



ONF-DOC-001 - ON FIBER SCM LTDA | CONTRATO GERAL SCM | VERSÃO 2.0 - AGOSTO/2025

CONTRATO GERAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM

ACESSO À INTERNET BANDA LARGA E COMODATO DE EQUIPAMENTOS

ON FIBER SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA LTDA

CNPJ: 29.304.423/0001-87

Site: www.onfiber.net.br | E-mail: contato@onfiber.net.br

Manaus - Amazonas

VERSÃO 2.0 - AGOSTO/2025 Atualização conforme Resolução 777

Este instrumento substitui, para novas contratações e demais hipóteses juridicamente cabíveis, a redação anterior do Contrato Geral de Prestação de Serviço SCM, sem prejuízo de direitos adquiridos, Ofertas vigentes e normas cogentes aplicáveis.

O presente Contrato Geral de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) é regido pela Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), pela Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações), pelo Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC, aprovado pela Resolução Anatel nº 765/2023, pelo Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações - RGST, aprovado pela Resolução Anatel nº 777/2025, pelo Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL, aprovado pela Resolução Anatel nº 717/2019, pela Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), pela Lei nº 13.709/2018 (LGPD), pelo Decreto nº 7.962/2013 e pelas demais normas aplicáveis, sempre considerada a regulamentação vigente e o regime regulatório efetivamente incidente sobre a CONTRATADA.

De um lado, ON FIBER SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 29.304.423/0001-87, com atuação na prestação de Serviço de Comunicação Multimídia, doravante denominada CONTRATADA; e, de outro lado, a pessoa física ou jurídica identificada no cadastro, na Oferta ou no Quadro de Identificação da Contratação, doravante denominada CONTRATANTE, ASSINANTE ou CONSUMIDOR, têm entre si justo e contratado o presente instrumento.

CONTROLE DO DOCUMENTO

Documento	Contrato Geral de Prestação de Serviço SCM
Empresa	ON FIBER SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA LTDA
Versão	2.0 - ONF-DOC-001



ONF-DOC-001 - ON FIBER SCM LTDA | CONTRATO GERAL SCM | VERSÃO 2.0 - AGOSTO/2025

Documento	Contrato Geral de Prestação de Serviço SCM
Data de emissão	Agosto/2025

As alterações que impliquem modificação de direitos ou obrigações do CONTRATANTE serão previamente comunicadas na forma da regulamentação e não poderão reduzir direitos assegurados por lei, regulamento, Oferta ou condição já incorporada ao contrato. Alterações decorrentes de imposição legal ou regulatória aplicar-se-ão na extensão exigida pela norma competente.

1. DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A CONTRATADA prestará o serviço com observância da boa-fé, transparência, segurança, continuidade, qualidade e equilíbrio contratual. A declaração de ciência ou aceite pelo CONTRATANTE não implica renúncia a direitos indisponíveis, nem convalida cláusula que venha a ser considerada abusiva ou incompatível com norma cogente.

Integram a contratação, quando aplicáveis, este Contrato Geral, a Oferta contratada, a Etiqueta Padrão, o Quadro de Identificação da Contratação, o Termo de Permanência e os registros do aceite. Em caso de divergência, prevalecerá a condição mais específica e favorável ao CONTRATANTE, observadas as normas cogentes e a regulamentação setorial.

2. DAS DEFINIÇÕES

- a) CONTRATADA: ON FIBER SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA LTDA.
- b) CONTRATANTE / ASSINANTE / CONSUMIDOR: pessoa física ou jurídica que contrata a prestação do serviço.
- c) SCM: Serviço de Comunicação Multimídia, serviço de telecomunicações de interesse coletivo que possibilita a transmissão de informações multimídia, incluindo acesso à internet, nos termos da regulamentação vigente.
- d) OFERTA: conjunto de condições comerciais, de acesso e de fruição do serviço contratado, incluindo preço, velocidade, vigência, reajuste, instalação e eventual Prazo de Permanência.
- e) ETIQUETA PADRÃO: resumo padronizado das principais condições da Oferta, quando exigido pela regulamentação.
- f) EQUIPAMENTOS EM COMODATO: equipamentos disponibilizados pela CONTRATADA para viabilizar o serviço, permanecendo de sua propriedade.
- g) PONTO DE ENTREGA / INSTALAÇÃO: ponto tecnicamente definido no endereço do CONTRATANTE em que se considera entregue o serviço pela CONTRATADA.
- h) REDE INTERNA: infraestrutura e equipamentos pertencentes ao CONTRATANTE ou ao imóvel após o ponto de entrega, incluindo cabeamentos, computadores, celulares, televisores, repetidores, switches e demais dispositivos particulares.
- i) PRAZO DE PERMANÊNCIA: período máximo contratualmente previsto, em contrapartida a benefício econômico claramente identificado e valorizado.



ONF-DOC-001 - ON FIBER SCM LTDA | CONTRATO GERAL SCM | VERSÃO 2.0 - AGOSTO/2025

3. DO OBJETO, DA OFERTA E DAS CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

O objeto deste contrato é a prestação, pela CONTRATADA, do SCM, consistindo no fornecimento de acesso à internet banda larga no endereço informado pelo CONTRATANTE, de acordo com a viabilidade técnica e com a Oferta escolhida.

A Oferta e o Quadro de Identificação da Contratação deverão informar, quando aplicável: nome e código de identificação da Oferta; prazo de vigência; preço; forma de pagamento; velocidades de download e upload; franquia, se houver; valores de aquisição, instalação, manutenção e equipamentos; área de abrangência; critérios e periodicidade de reajuste; prazo de instalação, reparo e mudança de endereço; canais de atendimento; e eventual Prazo de Permanência com o benefício concedido.

A velocidade contratada será disponibilizada até o ponto de entrega, observados os parâmetros de qualidade aplicáveis, sem prejuízo das limitações comprovadamente decorrentes da rede interna, de equipamentos particulares ou de fatores externos não imputáveis à CONTRATADA.

4. DA CONTRATAÇÃO E DA ENTREGA DOS DOCUMENTOS

A contratação poderá ocorrer por meio físico ou eletrônico, incluindo site oficial, aplicativo, atendimento telefônico, WhatsApp, canais digitais ou atendimento presencial. O aceite eletrônico terá validade jurídica desde que permita identificar a manifestação de vontade do CONTRATANTE e a versão dos documentos aceitos.

Antes da contratação, a CONTRATADA disponibilizará acesso ao presente contrato e às condições da Oferta. Após a contratação, disponibilizará ao CONTRATANTE, em meio que permita sua guarda e reprodução, cópia do contrato, da Oferta/Etiqueta Padrão e, quando houver, do Termo de Permanência.

A CONTRATADA poderá manter registros eletrônicos necessários à comprovação da contratação, incluindo nome, CPF/CNPJ, endereço, data e hora, endereço IP, dispositivo, registros de comunicação, versão do contrato e demais elementos necessários, observados os princípios da LGPD e os prazos legais e regulatórios.

No atendimento telefônico, quando submetido ao RGC aplicável, o CONTRATANTE será informado sobre a gravação da chamada e poderá solicitar a respectiva gravação nos termos da regulamentação.

5. DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO NAS CONTRATAÇÕES À DISTÂNCIA

Quando a contratação for realizada fora do estabelecimento comercial, inclusive por internet, telefone, WhatsApp ou outro meio remoto, e estiver caracterizada relação de consumo, o CONTRATANTE poderá exercer o direito de arrependimento no prazo legal de 7 (sete) dias, contado da contratação, pelos canais disponibilizados pela CONTRATADA, nos termos do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor.

Exercido regularmente o direito de arrependimento, os valores eventualmente pagos serão restituídos na forma da legislação aplicável, sem imposição de multa de permanência decorrente do exercício desse direito.



ONF-DOC-001 - ON FIBER SCM LTDA | CONTRATO GERAL SCM | VERSÃO 2.0 - AGOSTO/2025

6. DA INSTALAÇÃO DO SERVIÇO

A instalação será realizada após confirmação de viabilidade técnica e conforme prazo informado na Oferta ou na ordem de serviço. O CONTRATANTE deverá permitir acesso ao local, informar corretamente o endereço, disponibilizar energia elétrica adequada e assegurar condições mínimas de segurança e infraestrutura para a instalação.

Havendo necessidade de reagendamento por fato imputável ao CONTRATANTE, eventual cobrança somente poderá ocorrer se previamente informada, objetivamente justificada e aceita, observados o CDC e a regulamentação. Não será cobrada visita ou instalação quando o impedimento decorrer de fato imputável à CONTRATADA.

7. DOS EQUIPAMENTOS FORNECIDOS EM COMODATO

Para viabilizar a conexão, a CONTRATADA poderá disponibilizar, em comodato, ONU/ONT de fibra óptica, roteador Wi-Fi, fonte de alimentação, cabos, conectores e outros equipamentos necessários. O comodato não implica venda ou transferência de propriedade.

Os equipamentos deverão ser identificados, sempre que tecnicamente possível, por modelo, número de série ou outro identificador no termo de instalação, ordem de serviço ou sistema da CONTRATADA.

8. DA GUARDA E RESPONSABILIDADE SOBRE OS EQUIPAMENTOS

Enquanto permanecerem regularmente instalados no endereço do CONTRATANTE, os equipamentos ficarão sob sua guarda, devendo ser utilizados conforme orientação técnica, mantidos em local seguro e não removidos ou alterados sem autorização.

O CONTRATANTE somente responderá por perda, extravio, dano ou inutilização quando houver fato a ele imputável. Não serão cobrados desgaste natural, defeito de fabricação, vício, falha de manutenção ou dano decorrente de fato imputável à CONTRATADA.

9. DAS PROIBIÇÕES RELACIONADAS AOS EQUIPAMENTOS

- abrir, desmontar, violar ou adulterar equipamentos fornecidos em comodato;
- substituir fonte de alimentação ou componente sem autorização;
- alterar configurações internas que possam comprometer a segurança ou a operação da rede;
- remover os equipamentos do endereço cadastrado sem autorização, quando a remoção puder comprometer a prestação;
- emprestar, vender, transferir ou ceder equipamentos de propriedade da CONTRATADA;
- utilizar os equipamentos para finalidade diversa da prestação do serviço contratado.

A violação destas condições poderá ensejar cobrança apenas dos danos efetivamente comprovados e demais medidas proporcionais e juridicamente cabíveis, sem prejuízo do direito de defesa do CONTRATANTE.



ONF-DOC-001 - ON FIBER SCM LTDA | CONTRATO GERAL SCM | VERSÃO 2.0 - AGOSTO/2025

10. DOS VALORES DE REPOSIÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

Em caso de perda, extravio, não devolução ou dano imputável ao CONTRATANTE que impossibilite a reutilização do equipamento, poderá ser cobrado o custo de reposição de equipamento equivalente, mediante comprovação da ocorrência e respeitado o limite de valor previamente informado.

Equipamento	Valor máximo de referência
Kit ONU/ONT Fibra Óptica	R\$ 500,00
Kit Roteador Wi-Fi	R\$ 500,00
Conector de fibra	R\$ 99,00

Os valores acima são referências desta versão contratual. Alterações futuras deverão ser previamente comunicadas e somente produzirão efeitos para fatos posteriores à comunicação, não podendo a cobrança superar o custo de reposição de equipamento equivalente. O desgaste natural não será considerado dano.

11. DA RETIRADA E DEVOLUÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

O cancelamento ou a rescisão do contrato produzirá efeitos independentemente da retirada ou devolução prévia dos equipamentos em comodato.

A CONTRATADA ou terceiro por ela autorizado providenciará, sem ônus para o CONTRATANTE, a retirada dos equipamentos no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contados do pedido de rescisão. O CONTRATANTE poderá optar por entregar os equipamentos em local indicado pela CONTRATADA.

Excedido o prazo de 60 (sessenta) dias sem retirada por iniciativa da CONTRATADA, cessará a responsabilidade do CONTRATANTE pela guarda e integridade dos equipamentos, ressalvado dano anterior comprovadamente imputável ao CONTRATANTE.

12. DA REDE INTERNA E DO PONTO DE ENTREGA

A CONTRATADA será responsável pela prestação do SCM até o ponto de entrega tecnicamente definido. Após esse ponto, limitações comprovadamente decorrentes da rede interna ou de equipamentos particulares não caracterizam, por si só, falha da CONTRATADA.

A atribuição de responsabilidade à rede interna dependerá de diagnóstico técnico razoável, não sendo admitida presunção automática contra o CONTRATANTE.

13. DA COMPATIBILIDADE DOS EQUIPAMENTOS DO CONTRATANTE

Para utilização integral das velocidades contratadas, os dispositivos do CONTRATANTE deverão ser compatíveis com a tecnologia da Oferta, podendo ser necessários placa de rede Gigabit Ethernet, cabeamento Cat5e ou superior, roteador compatível, padrões Wi-Fi adequados e capacidade de processamento suficiente.



ONF-DOC-001 - ON FIBER SCM LTDA | CONTRATO GERAL SCM | VERSÃO 2.0 - AGOSTO/2025

A limitação causada por equipamento incompatível não será considerada defeito do SCM quando tecnicamente demonstrada, sem prejuízo da obrigação da CONTRATADA de entregar o serviço conforme contratado até o ponto de entrega.

14. DO WI-FI E DAS LIMITAÇÕES DE SINAL

O CONTRATANTE reconhece que a tecnologia Wi-Fi está sujeita a variações decorrentes de distância, paredes, lajes, móveis, espelhos, interferências eletromagnéticas, quantidade de dispositivos, redes próximas, características do imóvel e limitações dos aparelhos conectados.

Tais condições não afastam a responsabilidade da CONTRATADA pela qualidade do SCM até o ponto de entrega, nem impedem a análise de eventual falha de cobertura de equipamento fornecido quando essa cobertura tiver sido objeto específico da Oferta.

15. DA CONEXÃO PARA JOGOS ONLINE, LATÊNCIA E SERVIDORES DE TERCEIROS

A CONTRATADA não garante valores específicos de latência, rotas ou desempenho de servidores de jogos, plataformas ou aplicações de terceiros quando tais resultados dependerem de fatores externos à sua rede, como localização do servidor, rotas de outras operadoras, congestionamento externo ou infraestrutura do fornecedor da aplicação.

A exclusão acima não se aplica a degradação, perda de pacotes, latência ou falha originada na própria rede da CONTRATADA ou em elemento sob sua responsabilidade.

16. DOS TESTES DE VELOCIDADE

Para diagnóstico técnico, recomenda-se que testes de velocidade sejam realizados por conexão cabeada, em equipamento compatível, sem tráfego simultâneo relevante e por ferramenta confiável ou indicada pela regulamentação.

Testes realizados por Wi-Fi ou em equipamentos não compatíveis poderão sofrer variações e serão avaliados em conjunto com as demais evidências técnicas, não sendo automaticamente desconsiderados.

17. DA COBRANÇA E DAS FORMAS DE PAGAMENTO

Pela prestação dos serviços, o CONTRATANTE pagará o valor indicado na Oferta. A cobrança poderá ocorrer por boleto bancário, PIX, cartão de crédito ou outro meio disponibilizado e previamente informado.

O documento de cobrança pós-paga será disponibilizado, quando aplicável, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias do vencimento, sem cobrança pela segunda via, observadas as informações exigidas pela regulamentação. A CONTRATADA disponibilizará as opções de vencimento exigidas pelo regime regulatório aplicável.



ONF-DOC-001 - ON FIBER SCM LTDA | CONTRATO GERAL SCM | VERSÃO 2.0 - AGOSTO/2025

A cobrança mensal é recorrente enquanto o contrato permanecer vigente. A simples ausência de uso por escolha do CONTRATANTE não equivale a cancelamento. Não haverá, contudo, cobrança pela prestação durante a suspensão temporária solicitada pelo CONTRATANTE na forma da Cláusula 27, nem por período posterior à data de eficácia da rescisão.

18. DO VENCIMENTO, DO DOCUMENTO DE COBRANÇA E DOS VALORES REMANESCENTES

O CONTRATANTE deverá observar a data de vencimento escolhida. A indisponibilidade de boleto físico não afasta a obrigação de pagamento quando o documento estiver regularmente disponibilizado por outro meio previamente aceito e com a antecedência devida.

Rescindido o contrato, a cobrança será proporcional ao período efetivamente usufruído até a data de eficácia da rescisão. Permanecem exigíveis débitos anteriores, encargos legais, danos comprovados e multa de permanência válida, quando cabível.

19. DO REAJUSTE

Os preços poderão ser reajustados conforme o índice ou critério expressamente indicado na Oferta, observado intervalo mínimo de 12 (doze) meses entre reajustes e a regulamentação vigente.

O CONTRATANTE será comunicado sobre o reajuste com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, quando assim exigido pelo RGC aplicável. Na ausência do índice originalmente previsto, será utilizado o índice substituto legalmente admitido ou outro critério previamente informado e juridicamente válido.

20. DA CONTESTAÇÃO DE COBRANÇAS E DA DEVOLUÇÃO DE VALORES

O CONTRATANTE poderá contestar cobrança que considere indevida no prazo de até 3 (três) anos contado da data da cobrança, sem prejuízo de prazo legal mais favorável.

O valor contestado e ainda não pago terá sua cobrança suspensa durante a análise, e a CONTRATADA disponibilizará, sem ônus, documento para pagamento da parcela não contestada. A contestação suspenderá a fluência dos prazos de suspensão e rescisão por inadimplência até a comunicação da resposta.

A CONTRATADA analisará a contestação e comunicará a resposta no prazo máximo de 30 (trinta) dias, quando aplicável o RGC integral. Se a contestação for procedente ou se transcorrer o prazo regulamentar sem resposta, a cobrança será cancelada ou o valor pago será automaticamente restituído.

O pagamento de quantia cobrada indevidamente ensejará devolução na forma prevista na legislação e regulamentação aplicáveis, inclusive em dobro quando cabível, acrescida dos encargos legalmente previstos. O CONTRATANTE poderá escolher a forma de restituição dentre as modalidades admitidas pela regulamentação.



ONF-DOC-001 - ON FIBER SCM LTDA | CONTRATO GERAL SCM | VERSÃO 2.0 - AGOSTO/2025

21. DA INADIMPLÊNCIA E DOS ENCARGOS

O atraso no pagamento poderá sujeitar o CONTRATANTE a multa moratória de até 2% (dois por cento), correção monetária e juros de mora de até 1% (um por cento) ao mês, proporcionais ao dia, observada a regulamentação e o critério de correção informado na Oferta.

A cobrança administrativa, extrajudicial ou judicial deverá observar o CDC e demais normas aplicáveis, vedados constrangimento, ameaça ou exposição indevida do CONTRATANTE.

22. DA SUSPENSÃO DO SERVIÇO POR FALTA DE PAGAMENTO

A **CONTRATADA** poderá suspender integralmente a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) após o decurso de **15 (quinze) dias** da data em que notificar o **CONTRATANTE** acerca da existência de débito vencido, observadas as disposições da regulamentação vigente da Agência Nacional de Telecomunicações – **ANATEL**.

A notificação informará, no mínimo: o motivo da suspensão; as regras e os prazos aplicáveis à suspensão e à rescisão contratual; o valor do débito e o respectivo período de referência; a possibilidade de registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, quando legalmente admitido; e o prazo estimado para restabelecimento do serviço após a regularização financeira.

Transcorridos **60 (sessenta) dias** da suspensão sem a regularização dos débitos, a **CONTRATADA** poderá rescindir o presente Contrato por inadimplência, mediante prévia notificação, quando exigida pela regulamentação aplicável. Eventual cobrança durante o período de suspensão observará estritamente a regulamentação vigente e as decisões da ANATEL, ficando vedada qualquer cobrança após a data de eficácia da rescisão contratual.

A critério exclusivo da **ON FIBER**, o **CONTRATANTE** poderá solicitar **01 (um) desbloqueio temporário de cortesia**, com duração máxima de **24 (vinte e quatro) horas**, durante cada período de inadimplência, exclusivamente para possibilitar a regularização dos débitos pendentes.

. O desbloqueio temporário de cortesia constitui **mera liberalidade da ON FIBER**, podendo ser concedido apenas **uma única vez para cada ocorrência de suspensão por inadimplência**, não caracterizando **direito adquirido** do **CONTRATANTE**, **novação da dívida**, obrigação contratual permanente, renúncia ao direito de cobrança ou impedimento para adoção das medidas previstas neste Contrato e na legislação aplicável.

Encerrado o período de desbloqueio temporário, caso não ocorra a quitação integral dos débitos pendentes, o serviço será automaticamente suspenso novamente, permanecendo indisponível até a efetiva regularização financeira, sem necessidade de nova concessão de prazo ou novo desbloqueio.

A **ON FIBER** poderá, justificadamente, deixar de conceder o desbloqueio temporário de cortesia em situações de reincidência, indícios de fraude, uso indevido do benefício, descumprimento contratual, inadimplemento reiterado ou quaisquer outras circunstâncias que, mediante justificativa razoável, comprometam a finalidade excepcional deste benefício.



ONF-DOC-001 - ON FIBER SCM LTDA | CONTRATO GERAL SCM | VERSÃO 2.0 - AGOSTO/2025

A concessão do desbloqueio temporário de cortesia não interrompe, suspende ou altera os prazos previstos para suspensão, rescisão contratual, incidência de encargos moratórios ou demais consequências decorrentes da inadimplência, constituindo exclusivamente uma medida excepcional de caráter comercial destinada a facilitar a regularização financeira do **CONTRATANTE**.

23. DO RESTABELECIMENTO DO SERVIÇO APÓS PAGAMENTO

Se o **CONTRATANTE** regularizar o débito antes da rescisão, a **CONTRATADA** restabelecerá o serviço em até 1 (um) dia contado da ciência do pagamento, sem cobrança de taxa de restabelecimento. Em caso de parcelamento, o prazo contará da ciência do pagamento da primeira parcela do acordo.

Quitado integralmente o débito, a **CONTRATADA** requererá a baixa de eventual registro em sistema de proteção ao crédito no prazo máximo de 5 (cinco) dias, quando aplicável.

24. DA FIDELIZAÇÃO E DO PRAZO DE PERMANÊNCIA

A Oferta poderá prever Prazo de Permanência de até 12 (doze) meses para consumidor pessoa física, ou prazo diverso legalmente admitido para pessoa jurídica, desde que haja benefício econômico individualizado e aceite expresso.

O Termo de Permanência deverá informar claramente: o período de permanência; a descrição do benefício concedido; o valor econômico do benefício; e o valor ou fórmula objetiva da multa por rescisão antecipada.

A multa será proporcional ao período restante e não poderá exceder o valor do benefício concedido. Não será devida quando a rescisão decorrer de descumprimento de obrigação legal ou contratual da **CONTRATADA**, cabendo-lhe o ônus de demonstrar a improcedência da alegação do **CONTRATANTE**, ou em outra hipótese de isenção prevista em lei ou regulamento.

A **CONTRATADA** disponibilizará opção de contratação com condições de fruição equivalentes e sem vínculo de permanência quando assim exigido pela regulamentação. Não haverá renovação do Prazo de Permanência sem consentimento prévio e expresso do **CONTRATANTE**.

25. DO CANCELAMENTO E DA RESCISÃO A PEDIDO DO CONTRATANTE

O **CONTRATANTE** poderá solicitar a rescisão a qualquer tempo e por todos os canais de atendimento disponíveis para a Oferta, independentemente da existência de débito.

No momento do pedido, a **CONTRATADA** informará eventuais débitos remanescentes e multa de permanência válida. O processamento da rescisão independe da retirada dos equipamentos.

Pedidos processados com intervenção de atendente produzirão efeitos imediatos, ainda que o processamento técnico demande prazo. Pedidos processados sem intervenção de atendente produzirão efeitos após até 2 (dois) dias úteis, período em que será devido apenas o valor proporcional do serviço efetivamente disponibilizado, sendo garantida a possibilidade de desistência do pedido dentro desse prazo.



ONF-DOC-001 - ON FIBER SCM LTDA | CONTRATO GERAL SCM | VERSÃO 2.0 - AGOSTO/2025

O comprovante do pedido de rescisão será disponibilizado ao CONTRATANTE por meio eletrônico ou correspondência, conforme sua escolha. Não será efetuada cobrança referente a serviços após a data de eficácia da rescisão.

26. DA RESCISÃO POR INICIATIVA DA CONTRATADA

A CONTRATADA somente poderá rescindir o contrato por sua iniciativa quando comprovar inadimplência após o procedimento da Cláusula 22, descumprimento de obrigação contratual ou regulamentar pelo CONTRATANTE, utilização ilícita comprovada ou impossibilidade técnica definitiva de continuidade da prestação.

Sempre que cabível, a rescisão será precedida de comunicação adequada, preservando-se o direito do CONTRATANTE de esclarecer ou regularizar a situação quando a natureza do descumprimento o permitir.

27. DA SUSPENSÃO TEMPORÁRIA A PEDIDO DO CONTRATANTE

O CONTRATANTE adimplente poderá solicitar, sem ônus, a suspensão temporária do serviço uma única vez a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) e máximo de 120 (cento e vinte) dias.

Durante a suspensão não haverá cobrança de mensalidade ou valor referente à prestação do SCM, e ficará suspensa a fluência do Prazo de Permanência. O CONTRATANTE terá direito à manutenção da Oferta, observado seu prazo de vigência, e poderá solicitar o restabelecimento sem ônus a qualquer tempo.

As solicitações de suspensão e restabelecimento serão atendidas em até 1 (um) dia, observado o regime regulatório aplicável. Pedidos em condições diversas das previstas nesta cláusula poderão ser objeto de tratamento comercial específico, desde que previamente informado e juridicamente admissível.

28. DA MUDANÇA DE ENDEREÇO

A mudança de endereço dependerá de viabilidade técnica no novo local. A CONTRATADA informará o prazo de atendimento e eventual custo previamente à execução.

A inexistência de viabilidade técnica não obriga a CONTRATADA a expandir sua infraestrutura exclusivamente para atender à mudança. Nessa hipótese, serão avaliados os efeitos sobre a continuidade da Oferta e eventual Prazo de Permanência de modo proporcional e conforme a legislação aplicável.

29. DO USO ADEQUADO DA INTERNET

O CONTRATANTE compromete-se a utilizar o serviço de forma ética, segura e legal, abstendo-se de atividades que prejudiquem a rede, outros usuários ou terceiros. A CONTRATADA não realiza controle editorial dos conteúdos acessados, ressalvadas obrigações legais e ordens de autoridade competente.



ONF-DOC-001 - ON FIBER SCM LTDA | CONTRATO GERAL SCM | VERSÃO 2.0 - AGOSTO/2025

30. DAS PRÁTICAS PROIBIDAS

- invasão ou tentativa de acesso não autorizado a computadores, redes ou sistemas;
- disseminação de vírus, malwares ou códigos maliciosos;
- fraudes eletrônicas, spam abusivo ou ataques de negação de serviço;
- hospedagem, distribuição ou compartilhamento de conteúdo ilícito ou que viole direitos de terceiros;
- uso da conexão de modo a comprometer intencionalmente a segurança, estabilidade ou funcionamento da rede da CONTRATADA.

Medidas de suspensão ou rescisão por violação desta cláusula dependerão de elementos razoáveis de comprovação e da observância das normas aplicáveis.

31. DA RESPONSABILIDADE PELOS ATOS PRATICADOS ATRAVÉS DA CONEXÃO

Cada usuário responde por seus próprios atos. O titular deverá adotar medidas razoáveis de guarda de credenciais e segurança da rede, podendo responder por conduta própria, autorização, culpa ou descumprimento do dever de guarda, nos termos da legislação.

Não se presume, de forma absoluta, que todo ato praticado por familiar, visitante, empregado ou terceiro seja de responsabilidade pessoal do titular, sem análise das circunstâncias e da legislação aplicável.

A CONTRATADA colaborará com autoridades competentes mediante ordem judicial, requisição ou outra hipótese legalmente autorizada, preservados os direitos de privacidade e sigilo.

32. DO IPTV, TV BOX E SERVIÇOS DE TERCEIROS

A ON FIBER fornece o SCM e não se responsabiliza pela criação, comercialização, instalação ou funcionamento de IPTV clandestino, listas ilegais, TV Box modificadas, aplicativos não licenciados ou outros serviços de terceiros não fornecidos pela CONTRATADA.

Falhas exclusivamente atribuíveis a plataformas de terceiros não caracterizam falha do SCM. Essa disposição não impede o CONTRATANTE de rescindir o serviço de internet a qualquer tempo, observadas apenas as obrigações válidas e legalmente exigíveis, inclusive eventual multa de permanência quando cabível.

33. DOS DIREITOS AUTORAIS E CONTEÚDOS PROTEGIDOS

O CONTRATANTE deverá respeitar a legislação de direitos autorais e demais direitos de propriedade intelectual. A CONTRATADA não incentiva nem autoriza o uso do serviço para práticas ilícitas.



ONF-DOC-001 - ON FIBER SCM LTDA | CONTRATO GERAL SCM | VERSÃO 2.0 - AGOSTO/2025

34. DA PROIBIÇÃO DE REVENDA OU COMPARTILHAMENTO COMERCIAL NÃO AUTORIZADO

É vedado revender o acesso à internet, cobrar de terceiros pelo compartilhamento, operar como provedor não autorizado ou distribuir sinal para imóveis independentes em desacordo com a Oferta e com a regulamentação.

A adoção de medidas contratuais em razão de uso comercial irregular dependerá de comprovação e deverá observar proporcionalidade, comunicação e regulamentação aplicável.

35. DA SEGURANÇA DA REDE E DOS EQUIPAMENTOS DE TERCEIROS

O CONTRATANTE é responsável pela segurança básica dos equipamentos particulares conectados à sua rede, recomendando-se o uso de senhas fortes, atualizações de software, antivírus e configurações adequadas.

A CONTRATADA não responde por incidentes originados exclusivamente em equipamento particular ou conduta de terceiro alheia à sua esfera de controle. Permanecerá responsável, contudo, por falha de segurança, vulnerabilidade, incidente ou tratamento de dados imputável à sua própria infraestrutura ou atividade.

36. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - LGPD E MARCO CIVIL DA INTERNET

A CONTRATADA tratará dados pessoais em conformidade com a LGPD, o Marco Civil da Internet e demais normas aplicáveis, observando finalidade, adequação, necessidade, transparência, segurança e responsabilização.

Os dados poderão ser tratados, conforme base legal aplicável, para: identificação do CONTRATANTE; execução do contrato; instalação, ativação, manutenção e suporte; faturamento e cobrança; prevenção a fraudes e segurança; comunicação relacionada ao serviço; cumprimento de obrigações legais ou regulatórias; exercício regular de direitos; e outras finalidades legitimamente informadas.

Os registros de conexão e demais informações sujeitas a obrigação legal de guarda serão mantidos pelos prazos e condições previstos na legislação. A CONTRATADA disponibilizará Política de Privacidade em seu site, com informações complementares sobre bases legais, retenção, segurança, compartilhamento e exercício de direitos.

37. DO COMPARTILHAMENTO DE DADOS

Os dados poderão ser compartilhados, na medida necessária e conforme base legal, com instituições financeiras, meios de pagamento, prestadores de tecnologia, empresas de suporte e operação, parceiros contratados e autoridades públicas quando houver obrigação legal ou determinação competente.

A CONTRATADA não comercializa dados pessoais de seus clientes e adotará medidas contratuais e técnicas razoáveis para assegurar que terceiros tratem os dados dentro das finalidades autorizadas.



ONF-DOC-001 - ON FIBER SCM LTDA | CONTRATO GERAL SCM | VERSÃO 2.0 - AGOSTO/2025

38. DOS DIREITOS DO TITULAR DOS DADOS

O titular poderá exercer, quando aplicáveis, os direitos previstos no art. 18 da LGPD, incluindo confirmação de tratamento, acesso, correção, anonimização, bloqueio ou eliminação nos casos legalmente cabíveis, portabilidade, informação sobre compartilhamentos, revogação de consentimento e revisão de decisões automatizadas, observadas as hipóteses e limites legais.

As solicitações poderão ser apresentadas pelos canais oficiais da CONTRATADA, sem cobrança, ressalvadas hipóteses legalmente previstas.

39. DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- disponibilizar o serviço conforme a Oferta e os parâmetros de qualidade aplicáveis;
- manter e reparar a infraestrutura sob sua responsabilidade;
- prestar atendimento e registrar as demandas pelos canais disponíveis;
- informar alterações relevantes e indisponibilidades quando exigido ou tecnicamente possível;
- cumprir obrigações de faturamento, contestação, suspensão, cancelamento, privacidade e proteção de dados;
- preservar o sigilo das comunicações e dos dados nos termos da legislação.

Em caso de interrupção decorrente de falha de sua infraestrutura, a CONTRATADA envidará esforços para restabelecer o serviço no menor prazo possível. Eventual prazo operacional estimado de reparo não limita direitos de ressarcimento, abatimento, indenização ou outros direitos legalmente assegurados.

40. DAS MANUTENÇÕES, INTERRUPÇÕES E DO RESSARCIMENTO AUTOMÁTICO

Poderão ocorrer interrupções temporárias por manutenção preventiva ou corretiva, melhoria de rede, atualização técnica ou eventos externos. Sempre que tecnicamente possível e aplicável, intervenções programadas serão previamente comunicadas.

A CONTRATADA efetuará automaticamente o ressarcimento ao CONTRATANTE prejudicado por indisponibilidade do serviço, de forma proporcional ao valor da Oferta e ao período de indisponibilidade, até o segundo mês subsequente ao evento, respeitado o ciclo de faturamento, conforme RGC/RQUAL e demais regras aplicáveis.

Em solicitação individual de reparo, o cálculo do ressarcimento considerará o período entre o registro da solicitação e o efetivo restabelecimento, observadas as exceções e critérios técnicos previstos na regulamentação.

41. DO CASO FORTUITO, FORÇA MAIOR E EVENTOS EXTERNOS

A CONTRATADA não será responsabilizada por dano que decorra exclusivamente de caso fortuito externo, força maior ou fato de terceiro inevitável, devidamente demonstrado, como eventos climáticos severos, incêndios, acidentes, rompimento de fibra por terceiros, vandalismo, furto de cabos, interrupção de energia ou determinação de autoridade.



ONF-DOC-001 - ON FIBER SCM LTDA | CONTRATO GERAL SCM | VERSÃO 2.0 - AGOSTO/2025

Ainda nessas hipóteses, a CONTRATADA adotará medidas razoáveis de mitigação e restabelecimento e preservará os direitos de informação e demais direitos cogentes do CONTRATANTE que não dependam de culpa da prestadora.

42. DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

A CONTRATADA não responderá por falhas exclusivamente causadas por equipamento do CONTRATANTE, aplicativo ou servidor de terceiro, dispositivo incompatível, configuração realizada pelo próprio usuário ou utilização inadequada do serviço, desde que demonstrado o nexo causal.

Nenhuma disposição deste contrato exclui ou limita a responsabilidade da CONTRATADA por vício ou defeito do serviço, falha de sua rede, descumprimento da Oferta, incidente de segurança ou tratamento de dados imputável à CONTRATADA, nem outros deveres inderrogáveis previstos no CDC e na legislação aplicável.

43. DO ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

A CONTRATADA disponibilizará atendimento para demandas técnicas, comerciais, financeiras, reclamações, cancelamentos e demais assuntos relacionados ao contrato. Os canais atualmente informados são:

- Site: www.onfiber.net.br
- E-mail geral: contato@onfiber.net.br
- E-mail financeiro: financeiro@onfiber.net.br
- Demais canais, inclusive telefone e/ou WhatsApp, quando disponibilizados, constarão da Oferta, da Etiqueta Padrão e/ou do site oficial.

Os horários de atendimento e eventual Ouvidoria, quando exigível conforme o enquadramento regulatório da CONTRATADA, serão divulgados de forma clara. Será fornecido protocolo ou registro das demandas nos termos da regulamentação aplicável.

44. DAS VISITAS TÉCNICAS

Quando necessária, a CONTRATADA poderá realizar visita técnica no endereço de instalação. Se ficar comprovado que o problema decorre exclusivamente de equipamento particular, configuração do CONTRATANTE, mau uso ou situação sem defeito na rede da CONTRATADA, poderá ser cobrada visita técnica, desde que o valor seja informado e aceito previamente.

O valor de referência atualmente praticado para visita técnica externa é de até R\$ 150,00, sujeito a atualização prospectiva mediante informação prévia. Não haverá cobrança se a causa do problema for imputável à CONTRATADA.



ONF-DOC-001 - ON FIBER SCM LTDA | CONTRATO GERAL SCM | VERSÃO 2.0 - AGOSTO/2025

45. DA ALTERAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS

O CONTRATANTE deverá manter atualizados nome ou razão social, CPF/CNPJ, endereço, telefone, e-mail e demais dados necessários à prestação. Alterações relevantes deverão ser comunicadas à CONTRATADA tão logo ocorram, preferencialmente no prazo de até 30 (trinta) dias.

Comunicações enviadas aos dados cadastrais informados serão consideradas válidas quando houver comprovação de envio, ressalvados erro imputável à CONTRATADA, ciência inequívoca de dado desatualizado ou outra circunstância que, à luz da boa-fé, impeça a produção de efeitos.

46. DA TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE

A transferência de titularidade poderá ser solicitada mediante identificação das partes, concordância do novo titular e observância das condições técnicas e cadastrais aplicáveis. Débitos gerados antes da transferência permanecerão sob responsabilidade do titular do período, salvo acordo formal juridicamente válido.

47. DA MIGRAÇÃO DE PLANOS E ALTERAÇÕES COMERCIAIS

O CONTRATANTE poderá solicitar migração de plano ou contratação de nova Oferta, condicionada à disponibilidade técnica e comercial. A alteração de preço, benefício, equipamento ou Prazo de Permanência somente produzirá efeitos após informação clara e aceite expresso quando exigido.

Nova permanência somente poderá ser instituída mediante benefício correspondente e consentimento expresso, sendo vedada a imposição automática de novo período de fidelização

48. DO ACEITE ELETRÔNICO E DA PROVA DA CONTRATAÇÃO

O aceite realizado por meio eletrônico constitui manifestação de vontade quando associado à identificação do CONTRATANTE e à versão dos documentos disponibilizados. Poderão ser utilizados como prova registros de sistema, data e hora, IP, dados cadastrais, comunicações, gravações e histórico do aceite.

A validade do aceite não afasta o dever da CONTRATADA de provar a informação prévia, a contratação e eventual consentimento específico para fidelização, marketing ou serviço adicional.

49. DAS COMUNICAÇÕES ELETRÔNICAS E DO TELEMARKETING

A CONTRATADA poderá enviar comunicações necessárias à execução do contrato por e-mail, SMS, WhatsApp, aplicativo, área do cliente ou outro canal digital informado pelo CONTRATANTE, incluindo boletos, avisos financeiros, notificações, manutenções, protocolos e informações regulatórias.

Comunicações promocionais e de telemarketing serão tratadas separadamente das comunicações necessárias à execução do contrato. O CONTRATANTE poderá solicitar, a qualquer tempo e por meio facilitado, o não recebimento de comunicações promocionais da CONTRATADA, sem prejuízo das mensagens indispensáveis à prestação, segurança, cobrança ou cumprimento de obrigação legal.



ONF-DOC-001 - ON FIBER SCM LTDA | CONTRATO GERAL SCM | VERSÃO 2.0 - AGOSTO/2025

50. DA CONFORMIDADE LEGAL E REGULATÓRIA

Este contrato será interpretado conforme a legislação brasileira e a regulamentação vigente da Anatel, em especial o RGC, o RGST e o RQUAL, sem prejuízo do CDC, da LGT, do Marco Civil da Internet, da LGPD, do Código Civil e de outras normas aplicáveis.

Se a CONTRATADA estiver submetida a regime regulatório diferenciado em razão de seu porte ou número de acessos, as cláusulas mais protetivas expressamente assumidas neste instrumento permanecerão válidas como obrigação contratual, salvo incompatibilidade legal superveniente.

51. DA NULIDADE PARCIAL E DA INTERPRETAÇÃO MAIS FAVORÁVEL

A eventual nulidade ou inexigibilidade de uma disposição não prejudicará as demais. A cláusula inválida será substituída por solução juridicamente válida que preserve, tanto quanto possível, sua finalidade sem reduzir direitos do CONTRATANTE.

Em relação de consumo, as cláusulas serão interpretadas da maneira mais favorável ao consumidor, nos termos do CDC.

52. DO FORO

Nas relações de consumo, fica assegurado ao CONTRATANTE o acesso ao foro legalmente competente, inclusive o foro de seu domicílio quando cabível. Para relações não consumeristas, e desde que não haja regra legal de competência em sentido diverso nem prejuízo ao acesso à Justiça, fica eleito o foro da Comarca de Manaus/AM.

53. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente contrato, a Oferta, a Etiqueta Padrão, o Quadro de Identificação e eventual Termo de Permanência representam o conjunto das condições aplicáveis à contratação.

A tolerância de uma parte quanto ao descumprimento de obrigação pela outra não constitui renúncia, novação ou alteração contratual. Nenhuma declaração de ciência do CONTRATANTE representa renúncia a direito assegurado por lei ou regulamento.

O CONTRATANTE declara ter recebido ou ter sido disponibilizado acesso prévio aos documentos da contratação e poderá solicitar cópia a qualquer tempo pelos canais da CONTRATADA, observados os prazos de guarda aplicáveis.

54. DA VIGÊNCIA

O contrato entra em vigor com a ativação do serviço ou na data indicada na Oferta, conforme aplicável, e vigorará pelo prazo nela estabelecido. Encerrado eventual Prazo de Permanência, a relação contratual



ONF-DOC-001 - ON FIBER SCM LTDA | CONTRATO GERAL SCM | VERSÃO 2.0 - AGOSTO/2025

prosseguirá sem nova fidelização automática, até rescisão, término da Oferta ou outra hipótese legalmente prevista

CLÁUSULA 55 – DA VALIDADE, DISPONIBILIZAÇÃO E ACEITE ELETRÔNICO

O presente **Contrato Geral de Prestação de Serviço SCM** constitui documento institucional da **ON FIBER SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA LTDA.**, disponibilizado em meio eletrônico e integrante do conjunto de documentos que disciplinam a prestação dos serviços ofertados pela empresa.

Sua aceitação poderá ocorrer por meio físico ou eletrônico, conforme a modalidade de contratação escolhida pelo **CONTRATANTE**, produzindo todos os efeitos jurídicos cabíveis, observadas a legislação vigente, a regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL e as disposições deste Contrato.

A versão vigente deste Contrato permanecerá permanentemente disponível para consulta no endereço eletrônico **www.onfiber.net.br**, podendo ser acessada pelo **CONTRATANTE**, a qualquer tempo, por meio dos canais oficiais de atendimento da ON FIBER.

Parágrafo Único. Este documento é emitido em formato eletrônico e **dispensa assinatura manuscrita**, produzindo efeitos jurídicos quando aceito pelos meios físicos ou eletrônicos previstos na contratação, nos termos do artigo 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, sem prejuízo de outros meios legalmente admitidos para comprovação da autoria, integridade e manifestação de vontade das partes.

ON FIBER SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA LTDA.

CNPJ: 29.304.423/0001-87 / **Site:** www.onfiber.net.br

E-mail: contato@onfiber.net.br

Código do Documento: ONF-DOC-001

Data de Publicação: 07 de agosto de 2025

Versão: 2.0 Status: Vigente

Este documento integra o conjunto de documentos institucionais da ON FIBER SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA LTDA., sendo sua reprodução permitida apenas na íntegra e sem alterações, permanecendo sua versão oficial disponível em www.onfiber.net.br.