- e) Certificar-se que seus colaboradores, representantes, prepostos, fornecedores ou qualquer terceiro vinculado a estas, também estarão agindo de acordo com o Contrato e as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados.
- f) comprometer-se a prestar assistência uma à outra no sentido de assegurar o cumprimento da obrigação de responder às solicitações dos titulares de dados, atuando em conformidade com as legislações específicas do negócio e com a Lei Geral de Proteção de Dados.
- g) comprometer-se a conservar os dados pessoais tratados para execução do contrato entre as PARTES, pelo tempo necessário de acordo com a sua finalidade. Acordam, ainda, a eliminação desses dados através de medida segura, quando finalizada a finalidade do tratamento, além da observância aos prazos prescricionais para cumprimento de obrigações legais, bem como de ações judiciais e fiscalizações.

21.2 As PARTES não estão autorizadas a compartilhar com terceiros os dados pessoais e sensíveis advindos do CONTRATO celebrado entre si, bem como não poderão utilizar esses dados para divulgação de seus serviços ou produtos, sem que haja o expresso consentimento do titular do dado pessoal ou sensível para tais finalidades, sob as penas previstas na Lei Geral de Proteção de Dados e demais legislações aplicáveis.

21.3 A MD NET não poderá transferir dados pessoais para eventual subcontratada sem a devida aprovação, por escrito, do CLIENTE. No caso de terceirização para uma subcontratada, a MD NET assegurará que a subcontratada assuma contratualmente o cumprimento de obrigações contidas no contrato, inclusive referente às normas da Lei Geral de Proteção de Dados. Ocorrendo o descumprimento da subcontratada quanto à proteção dos dados pessoais dos titulares, a MD NET será responsabilizada por eventuais danos advindos desta situação.

21.4 A MD NET declara estar ciente e de acordo em indenizar o CLIENTE, independentemente de qualquer outra penalidade que lhe possa ser atribuída, de todos os danos materiais e/ou morais originários de qualquer violação dos direitos de proteção relativa aos dados pessoais e sensíveis de seus titulares a que tenha acesso durante o período de vigência do contrato, incluindo o período após a rescisão do respectivo instrumento.

21.5 Ao tratar quaisquer tipos de dados pessoais em operações de tratamento decorrentes deste CONTRATO, a MD NET garante que manterá registro escrito, preciso e atualizado das seguintes informações:

- a) registro de todas as atividades de tratamento que pratica;
- b) Caso aprovado previamente pelo CLIENTE o registro das transferências e/ou usos compartilhados de dados pessoais com terceiros, inclusive os tratamentos que importem transferência internacional de dados pessoais, incluindo a informação sobre a organização/país de destino, e no caso das transferências internacionais indicadas no artigo 33 e seguintes da Lei Geral de Proteção de Dados, a documentação que comprove a adequação das garantias e salvaguardas necessárias;
- c) descrição das medidas técnicas e organizacionais de segurança que garantam a:
 - i. Criptografia e pseudonimização ou anonimização (sempre que possível para estas últimas) dos dados pessoais;
 - ii. Confidencialidade, disponibilidade, integridade e resiliência dos sistemas;
 - iii. Capacidade de restaurar a disponibilidade e o acesso aos dados pessoais de forma rápida em caso de ocorrência de incidente (tanto de natureza física quanto técnica);
 - iv. Existência efetiva de medidas e controles técnicos e organizacionais verificáveis que garantam a adoção das melhores práticas de acordo com o padrão de mercado e a legislação brasileira e que sejam capazes proteger os dados pessoais contra incidentes,



incluindo hipóteses de perda, destruição, alteração, divulgação, acesso e qualquer forma de tratamento indevido e/ou não autorizado, sejam esses acidentais ou não, de forma adequada em vista dos riscos inerentes à natureza dos dados pessoais tratados e a forma de tratamento realizada; e

- v. Existência de processos de verificação contínua de medidas técnicas e organizacionais relativas à segurança e aos seus respectivos controles no tratamento de dados pessoais, incluindo um processo organizacional das suas atividades de tratamento de dados.

21.6 A MD NET imediatamente informará ao CLIENTE em caso de ocorrência ou mera suspeita de um incidente, de modo a permitir que o CLIENTE possa apurar as suas causas e efeitos, para então tomar as medidas de contenção, avaliação de impacto e necessidade de comunicação às autoridades competentes e/ou aos titulares. Na hipótese de verificação, pela MD NET, de efetiva ocorrência de incidente, deverá esta notificar o CLIENTE por escrito e de forma detalhada sobre todas as informações e detalhes disponíveis sobre tal incidente, incluindo (i) a identificação exata da extensão do incidente e os seus respectivos riscos e impactos sob a ótica da MD NET; (ii) a quantidades de registros afetados pelo incidente; (iii) a indicação precisa de quais dados pessoais (incluindo a identificação de seus titulares); (iv) as medidas tomadas (e aquelas em vias de serem tomadas) para mitigar os efeitos de tal incidente; e (v) todos os registros e logs relevantes no intuito de garantir a rastreabilidade de informações referentes ao incidente, tudo de forma imediata e sem atraso injustificado.

21.7 A implementação, pela MD NET, de medidas de segurança técnicas e administrativas para proteger os dados pessoais contra a destruição acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizado, bem como qualquer outra forma de tratamento inadequado ou ilícito dos mesmos, deverá observar as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados, do Decreto nº 8.771/2016 (regulamentador do Marco Civil da Internet), além das demais legislações correlatas vigentes, bem como orientações e diretrizes, regulamentos e procedimentos definidos pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados e pelas demais autoridades competentes.

21.8 A MD NET declara e garante que utiliza sistemas para realizar o tratamento de dados pessoais de forma estruturada para atender aos requisitos de segurança, aos padrões de boas práticas e de governança e aos princípios gerais previstos nas legislações vigentes e às demais normas regulamentares, garantindo a adequada proteção dos dados pessoais, bem como a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem dos seus titulares.

21.9 Sempre que possível, sobretudo na hipótese de serem necessárias transferências de dados pessoais a terceiros, tal tratamento se dará de forma anonimizada, preservando a identidade dos titulares dos dados pessoais e sem permitir a sua identificação.

21.10 A MD NET comunicará o CLIENTE imediatamente, devendo prestar toda a colaboração necessária a qualquer investigação que venha a ser realizada, caso exista alguma quebra de segurança e/ou suspeita da mesma, independentemente de colocar ou não em risco a segurança e integridade dos dados.

21.11 Observado o disposto neste CONTRATO, a MD NET assegurará que seus colaboradores e/ou prestadores de serviços externos por ela contratados que venham a ter acesso aos dados no contexto deste instrumento cumpram e façam cumprir as disposições legais aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais, bem como todas as disposições desta natureza previstas neste CONTRATO, em especial não cedendo ou divulgando quaisquer dados pessoais tratados no âmbito deste Contrato a terceiros, nem deles fazendo uso para quaisquer fins que não os estritamente necessários à consecução da finalidade da prestação de serviços em favor do CLIENTE. A MD NET deverá documentar todas as medidas tomadas visando ao cumprimento dos requisitos previstos nesta cláusula, sobretudo por meio de termos de confidencialidade, protocolos que evidenciam a ciência e o conhecimento de políticas de segurança da informação e tratamento de dados e outros documentos correlatos.

21.12 A MD NET não será responsabilizada, em nenhuma hipótese, por eventuais ações, omissões, falhas ou erros do CLIENTE e/ou de quaisquer pessoas, prepostos, representantes ou terceiros por ela designados, no contexto do tratamento de quaisquer dados pessoais sob este CONTRATO, bem como por quaisquer perdas consequenciais ou decorrentes do tratamento direto ou indireto dos Dados Pessoais, devendo o CLIENTE indenizar e manter a MD NET isenta de qualquer responsabilidade nesse sentido, independentemente de existência ou ausência de comprovação de dolo ou culpa.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DIVERSIDADE

As PARTES se comprometem a pautar suas condutas nos princípios de eticidade, não discriminação, isonomia e no respeito às liberdades e autodeterminação do ser humano, respeitando e promovendo a diversidade, abstenendo-se de todas as formas de preconceito e discriminação, de modo que nenhuma pessoa, seja dentro de sua instituição e/ou estabelecimentos, receba tratamento discriminatório em função de sua raça, cor de pele, origem étnica, nacionalidade, posição social, idade, religião, gênero, orientação sexual, estética pessoal, condição física, mental ou psíquica, estado civil, opinião, convicção política, ou qualquer outro fator de diferenciação. Consideram-se práticas discriminatórias e disseminar o respeito a todas as formas de manifestação da diversidade humana, a MD NET compromete-se a realizar treinamentos, no mínimo, anuais, direcionados aos seus funcionários envolvidos diretamente na prestação de serviços e/ou fornecimento objeto do(s) contrato(s) celebrado(s),

14



tendo como pauta o respeito à diversidade, isonomia, repúdio às condutas discriminatórias, obrigando-se, inclusive, a realizar o treinamento de cada novo funcionário que ingresse na operação. Sempre que solicitado, deverá comprovar o cumprimento destas disposições.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DISPOSIÇÕES GERAIS

As PARTES poderão solicitar alterações neste CONTRATO, mediante TERMO ADITIVO devidamente assinado por ambas as PARTES.

23.1 A tolerância, por quaisquer das PARTES, no descumprimento de qualquer cláusula deste CONTRATO, significará mera liberalidade, não implicando em novação ou renúncia de direitos e obrigações.

23.2 As PARTES poderão ceder ou transferir a terceiros, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes deste CONTRATO, salvo se houver a anuência prévia e nos casos de reestruturação societária ou acionária. Neste último caso (reestruturação societária ou acionária), o CLIENTE deverá imediatamente enviar comunicado à MD NET, que procederá com as devidas alterações cadastrais, mediante as regras contidas na cláusula 4.2 deste CONTRATO.

23.3 Em qualquer caso, a entidade sucessora obrigatoriamente se sub-rogará em todos os direitos e obrigações assumidos neste CONTRATO.

23.4 A utilização de marca, logomarca, nome comercial e/ou logotipo de qualquer das PARTES ficará condicionada à prévia anuência da outra Parte, por escrito. A MD NET poderá divulgar em seu portfólio de clientes o nome do CLIENTE em seus materiais promocionais, incluindo a logomarca, durante o prazo de vigência deste CONTRATO.

23.5 Este CONTRATO vincula as PARTES nos limites do quanto neste especificamente tratado, não criando entre essas ou seus colaboradores qualquer vínculo de trabalho, sociedade, associação ou organização comercial ou societária de qualquer natureza. Salvo se expressamente disposto em contrário, nada neste CONTRATO deverá ser interpretado como fundamento para rateio de lucros, despesas ou perdas, ou comunidade de direitos entre as PARTES.

23.6 Os tributos, contribuições, tarifas e encargos de quaisquer naturezas incidentes em decorrência desta contratação serão de responsabilidade da parte definida como contribuinte responsável, nos termos da lei.

23.7 As PARTES comprometem-se a, reciprocamente, cooperar e prestar o auxílio que razoavelmente lhes possa ser exigido para o bom desenvolvimento e execução das atividades previstas no presente CONTRATO.

23.8 Os serviços serão prestados de acordo com as normas, padrões e procedimentos dispostos na REGULAMENTAÇÃO DE TELECOMUNICAÇÕES, e todas as demais leis federais relativas à matéria e resoluções, súmulas, atos e deliberações expedidas pela ANATEL, pelo Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução nº 765 de 06/11/2023, pelo Marco Civil da Internet, pela Lei Geral de Proteção de Dados e pela Lei Geral de Telecomunicações no que lhe couber.

23.9 A MD NET disponibiliza aos seus clientes Central de Atendimento, que pode ser acessado por meio nº [***] e pelo e-mail [***] que funciona 8 (oito) horas por dia, em dias úteis. O endereço na internet da MD NET é [***]

23.10 As PARTES declaram que possuem plenos poderes para firmar o presente CONTRATO e para assumir as obrigações aqui estabelecidas.

23.11 As PARTES reconhecem que a nulidade ou invalidade de qualquer das cláusulas contratuais não prejudicará a validade e eficácia das demais cláusulas e do próprio CONTRATO.

23.12 As considerações constantes do preâmbulo deste CONTRATO constituem parte integrante do mesmo para todos os fins de direito, devendo subsidiar e orientar, na esfera judicial e extrajudicial, a solução de qualquer divergência que eventualmente venha a existir em relação às obrigações aqui acordadas.

23.14 As PARTES se obrigam por si próprias e por seus sucessores, a qualquer título, à plena execução deste CONTRATO.

23.15 As PARTES concordam e reconhecem que o presente instrumento regerá todos os eventuais atos praticados por qualquer das PARTES, relacionados ao objeto contratado, ocorridos inclusive no período compreendido entre a apresentação da (i) ETIQUETA PADRÃO e do (ii) TERMO DE ACEITE e a assinatura dos mesmos.

23.16 A adesão do CLIENTE aos serviços objeto deste CONTRATO poderá ser formalizada por qualquer dos seguintes meios, todos considerados juridicamente válidos e equivalentes, para todos os efeitos legais:

- a) Chamada telefônica gravada, realizada por meio dos canais oficiais de atendimento da MD NET, na qual o CLIENTE manifeste de forma livre, expressa e inequívoca sua vontade de contratar os serviços, ciente das condições, valores, prazos e obrigações correspondentes; ou



TERMO DE ACEITE No. _____



CLIENTE: _____, inscrita no CNPJ: _____, no endereço: _____,
 CEP: _____, BAIRRO: _____, CIDADE: _____, ESTADO: _____
 RESPONSÁVEL TÉCNICO: _____, EMAIL: _____, FONE: _____
 GERENTE DO CONTRATO PELO CLIENTE: _____: EMAIL: _____ FONE: _____
 ENDEREÇO(S) COMPLETO(S) DE INSTALAÇÃO: _____, CEP: _____, BAIRRO: _____,
 CIDADE: _____, ESTADO: _____

Constitui objeto da presente PROPOSTA TÉCNICA/COMERCIAL No. _____ a prestação, pela MD NET em favor do CLIENTE, os serviços abaixo discriminados, vinculados ao CONTRATO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES Nº _____.

<p>SERVIÇOS CONTRATADOS:</p> <p>-</p> <p>VALOR MENSAL R\$ _____ C/IMPOSTOS</p>	<p>VALORES DE ATIVAÇÃO:</p> <p>R\$ _____</p>
<p>PRAZO DE ATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS</p> <p>30 (dez) dias após o aceite eletrônico do CLIENTE</p>	<p>OPÇÃO DE VENCIMENTO DA FATURA:</p> <p>Todo dia 15 de cada mês</p>
<p>PRAZO DE CONTRATAÇÃO</p> <p>A partir da assinatura eletrônica desta Proposta Comercial:</p> <p>____meses</p>	<p>GARANTIAS DE NÍVEL DE SERVIÇO – SLA</p> <p>✓ MTTR – nível crítico – até 4 (quatro) horas (serviço de completamento indisponível)</p> <p>Os níveis de atendimento supramencionados prestam-se apenas e tão somente para o atendimento e providências quanto a operabilidade dos serviços prestados.</p>

Todos os valores acima discriminados contemplam os impostos incidentes na prestação dos serviços pela MD NET. Caso o CLIENTE esteja enquadrado em qualquer convênio especial de regime de tributação, deverá apresentar os documentos comprobatórios juntamente com aqueles necessários ao seu cadastro na MD NET.

16



PERMANÊNCIA CONTRATUAL

Caso o CLIENTE proceda à rescisão contratual, mediante solicitação nos canais de atendimento oficiais da MD NET, ou ainda solicite, alterações substanciais nas características dos serviços contratados, ou ainda der causa à rescisão do CONTRATO durante o prazo de permanência mínima supramencionada, ficará sujeito ao pagamento de multa correspondente a um percentual de 30% (Trinta por cento) do valor das prestações vincendas, calculada com base no valor da prestação vigente no mês da rescisão contratual. O Pagamento da multa estipulada neste item se dará de uma única vez, no prazo de até 30 (trinta) dias após o recebimento da comunicação da rescisão contratual ou redução dos serviços contratados. A multa referente à solicitação de redução de serviços corresponderá a um percentual de 30% (Trinta por cento) calculada sobre a diferença entre as prestações inicialmente contratadas e as novas prestações ajustadas.

ATENDIMENTO AO CLIENTE E SUPORTE TÉCNICO

A MD NET possui departamento técnico e de pós-venda disponível para auxiliar o CLIENTE nas questões de instalação, ativação, faturamento de serviços e demais dúvidas. A Central de Atendimento ao CLIENTE funciona em dias úteis, das 09h às 18h. As chamadas efetuadas pelo CLIENTE são gratuitas e registradas em nossos sistemas, gerando número de protocolo para acompanhamento e solução do chamado, mantendo atualizados os históricos e informações dos serviços contratados.

Central de Atendimento ao Cliente (16) 4009-5151

A MD NET efetua o gerenciamento dos serviços prestados durante 24 horas por dia, 07 por semana, 365 dias no ano, de forma pró ativa e garante disponibilidade anual de 99,5%, exceto em casos de manutenções programadas.

RELAÇÃO LABORAL

A MD NET é responsável por seus profissionais, devendo (i) cumprir todas as obrigações trabalhistas; (ii) arcar com as despesas relativas à prestação dos serviços; (iii) orientá-los quanto ao cumprimento dos termos deste CONTRATO, especialmente quanto ao uso dos equipamentos de segurança individuais e coletivos. Caso um profissional da parte ingresse com ação judicial ou procedimento extrajudicial contra a outra parte, a Parte responsável pelo profissional deve assumir a demanda como se sua fosse enviando todos os esforços para excluir a outra Parte. Em caso de condenação da Parte não empregadora ou contratante do profissional, a outra Parte a ressarcirá no valor integral da condenação, inclusive, custas e honorários advocatícios. Cada uma das PARTES será a exclusiva responsável por seus profissionais e, portanto, responderá integralmente por todo e qualquer acidente / incidente de trabalho sofrido pelos mesmos durante a execução dos serviços, estejam estes utilizando ou não, os EPIs / EPCs.



- b) Plataforma eletrônica de assinatura, incluindo portais digitais, aplicativos, ou sistemas integrados de aceite eletrônico, nos quais o CLIENTE efetue sua assinatura digital, eletrônica ou por duplo fator de autenticação (token, código de verificação ou confirmação via e-mail/SMS), de acordo com os padrões técnicos e de segurança adotados pela MD NET.

23.17 No caso de formalização por chamada telefônica, a gravação integral do diálogo que contenha o aceite do CLIENTE será armazenada e preservada pela MD NET pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, em conformidade com o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, sendo que a gravação da contratação servirá como comprovação inequívoca da manifestação de vontade do CLIENTE e poderá ser utilizada para fins de auditoria, fiscalização pela ANATEL ou solução de eventuais controvérsias.

23.18 No caso de assinatura por meio digital ou plataforma eletrônica, a MD NET garantirá a integridade, autenticidade e rastreabilidade do processo de assinatura, mediante o uso de sistemas eletrônicos seguros que assegurem a identificação inequívoca do CLIENTE, a geração de comprovante eletrônico de adesão, contendo data, hora, IP e meio de autenticação utilizado, e a disponibilização, ao CLIENTE, de cópia digital do CONTRATO e seus ANEXOS, sem qualquer ônus, conforme previsto na legislação.

23.19 O CLIENTE declara ter ciência de que a contratação realizada por qualquer dos meios previstos nesta Cláusula produz os mesmos efeitos jurídicos da assinatura física, constituindo título válido e exigível, nos termos do Código Civil, da Lei nº 14.063/2020 - assinaturas eletrônicas e demais normas aplicáveis.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – FORO DE COMPETÊNCIA

O presente CONTRATO é regido pelas Leis Brasileiras e as PARTES elegem o foro de domicílio do CLIENTE, para dirimir todas as questões oriundas do presente CONTRATO, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

24.1 ESTE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES ENCONTRA-SE REGISTRADO NO [] OFICIAL DE REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS CIVIL DE PESSOA JURÍDICA DA COMARCA DE [***], SOB No. [], ANULANDO E SUBSTITUINDO OS DEMAIS CONTRATOS ANTERIORES A ESTE.

Ribeirão Preto, 09 de março de 2026.



Diego Andreo Alledo – Sócio/proprietário
DUARTE DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA

Sebastião Antonio Dias – Sócio/proprietário
DUARTE DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA



Marcelo Duarte – Sócio/proprietário
DUARTE DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA

Matheus Dias Duarte – Sócio/proprietário
DUARTE DIAS E ALLEDO TELECOMUNICAÇÕES LTDA



Gustavo Dias – Sócio/proprietário
DUARTE E DIAS ELETROELETRÔNICOS LTDA

Marcelo Duarte – Sócio/proprietário
DUARTE E DIAS ELETROELETRÔNICOS LTDA



Gustavo Dias – Sócio/proprietário
MD TELECOMUNICAÇÕES LTDA

Marcelo Duarte – Sócio/proprietário
MD TELECOMUNICAÇÕES LTDA



3º TABELIÃO DE NOTAS DE RIBEIRÃO PRETO - SP
 Av. Costabile Romano, 2900 - Ribeirânia - Ribeirão Preto - SP - CEP: 14096-275

* RECONHECO POR SEMELHANÇA a(s) FIRMA(S) do: *

DIEGO ANDREO ALLEDO
 SEBASTIAO ANTONIO DIAS
 MARCELO DUARTE

3º TABELIÃO DE NOTAS DE RIBEIRÃO PRETO - SP
 RIBEIRAO PRETO-SP, 18/03/2026
 Escrevente **RAPHAEL VIANA MORALECO**
 Valor por firma: 13,67 - Cod: 161834
 Valido somente com o selo de autenticidade.

Raphael Viana Moraleco
 Escrevente Autorizado

126300
 FIRMA
 VALOR ECONÔMICO 2
 C20861AA0051929

3º TABELIÃO DE NOTAS DE RIBEIRÃO PRETO - SP
 Av. Costabile Romano, 2900 - Ribeirânia - Ribeirão Preto - SP - CEP: 14096-275

* RECONHECO POR SEMELHANÇA a(s) FIRMA(S) do: *

MATHEUS DIAS DUARTE
 RIBEIRAO PRETO-SP, 18/03/2026
 Escrevente **RAPHAEL VIANA MORALECO**
 Valor por firma: 13,67 - Cod: 189467
 Valido somente com o selo de autenticidade.

Raphael Viana Moraleco
 Escrevente Autorizado

126300
 FIRMA
 VALOR ECONÔMICO 2
 C20861AA0051930

3º TABELIÃO DE NOTAS DE RIBEIRÃO PRETO - SP
 Av. Costabile Romano, 2900 - Ribeirânia - Ribeirão Preto - SP - CEP: 14096-275

* RECONHECO POR SEMELHANÇA a(s) FIRMA(S) do: *

MARCELO DUARTE
 GUSTAVO DIAS
 RIBEIRAO PRETO-SP, 18/03/2026

3º TABELIÃO DE NOTAS DE RIBEIRÃO PRETO - SP
 RIBEIRAO PRETO-SP, 18/03/2026
 Escrevente **RAPHAEL VIANA MORALECO**
 Valor por firma: 13,67 - Cod: 192180
 Valido somente com o selo de autenticidade.

Raphael Viana Moraleco
 Escrevente Autorizado

126300
 FIRMA
 VALOR ECONÔMICO 2
 C20861AA0051931

3º TABELIÃO DE NOTAS DE RIBEIRÃO PRETO - SP
 Av. Costabile Romano, 2900 - Ribeirânia - Ribeirão Preto - SP - CEP: 14096-275

* RECONHECO POR SEMELHANÇA a(s) FIRMA(S) do: *

MARCELO DUARTE
 GUSTAVO DIAS
 RIBEIRAO PRETO-SP, 18/03/2026

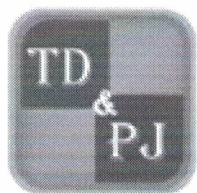
3º TABELIÃO DE NOTAS DE RIBEIRÃO PRETO - SP
 RIBEIRAO PRETO-SP, 18/03/2026
 Escrevente **RAPHAEL VIANA MORALECO**
 Valor por firma: 13,67 - Cod: 182180
 Valido somente com o selo de autenticidade.

Raphael Viana Moraleco
 Escrevente Autorizado

126300
 FIRMA
 VALOR ECONÔMICO 2
 C20861AA0051932



Cód: 93a0ddd1



OFICIAL DE RTD E CIVIL PJ RIBEIRÃO PRETO-SP

REGISTRO PARA FINS DE PUBLICIDADE E EFICÁCIA CONTRA TERCEIROS: CERTIFICO E DOU FÉ que o presente DOCUMENTO EM PAPEL, constituído de 19 página(s), fora protocolado sob nº 328328 e registrado eletronicamente na data de 23/03/2026, sob nº 327124 no Livro B, de TÍTULOS E DOCUMENTOS, deste Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica de Ribeirão Preto, Estado de São Paulo - CNPJ: 05.681.976/0001-90. CERTIFICO ainda, que a assinatura digital constante neste documento está em conformidade com os padrões da ICP-Brasil, nos termos da Lei nº 11.977 de 07 de julho de 2009. Apresentante: DUARTE DIAS E ALLEDO TELECOMUNICACOES LTDA. Natureza: CONTRATO DE PRESTACAO DE SERVICOS. Este certificado é parte integrante e inseparável do registro acima descrito. Ribeirão Preto/SP, 23/03/2026. [Cartorio R\$: 193,81, Estado R\$: 55,10, Ipesp R\$: 37,82, Sinoreg R\$: 10,20, Trib.Juстиça R\$: 13,32, MP R\$: 9,38, ISS R\$: 3,91, Outros R\$: 0,00, Santa Casa R\$: 0,00] - Total R\$: 323,54.

Documento assinado digitalmente em Conformidade do Padrão Brasileiro de Assinatura Digital, padrão ICP-Brasil. Validação do atributo de assinatura digital <https://valida.rtdribeirao.com.br/documento/93a0ddd1>. Este é um documento público eletrônico, emitido nos termos da Medida Provisória de nº 2200-2, de 24/08/2001. Verifique a integridade do documento registrado acessando através do QR Code ao lado.



Para verificar a autenticidade do documento, acesse o site <https://selodigital.tjsp.jus.br>

Selo Digital 1211294TIHG000328328HG26R



20. Documento registrado sob nº 327124 em 23/03/2026 no OFICIAL DE REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS E CIVIL PESSOA JURÍDICA DE RIBEIRÃO PRETO-SP.