

**SERVIÇO DE REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS E CIVIL
DAS PESSOAS JURÍDICAS DE SANTO ANTÔNIO DA PLATINA -PR**

Oficial: Márcio Trombini Caldas

Rua Benedito Lúcio Machado, 511, sala E - Centro
Telefone: (43) 3141-0509 Email: saptitulosedocumentos@gmail.com

**REGISTRO PARA FINS DE PUBLICIDADE E EFICÁCIA
CONTRA TERCEIROS**

Nº 21.330 DATA: 03/01/2022

Certifico e dou fé que o documento anexo, contendo 29 (vinte e nove) páginas, foi apresentado em 27/12/2021, o qual foi protocolado sob o nº 24.534, no Livro de Registro B deste Serviço de Registro de Títulos e Documentos e Civil das Pessoas Jurídicas da Comarca de Santo Antônio da Platina, na presente data.

Natureza: Registro

Santo Antônio da Platina, três de janeiro de dois mil e vinte e dois.

Assinado eletronicamente

Márcio Trombini Caldas
Oficial

Este certificado é parte integrante e inseparável do registro do documento.

Registro de Títulos e Documentos e Civil das Pessoas Jurídicas Rua Benedito Lúcio Machado, 511, sala E - Centro Santo Antônio da Platina - PR Fone/Fax: (43) 3141-0509	
Márcio Trombini Caldas - Oficial Registrador	
Selo Digital nº 1492Mmqd4YjhyOGfmyfDasbb. Consulte em http://horus.funarpen.com.br/consulta Apresentante: Ayotech Telecomunicações Ltda. PROTOCOLO Nº 0024534 REGISTRO Nº 0021330 LIVRO B-126 Santo Antônio da Platina (PR), 03 de janeiro de 2022	
	Márcio Trombini Caldas Oficial Registrador 

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada **CONTRATADA**, a empresa **AYOTECH TELECOMUNICAÇÕES LTDA.**, com sede na Rua Floriano Peixoto, 171, sala 01, Centro, em Santo Antônio da Platina – Paraná, inscrita no CNPJ sob o nº 30.353.855/0001-67, detentora da dispensa de autorização para Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia, conforme Processo SEI nº 53500.064826/2021-65, emitido em 08/09/2021, e de outro lado, a pessoa física ou jurídica aqui denominada **CONTRATANTE** devidamente identificada no **TERMO DE ADESÃO** que venham a se submeter a este instrumento.

O presente contrato será regido pelas **CLÁUSULAS** a seguir, sem prejuízos às normas da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) e demais dispositivos legais vigentes.

O **CONTRATANTE** declara, por meio de assinatura do respectivo **TERMO DE ADESÃO**, que foi informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela **CONTRATADA**, nos termos da Lei nº 13.709/2018. Declara também ser manifestação livre, informada e inequívoca a autorização do tratamento de seus dados pessoais.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS DEFINIÇÕES

1.1 Aplicam-se ao presente CONTRATO as seguintes definições:

1.2 ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações, com sede na Rua SAUS, Quadra 06, Bloco F, 2º Andar, Brasília, DF, CEP 70.070-940, com endereço eletrônico www.anatel.gov.br e Central de Atendimento: 1331 e 1332, com expediente de atendimento de segunda à sexta-feira, nos dias úteis, das 08:00 h às 20:00 h.

1.3 CONTRATANTE: Pessoa física ou jurídica que firma o presente contrato de prestação de SCM com a CONTRATADA.

1.4 CENTRAL DE ATENDIMENTO: órgão de atendimento ao CONTRATANTE, efetuado nos telefones (43) 3534-1068 ou 0800 643 5930, responsável pelo recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços.

1.5 CGNAT: Carrier-grade NAT (CGNAT), também conhecido como NAT em larga escala (LSN), é uma abordagem ao design de rede IPv4 em que os pontos finais, em particular as redes residenciais, estão configurados com endereços de rede privada que são traduzidos para endereços IPv4 públicos por dispositivos tradutores de endereço de rede (NATs) incorporados na rede da PRESTADORA, permitindo o compartilhamento de pequenos pools de endereços públicos entre diversos assinantes;



- 1.6 ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO:** Área geográfica de âmbito nacional onde a SCM pode ser explorado conforme condições preestabelecidas pela Anatel;
- 1.7 PLANO DE SERVIÇO:** documento que descreve as condições de prestação de serviço quanto as suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;
- 1.8 PRESTADORA:** pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo;
- 1.9 SCM (SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA):** Serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a Assinantes de uma Área de Prestação de Serviço.
- 1.10 Regulamento da SCM:** Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, aprovado pela Resolução ANATEL nº 614 de 28 de maio de 2013;
- 1.11 RGC:** Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução ANATEL nº 632 de 07 de março de 2014;
- 1.12 CONTRATADA de Pequeno Porte:** CONTRATADA do serviço de telecomunicações de interesse coletivo com menos de 5% do mercado do segmento ao qual possui licença perante a ANATEL;
- 1.13 Taxa de Instalação/Serviço de Ativação:** valor devido pelo CONTRATANTE, que lhe garante a prestação e/ou manutenção do SCM;
- 1.14 Conexão à Internet:** habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP.
- 1.15 Velocidade:** capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em bits por segundo (bps), apresentada em megabits por segundo (mbps), medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica.
- 1.16 LEI nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD):** Lei que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento de personalidade da pessoa natural.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

- 2.1** O presente contrato tem por objeto a Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) pela **CONTRATADA** da porta de acesso à internet banda larga ao **CONTRATANTE**, no endereço solicitado pelo





CONTRATANTE e indicado no **TERMO DE ADESÃO**. A **CONTRATADA** irá disponibilizar os serviços contratados levando-se em consideração o estudo prévio de viabilidade técnica.

2.2 O serviço de acesso à internet é entregue com IP dinâmico e privado, utilizando a tecnologia CGNAT, atendendo aos padrões e recomendações do Comitê Gestor da Internet no Brasil.

2.3 Caracterizará a adesão do **CONTRATANTE** ao presente contrato a ocorrência de um dos seguintes fatores:

- a) assinatura do **TERMO DE ADESÃO** pelo **TITULAR** ou por procurador por ele indicado que possua capacidade civil no ato da instalação;
- b) solicitação do serviço através da central de atendimento presencial da **CONTRATADA** com a respectiva assinatura no **TERMO DE ADESÃO**;
- c) solicitação do serviço através do Centro de Atendimento Telefônico da **CONTRATADA** com o respectivo Aceite expresso das condições de contratação em ligação gravada;
- d) Caso disponível, preenchimento da proposta pelo Titular no site da **CONTRATADA**, com o preenchimento do **ACEITE ON LINE**;

§1º Em qualquer das hipóteses acima, a **CONTRATANTE** deverá fornecer todos os seus dados pessoais para o cadastro na **CONTRATADA**, e preenchendo os requisitos inerentes à contratação, principalmente em razão da capacidade civil, poderá, após a análise por parte da **CONTRATADA** da viabilidade técnica, contratar os serviços objeto deste instrumento, estipulando-se prazo para a instalação no endereço indicado pelo **CONTRATANTE**;

§2º A assinatura do Titular, procurador ou pessoa por ele indicado na Ordem de Serviço no ato da Instalação declara a entrega e o cumprimento da instalação dos equipamentos necessários para a prestação do serviço objeto do presente Contrato.

2.4 Os serviços serão prestados ao **CONTRATANTE** de forma ininterrupta, **24 (vinte e quatro)** horas por dia, **07 (sete)** dias por semana, incluindo-se sábados, domingos e feriados, a partir da data de sua ativação até o término deste contrato, ressalvadas as interrupções provocadas por falhas independentes da vontade da **CONTRATADA** contidas em cláusula específica.

2.5 São partes integrantes desse Contrato, independente da transcrição, os seguintes Anexos, quando aplicáveis: **i)** Termo de Adesão aos Serviços; **ii)** Contrato de Permanência, quando aplicável; **iii)** Termo de comodato; **iv)** E outros documentos que sejam firmados pelas Partes durante sua vigência;

2.6 A **PRESTADORA** enquadra-se no conceito de **PRESTADORA DE PEQUENO PORTE**, estando assim **ISENTA** de determinadas obrigações previstas nas Resoluções nº 614/2013, nº 632/2014, nº 574/2011 e nº 717/2019.





CLÁUSULA TERCEIRA – PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

3.1 O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela **CONTRATADA** é de até **10 (dez) dias úteis**, contados da data em que o **CONTRATANTE** firmar o **TERMO DE ADESÃO**. Para início da contagem deste prazo, serão observadas as condições climáticas locais, devendo, ainda, o **CONTRATANTE** observar se as condições físicas do imóvel garantem as condições de segurança aos envolvidos na instalação e quando se tratar de instalação em condomínio, este também deverá providenciar a autorização por escrito do síndico do condomínio e/ou dos demais condôminos para conexão dos sinais para prestação dos serviços.

3.2 O **SCM** será prestado mediante a adesão, pelo **CONTRATANTE**, ao plano e/ou pacote de serviços de seu interesse, ofertado pela **CONTRATADA**, em qualquer de suas modalidades.

3.3 Qualquer impossibilidade técnica, seja no ato da instalação ou manutenção, de responsabilidade do **CONTRATANTE**, suspende a contagem do prazo previsto para a instalação e/ou manutenção.

3.4 O uso do serviço pelo **CONTRATANTE** implica na anuência e aceitação integral dos termos deste Contrato e do plano e/ou pacote de serviços contratado.

3.5 Após o período de permanência mínima, quando existente, a **CONTRATADA** reserva a si o direito de criar, alterar ou modificar e excluir produtos, planos e pacotes de serviços, de acordo com as normas regulatórias e legislação aplicável, comunicando o **CONTRATANTE** previamente 30 (trinta) dias.

3.6 O **CONTRATANTE** estará sujeito a limites para transmissão e recepção de dados, de acordo com as características e modalidade do plano e/ou pacote de serviços contratado, bem como decorrentes de fatores externos, alheios à vontade da **CONTRATADA**.

3.7 Na prestação do serviço será necessária a instalação de determinados equipamentos capazes de receber os serviços fornecidos pela **CONTRATADA**, que se compromete a disponibilizar infraestrutura até a porta de acesso do local de instalação. O **CONTRATANTE** se compromete a adquirir tais equipamentos até a data agendada para a instalação, podendo comprar tais equipamentos a sua escolha. Poderão ser utilizados equipamentos que serão fornecidos, instalados e testados pela **CONTRATADA**, em regime de **COMODATO** ou **LOCAÇÃO**, nas condições previamente acordadas, quando for o caso.

I - Quando da extinção do Contrato, a **CONTRATANTE** obriga-se a restituir os equipamentos cedidos em **COMODATO** ou **LOCADOS** à **CONTRATADA** nas mesmas condições em que foram recebidos, ou a adquiri-los, pelo valor a eles atribuído quando de seu encaminhamento, caso se negue a devolvê-los ou caso lhes tenha causado danos e se negue a repará-los integralmente.

II - Para fins de restituição dos equipamentos cedidos em **COMODATO** ou **LOCADOS**, tal como previsto na cláusula anterior, a **CONTRATANTE** se compromete a autorizar o acesso de funcionários da





CONTRATADA aos locais onde os mesmos se encontrem instalados, para sua retirada, em data e horário previamente ajustados entre as partes.

3.8 A **CONTRATADA** não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do **CONTRATANTE**, o qual deverá respeitar as leis vigentes, usufruindo do Serviço de forma ética e moral.

3.8.1 O **CONTRATANTE** é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, ou por ataques cibernéticos com destino ao conteúdo disponibilizado e hospedado pelo **CONTRATANTE**, ou multas decorrentes da utilização dos Serviços em desacordo com este Contrato ou com a legislação em vigor. A **CONTRATADA** não será responsabilizada penal e/ou civilmente por condutas praticadas pelo **CONTRATANTE**.

3.8.2 Se a **CONTRATADA** tiver razões concretas para acreditar que qualquer ação ou conteúdo possa violar o presente contrato, os termos adicionais específicos de serviços ou ainda que a conduta do **CONTRATANTE** viola a legislação aplicável ou pode prejudicar os demais usuários ou terceiros, a **CONTRATADA** se reserva no direito de suspender ou encerrar seu acesso aos serviços da **CONTRATADA**. Além disso, a **CONTRATADA** poderá encerrar a relação existente com o usuário, a qualquer tempo, nas hipóteses de violação de dispositivos do Marco Civil da Internet ou ainda se assim nos for exigido por lei ou ordem judicial.

3.9 Quando da assinatura ou aceite eletrônico do **TERMO DE ADESÃO**, o **CONTRATANTE** declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, velocidade máxima de download e upload, garantia de banda e valores referentes aos planos de serviços.

3.9.1 Caso seja do interesse do **CONTRATANTE** se valer de determinados benefícios ofertados pela **CONTRATADA**, esta deverá pactuar com a **CONTRATADA** um Contrato de Permanência, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao **CONTRATANTE** e, em contrapartida, será fixado o prazo de fidelidade contratual que o **CONTRATANTE** deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis em caso de rescisão contratual antecipada.

3.9.2 A **CONTRATANTE** declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação, pela celebração de um contrato com a **CONTRATADA** sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

3.9.3 Os benefícios porventura concedidos pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE** serão válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.





CLÁUSULA QUARTA – DOS EQUIPAMENTOS

4.1 Para tornar viável a prestação de serviço objeto do presente contrato, caso o **CONTRATANTE** assim o queira, a **CONTRATADA** poderá ceder a título de **COMODATO** ou **LOCAÇÃO**, os direitos de uso e gozo dos equipamentos descritos no **TERMO DE ADESÃO** e **TERMO DE COMODATO** devendo ser utilizados exclusivamente para a execução dos serviços ora contratados no Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações, os quais serão instalados no endereço indicado pelo **CONTRATANTE**;

4.1.1 O **COMODATO** e a **LOCAÇÃO** nada mais são que a disponibilização de equipamentos para uso do **CONTRATANTE**, de forma onerosa ou gratuita, tão somente enquanto perdurar a prestação de serviço de comunicação multimídia, devendo o **CONTRATANTE** devolver os equipamentos a **CONTRATADA** ou ressarcir-la quando findada a relação contratual.

4.1.2 O **CONTRATANTE** declara estar ciente que o valor pago pela instalação/ativação (serviço) não configura direito de propriedade sobre os equipamentos disponibilizados em **COMODATO** ou **LOCAÇÃO**, os quais continuarão a pertencer a **CONTRATADA**.

4.2 Em caso de **COMODATO** ou **LOCAÇÃO** de equipamentos, serão de responsabilidade do **CONTRATANTE**, usar e administrar os equipamentos como se próprios fossem, obrigando-se a mantê-los em perfeitas condições de uso e conservação, comprometendo-se, pela guarda, preservação e integridade dos mesmos até a efetiva restituição à **CONTRATADA**, pois tais equipamentos são insuscetíveis de penhor, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento, de exigibilidade que contra o **CONTRATANTE** sejam promovidos, não podendo, cedê-los ou transferi-los a qualquer título a terceiros, ou ainda alugar, sem prévia autorização escrita da **CONTRATADA**, sob pena de responder por perdas e danos.

4.3 O **CONTRATANTE** deverá manter a instalação dos equipamentos quando da cessão em **COMODATO** ou **LOCAÇÃO** nos locais adequados e indicados pela **CONTRATADA**, observadas as condições da rede elétrica, bem como condições técnicas necessárias ao correto funcionamento dos equipamentos, tais como filtros de linha e *no-breaks*.

4.4 O **CONTRATANTE** não poderá prestar por si ou por intermédio de terceiros não credenciados, reparos ou consertos nos equipamentos em **COMODATO** ou **LOCAÇÃO**. Caso haja desconfiguração dos equipamentos cedidos em **COMODATO** ou **LOCAÇÃO** por atos do **CONTRATANTE** ou de terceiros, será cobrada a taxa de VISITA TÉCNICA IMPRODUTIVA no valor discriminado no **TERMO DE ADESÃO**, para reparo ou configuração dos equipamentos. Quaisquer falhas no desempenho dos equipamentos observadas deverão ser comunicadas pelo **CONTRATANTE** com a maior brevidade possível à **CONTRATADA**.





4.5 O **CONTRATANTE** deverá restituir (entregar/devolver) todos os bens cedidos em **COMODATO** ou **LOCAÇÃO**, à **CONTRATADA**, caso haja rescisão por quaisquer motivos do Contrato de Prestação de Serviços no prazo máximo de até 7(sete) dias.

4.6 O **CONTRATANTE** declara que deve comunicar à **CONTRATADA** sobre a impossibilidade da devolução dos equipamentos em **COMODATO** no endereço da empresa, ensejando, dessa forma, o agendamento para a retirada por parte da **CONTRATADA** dos equipamentos. Dessa forma, o **CONTRATANTE** deverá ter disponibilidade para receber os técnicos, ou designar outrem para que se faça a efetiva retirada dos equipamentos.

4.6.1 Em caso de a visita dos técnicos da **CONTRATADA** restar infrutífera, o **CONTRATANTE** será notificado no ato da tentativa de retirada, constando dia/hora da visita e o próximo retorno para a retirada. Caso o **CONTRATANTE** novamente não esteja presente no endereço no dia e período estipulados para proceder à retirada ou não tenha designado outra pessoa que o faça, ou ainda, tenha transferido seu domicílio sem informar a **CONTRATADA** a respeito da devolução dos equipamentos, o **CONTRATANTE** autoriza desde já que a **CONTRATADA** emita automaticamente, independentemente de qualquer modalidade de notificação, fatura de cobrança calculada sobre o valor atualizado total dos bens no mercado, podendo, ainda, a **CONTRATADA** utilizar de meios legais cabíveis para resolução da avença, todas as despesas daí decorrentes, serão suportadas pelo **CONTRATANTE** como as despesas de deslocamento, alimentação, cópias de documentos, conferências telefônicas, enfim as despesas que se fizerem necessárias.

4.7 Em se tratando das hipóteses de dano de responsabilidade não atribuíveis a **CONTRATADA**, depreciação por mau uso, perda/extravio, furto ou roubo dos referidos equipamentos em **COMODATO** ou em **LOCAÇÃO**, o **CONTRATANTE** também deverá restituir à **CONTRATADA** pelas perdas ou danos, no valor total dos bens à época do fato, observando o valor de mercado, que será cobrado na mesma forma do item acima.

4.8 Caso o **CONTRATANTE** assim prefira, poderá adquirir os equipamentos necessário para a prestação dos serviços, seja comprando-os da **CONTRATADA** ou de terceiros, respeitando as especificações técnicas adequadas à compatibilidade com os equipamentos da **CONTRATADA**, a fim de que os padrões de funcionamento desses equipamentos sejam compatíveis, visando o correto funcionamento do serviço contratado.

4.8.1 Em qualquer caso, serão de responsabilidade do **CONTRATANTE**, manter seus equipamentos configurados e em perfeitas condições de recepção dos sinais transmitidos pela **CONTRATADA**.

4.8.2 Caso haja a necessidade de nova configuração dos equipamentos em razão de atos do **CONTRATANTE** ou de terceiros, será cobrada a taxa de VISITA TÉCNICA IMPRODUTIVA no valor





discriminado no **TERMO DE ADESÃO** e/ou **TERMO DE COMODATO**, para reparo ou configuração dos equipamentos.

CLÁUSULA QUINTA - PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

5.1 Pela prestação do Serviço, a **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA**, mensalmente, os valores vigentes na data de prestação dos serviços, incluindo, mas não limitado, a mensalidade, taxa de instalação, taxa de visita técnica, taxa de configuração e demais serviços adicionais, que poderão variar de acordo com as condições comerciais oferecidas pela **CONTRATADA**, e com as opções contratadas pelo **CONTRATANTE**.

5.2 Os valores devidos pela **CONTRATANTE**, inclusive tributos e demais encargos incidentes, serão cobrados mediante a emissão de fatura mensal, exclusivamente aos serviços de Telecomunicações, que será encaminhada ao endereço eletrônico fornecido pelo **CONTRATANTE**, conforme acordado no momento da contratação e cadastro.

5.2.1 O não recebimento da fatura mensal não isenta a **CONTRATANTE** de realizar o pagamento dos valores por ele devidos até o prazo de seu vencimento.

5.3 No **TERMO DE ADESÃO** constará ainda o valor a ser pago pelo **CONTRATANTE** em decorrência dos serviços de ativação ou instalação, bem como o valor a ser pago em virtude da locação de equipamentos (se for o caso), dentre outros.

5.4 O atraso no pagamento de quaisquer dos valores devidos pela **CONTRATANTE** acarretará a incidência, a partir do primeiro dia útil após o vencimento e até a data do efetivo pagamento, de atualização monetária, de multa de 2% (dois por cento), de juros de 1% (um por cento) ao mês calculado pro rata.

I - A atualização monetária do débito a que se refere à cláusula anterior será calculada "pro rata die" pela variação do IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado) da Fundação Getúlio Vargas ou pelo índice oficial que vier a substituí-lo.

II - Caso o IGP-M não seja divulgado em tempo hábil, os valores decorrentes da presente contratação poderão ser reajustados pelo Índice de Preços ao Consumidor (INPC). Na hipótese da legislação permitir reajuste em prazo inferior a 12 (doze) meses, o reajuste poderá ser aplicado imediatamente ao Contrato, após comunicado antecipadamente a **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá notificar o **CONTRATANTE** com pelo menos 30 (trinta) de antecedência.

5.5 Caso a inadimplência da **CONTRATANTE** não seja sanada, após decorridos 15 (quinze) dias da data de Notificação de Vencimento (*que pode ocorrer através de mensagem em tela inicial, E-mail, SMS, ou qualquer outra forma de notificação*), a **CONTRATADA** poderá suspender parcialmente a prestação do





serviço, cujo restabelecimento ficará condicionado ao efetivo pagamento do valor devido, com os acréscimos incidentes, conforme estabelecido na cláusula 5.3, item I.

5.6 Na hipótese da inadimplência não ser sanada em até 30 (trinta) dias da data do início da Suspensão Parcial, a **CONTRATADA** poderá realizar a Suspensão Total da prestação do serviço, mediante qualquer aviso ou notificação, judicial ou extrajudicial.

5.7 Na hipótese da inadimplência não ser sanada em até 30 (trinta) dias da data do início da Suspensão Total, a **CONTRATADA** poderá realizar a Rescisão do Contrato, mediante qualquer aviso ou notificação, judicial ou extrajudicial, com a consequente extinção da prestação do serviço, sem prejuízo do protesto do título correspondente, bem como inserir o(s) débito(s) correspondente(s) nos órgãos de proteção e restrição ao crédito e congêneres e a aplicação no previsto na cláusula 5.3 deste Contrato.

5.8 Adicionalmente, o **CONTRATANTE** ficará obrigado ao pagamento do respectivo valor, cabendo ao **CONTRATANTE** certificar-se previamente junto à **CONTRATADA** acerca do valor vigente na época, correspondente aos seguintes serviços:

- a) Mudança de endereço do **CONTRATANTE**, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da **CONTRATADA**, bem como a comunicação prévia de 15 (quinze) dias, sob pena da resolução contratual de que trata a cláusula 12.1, item VII;
- b) Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do próprio **CONTRATANTE**;
- c) Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos serviços objetos deste Contrato, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do **CONTRATANTE**, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do **CONTRATANTE** ou de terceiros; ou outras hipóteses de visita improdutiva;
- d) Mudança interna superveniente do local da instalação dos equipamentos, com alteração do espaço físico anteriormente ajustado.
- e) Retirada de equipamentos, caso o **CONTRATANTE** tenha anteriormente negado o acesso da **CONTRATADA** às suas dependências;

5.9 Os valores deste contrato serão reajustados a cada período de 12 (doze) meses, através do índice IGPM-FGV ou outro de mesma natureza. Caso vedada legalmente a utilização desse índice, será utilizado índice legalmente indicado para substituí-lo.

CLÁUSULA SEXTA – VIGÊNCIA

6.1 Este contrato entra em vigor na data da assinatura e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do(s) serviço(s).





6.2 O prazo de prestação do(s) serviço(s) objeto de contratação é determinado pelo **TERMO DE ADESÃO**, passando este período, o serviço poderá ser renovado por iguais e sucessivos períodos, salvo se denunciado por qualquer das partes mediante aviso prévio, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência.

6.3 Este contrato poderá possuir a fidelização em virtude do benefício concedido pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE**, e que será aceito no **TERMO DE ADESÃO** e regulamentado no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, sendo a opção escolhida pelo **CONTRATANTE** no ato da contratação do(s) serviço(s).

CLÁUSULA SÉTIMA - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

7.1 Nos termos da legislação vigente, são direitos da **CONTRATANTE**:

- a) Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento.
- b) Ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas.
- c) À liberdade de escolha da **CONTRATADA** e do Plano de Serviço;
- d) Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;
- e) 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 os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;
- f) À inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;
- g) A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela **CONTRATADA**;
- h) À privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **CONTRATADA**;
- i) À apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76 da Resolução 632/14;
- j) À resposta eficiente e tempestiva, pela **CONTRATADA**, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;





- k) A não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
- l) A obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;
- m) À rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;
- n) De receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- o) À transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;
- p) Ao não recebimento de mensagens de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;
- q) A não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total;
- r) A não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

7.2 Além das obrigações previstas em outras cláusulas, obriga-se a **CONTRATANTE** a:

- a) Utilizar o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações de acordo com a orientação técnica fornecida pela **CONTRATADA** e de acordo com as normas legais e regulamentares aplicáveis;
- b) Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- c) Comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por **CONTRATADA** de serviço de telecomunicações;
- d) Informar a **CONTRATADA**, o mais rápido possível, sobre ocorrências que possam comprometer a prestação do serviço;
- e) Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;
- f) Somente conectar à rede da **CONTRATADA** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;
- g) Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **CONTRATADA**, quando for o caso;
- h) Indenizar a **CONTRATADA** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;





i) Comunicar imediatamente à CONTRATADA:

- I- o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
- II- a transferência de titularidade do dispositivo de acesso;
- III- qualquer alteração das informações cadastrais.

j) Preservar e manter todas as condições necessárias para assegurar a integridade e funcionamento de equipamentos cedidos pela CONTRATADA que se encontrem instalados em suas dependências, inclusive espaço físico e alimentação elétricos adequados além de preservar os bens voltados à utilização do público em geral;

k) Garantir o acesso de funcionários ou prepostos da CONTRATADA, devidamente identificados, às suas dependências, para proceder às tarefas de manutenção, reparação ou instalação de equipamentos, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, ou no horário comercial de funcionamento da CONTRATANTE;

l) Não desconectar, reparar, modificar ou manipular de qualquer forma os equipamentos da CONTRATADA;

m) Responsabilizar-se pela aquisição, manutenção e proteção de sua rede interna e equipamentos, a fim de inibir utilizações indevidas (invasões de rede e equipamentos por terceiros, etc), incluindo os equipamentos terminais que devem ter certificação ou aceite expedido pela ANATEL;

n) Não usar o serviço ora contratado indevidamente ou de maneira fraudulenta ou ilegal, nem auxiliar ou permitir que terceiros o façam, sob pena de rescisão imediata do Contrato, bem como a obrigação do CONTRATANTE de ressarcir à CONTRATADA os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes. Para os fins do presente instrumento, o uso indevido, fraudulento ou ilegal inclui, mas não se limita a:

I. Obtenção ou tentativa de obtenção do serviço através de quaisquer meios ou equipamentos com a intenção de evitar o pagamento da contraprestação devida;

II. O fornecimento ou revenda a terceiros de serviços de telecomunicações ou serviços de valor adicionado tendo como suporte o serviço ora contratado e/ou os equipamentos e acessos a ele relacionados.

III. Interferência no uso do serviço por outros usuários e uso do serviço com violação de lei ou que possa resultar em ato ilegal;

IV. Fornecer qualquer serviço particular a terceiros, que seja considerado ilegal.

V. O CONTRATANTE é responsável e obriga-se a responder e a indenizar a CONTRATADA e/ou terceiros por quaisquer danos, ações judiciais, processos administrativos, custos e despesas que forem





decorrentes, durante a vigência deste contrato, do uso indevido, impróprio, abusivo e/ou ilegal dos serviços.

CLÁUSULA OITAVA - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1 São direitos da **CONTRATADA**:

- a) A livre exploração do serviço objeto deste Contrato, prestado em regime privado e no interesse coletivo, devendo observar os direitos e condicionamentos estabelecidos no Regulamento dos Serviços de Telecomunicações e demais regulamentações específicas do serviço;
- b) Faturar mensalmente à **CONTRATANTE** os valores por ela devidos em razão da utilização do serviço, incluindo toda e qualquer solicitação requisitada pelo **CONTRATANTE** com o seu código de acesso;
- c) Incluir nas faturas mensais despesas relativas a meses anteriores que não tenham sido incluídas na fatura do período correspondente à realização da despesa;
- d) Reajustar os preços dos serviços, a cada período de 12(doze) meses ou no menor período admitido em lei, com base na variação do IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado) da Fundação Getúlio Vargas, ou pelo índice oficial que vier a substituí-lo;
- e) Com vistas ao reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato, proceder à revisão de seus preços em virtude da ocorrência de fatos ou eventos supervenientes que alterarem as condições iniciais de prestação do serviço, inclusive no tocante à variação dos custos e valores dos meios de transmissão nacionais e internacionais empregados na prestação do serviço que implique aumento dos encargos da **CONTRATADA**. Em tais hipóteses, a **CONTRATADA** comunicará a **CONTRATANTE** oferecendo a negociação dos valores sobre a alteração de seus preços 60 (sessenta) dias antes de sua vigência.

8.2 Além das obrigações previstas em outras cláusulas, obriga-se a **CONTRATADA** a:

- a) Não condicionar a oferta do **SCM** à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou condicionar vantagens a **CONTRATANTE** à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao SCM, ainda que por terceiros.
- b) Prestar o serviço segundo os melhores padrões de qualidade e tecnologia, estando a prestação do referido serviço condicionado a um estudo prévio de viabilidade que será executado pela **CONTRATADA**, sem ônus para a **CONTRATANTE**;
- c) Comunicar com antecedência, sempre que for possível, a ocorrência de interrupções na prestação do Serviço, ficando estabelecido que a **CONTRATADA** não seja responsável por quaisquer falhas, atrasos ou interrupções na prestação do serviço, especialmente quando decorrentes de falta de energia, força maior, caso fortuito, limitações ou falhas impostas pelas redes de outras operadoras de serviços de telecomunicações interconectadas à rede da **CONTRATADA**, ato ou norma governamental, utilização





inadequada ou indevida dos equipamentos ou do serviço pela **CONTRATANTE** ou terceiros não autorizados pela **CONTRATADA**, ou quaisquer outras causas fora do controle da **CONTRATADA**;

d) Prover a manutenção dos equipamentos, de sua propriedade, utilizados na prestação do serviço;

e) Nos termos do artigo 72, caput e § 1º da lei nº 9.472/97, valer-se de informações relativas à utilização individual do serviço pela **CONTRATANTE** apenas para fins da execução de sua atividade, bem como não divulgá-las sem a anuência expressa e específica da **CONTRATANTE**;

f) Nos termos do § 2º, do artigo 72, da Lei nº 9.472/97, somente divulgar a terceiros informações agregadas sobre o uso de seus serviços, se as mesmas não permitirem a identificação, direta ou indireta, da **CONTRATANTE**, ou a violação de sua intimidade;

g) A **CONTRATADA** deve manter um centro de atendimento para seus **CONTRATANTES**, com gravação de chamadas, durante o período das 08:00h as 20:00h nos dias úteis.

h) Prestar à **ANATEL**, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de **CONTRATANTES** e à área de cobertura e aos valores aferidos pela **CONTRATADA** em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da **ANATEL** o acesso à suas instalações ou à documentação quando solicitado;

i) A **CONTRATADA** deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registro de conexão e informações do **CONTRATANTE**, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto.

Parágrafo único: A **CONTRATADA** deve tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações mediante solicitação por escrito.

j) A **CONTRATADA** deve tornar disponível a **CONTRATANTE**, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada.

k) A **CONTRATADA** não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que a **CONTRATANTE** seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

n) Em caso de interrupção ou degradação que ocasione reparo não programado, a **CONTRATADA** deverá descontar da mensalidade até o segundo mês subsequente ao evento, respeitando o ciclo de faturamento, o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos.

§1º A **CONTRATADA** não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio **CONTRATANTE** ou terceiros, dentre outras hipóteses de limitação de responsabilidade da **CONTRATADA**.





§ 2º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deve ser amplamente comunicada aos **CONTRATANTES** que serão afetados com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.

m) Permitir, aos agentes de fiscalização da **ANATEL**, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei.

o) Enviar à **CONTRATANTE**, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado.

p) Observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis na rede da **CONTRATADA**, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede.

q) A **CONTRATADA** deve manter gravação das chamadas efetuadas por **CONTRATANTES** ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de noventa dias, contados a partir da data da realização da chamada.

r) A **CONTRATADA** deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão da **CONTRATANTE** pelo prazo mínimo de um ano. Ressalvada a hipóteses de designação de Blocos de IP's à **CONTRATANTE** devidamente registrada no ente nacional competente para tal, configurando a responsabilidade pela Guarda dos Registros de Conexão pela **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA NONA – CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

9.1 A contestação de débito encaminhada pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** via notificação ou através da Central de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer cobrança feita pela **CONTRATADA**, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

9.2. O **CONTRATANTE** terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias da data da cobrança para realizar a contestação de débito perante a **CONTRATADA**, observadas as regras estabelecidas nos Artigos 81 e seguintes do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC aprovado pela Resolução 632/2014 **ANATEL**.

9.3 A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para apresentar a resposta.

9.4 O débito contestado deverá ter sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços objetos do questionamento, junto ao **CONTRATANTE**, ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela **CONTRATADA**.





9.5 Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela **CONTRATADA**, fica o **CONTRATANTE** obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento prevista no TERMO DE ADESÃO, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

9.6 A **CONTRATADA** cientificará o **CONTRATANTE** do resultado da contestação do débito.

§1º A **CONTRATADA** deve permitir o pagamento dos valores não contestados, emitindo, sem ônus, novo documento de cobrança, com prazo adicional para pagamento, observado o disposto no **caput** do art. 76.

§2º O valor contestado deve ter sua cobrança suspensa e sua nova cobrança fica condicionada à prévia justificativa, junto a **CONTRATANTE**, acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS A REQUERIMENTO DO CONTRATANTE

10.1 O **CONTRATANTE** adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos serviços de comunicação multimídia (SCM), uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço. Este prazo não será cumulativo caso o **CONTRATANTE** não o utilize no período a que teria direito.

Parágrafo Único: Em hipótese alguma haverá a concessão do pedido de suspensão dos serviços em face de **CONTRATANTE** inadimplente, ou que não esteja em dia com quaisquer de suas obrigações. Para o acatamento do pedido de suspensão dos serviços, o **CONTRATANTE** inadimplente terá que realizar o pagamento de todas as pendências financeiras existentes, bem como regularizar todas suas obrigações contratuais.

10.2 O prazo para atendimento do requerimento de suspensão ou restabelecimento do serviço é de 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir do conhecimento da quitação do débito por meio da compensação bancária.

10.3 Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo **CONTRATANTE**, automaticamente, os serviços de comunicação multimídia (SCM) serão reativados, não havendo necessidade de comunicação pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE**, sendo também reativadas automaticamente as cobranças inerentes à prestação dos serviços, nos termos contratados.

10.4 O **CONTRATANTE** tem direito de solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço prestado, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito.





10.5 Fica o **CONTRATANTE** ciente que caso o mesmo esteja vinculado a FIDELIDADE CONTRATUAL, tal obrigação ficará suspensa durante o período de suspensão solicitado pelo **CONTRATANTE**. Nesse caso, o período de suspensão não será contabilizado para efeitos de cumprimento do período de fidelidade contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO PERÍODO DE PERMANÊNCIA

11.1 A **CONTRATADA**, a seu critério exclusivo, poderá ofertar ao **CONTRATANTE** determinados benefícios quando da contratação dos serviços, tendo em contrapartida do **CONTRATANTE** a fidelidade contratual de acordo com o prazo previsto no CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

11.2 Os benefícios concedidos pela **CONTRATADA** poderá corresponder a descontos nas mensalidades dos serviços de conexão à internet, nas mensalidades dos serviços de comunicação multimídia, descontos ou isenção nas mensalidades da locação dos equipamentos utilizados nos serviços, descontos ou isenção dos valores correspondentes à instalação ou ativação dos serviços, dentre outros, a exclusivo critério da **CONTRATADA**.

11.3 Caso seja do interesse do **CONTRATANTE** aceitar valor de determinado benefício ofertado pela **CONTRATADA**, a critério exclusivo desta, o **CONTRATANTE** deverá pactuar por meio do CONTRATO DE PERMANÊNCIA, documento no qual serão identificados os benefícios concedidos, assim como prazo de fidelidade contratual que deverá cumprir em contrapartida, bem como as penalidades aplicáveis ao **CONTRATANTE** em caso de rescisão contratual antecipada.

11.4 O **CONTRATANTE** declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação pela celebração de contrato sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

11.5 O CONTRATO DE PERMANÊNCIA, explicitará, além dos benefícios, os valores correspondentes à multa por rescisão contratual antecipada, proporcional ao tempo restante para o término do vínculo contratual assumido pelo **CONTRATANTE**.

11.6 Fica o **CONTRATANTE** ciente que caso o mesmo esteja vinculado a FIDELIDADE CONTRATUAL, tal obrigação ficará suspensa durante o período de suspensão total, motivado pela inadimplência do **CONTRATANTE**. Nesse caso, o período de suspensão não será contabilizado para efeitos de cumprimento do período de fidelidade contratual.

11.7 Após o período de permanência mínima, quando existente, a **CONTRATADA** reserva a si o direito de criar, alterar ou modificar e excluir produtos, planos e pacotes de serviços, de acordo com as normas regulatórias e legislação aplicável, comunicando o **CONTRATANTE** previamente 30 (trinta) dias.





11.8 Mudanças de planos somente poderão ocorrer após transcorrido o período mínimo de permanência, salvo se houver interesse e acordo entre as partes, hipótese em que será formalizado novo **Termo de Adesão** e novo **Contrato de Permanência**.

11.9 A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, conseqüentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as partes, deverá ser objeto de novo Contrato de Permanência, em separado.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

12.1 O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

I) Por denúncia, por interesse de quaisquer das partes, independente de justificativa, mediante aviso prévio e formalizado à outra parte, caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

II) Por **distrato**, mediante acordo comum entre as partes.

III) Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, como no caso de inadimplemento por parte do **CONTRATANTE**, e ainda, comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo **CONTRATANTE** sem prévia anuência da **CONTRATADA**, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo **CONTRATANTE**, com o propósito de prejudicar terceiros ou à própria **CONTRATADA**, onde nesta hipótese responderá o **CONTRATANTE** pelas perdas e danos ao lesionado.

IV) Por comunicação prévia (prazo de 30 dias) e inequívoca, por meio de Ofício com Aviso de Recebimento por parte da **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE** mediante a hipótese de a prestação do serviço restar prejudicada durante o cumprimento do Contrato por parte da **CONTRATADA**, devido à inviabilidade técnica encontrada em razão do local da prestação do serviço ou outro fator ulterior que venha a prejudicar as condições técnicas previamente estabelecidas na contratação do serviço.

V) O serviço quando prestado com equipamentos de Radiação Restrita nos termos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL 506/2008 tem caráter secundário, sem proteção a interferências, podendo ser degradado ou mesmo interrompido. Nesse caso, o presente contrato poderá ser considerado rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

Parágrafo único: O serviço nas características da cláusula anterior requer visada direta à base da **CONTRATADA**, visada esta que pode ser comprometida pelo crescimento de árvores, construções, etc. Nesse caso, não havendo alternativa para o restabelecimento do serviço ficará este contrato rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.





- VI) Caso o **CONTRATANTE**, em face deste contrato, por ação ou omissão, comprometer a imagem pública da **CONTRATADA**, devendo o **CONTRATANTE** responder pelos danos causados;
- VII) A ocorrência de mudança de endereço de instalação sem consulta prévia de viabilidade ao novo endereço solicitado poderá ser considerada quebra contratual por parte do **CONTRATANTE**, dando margem a rescisão contratual motivada por parte da **CONTRATADA**.
- VIII) Nas hipóteses em que o **CONTRATANTE** deu causa à rescisão contratual ou solicitou sua rescisão imotivada, conforme previsto nos itens acima, **estarão** sujeitas as partes à penalidade de **COBRANÇA DE MULTA** específica pela extinção do contrato, quando da existência de fidelidade prevista no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, estando garantido à **CONTRATADA** o pleno direito de cobrança previsto neste instrumento para os casos de inadimplência contratual do **CONTRATANTE**, onde este deverá cumprir com o(s) pagamento(s) de eventual(is) débito(s) existente(s) referente(s) ao(s) serviço(s) já prestado(s) (mensalidade *pro ratie*), taxa(s) de serviço(s) de instalação(ões) (caso não tenha(m) sido totalmente paga(s), visita(s) técnica(s) e/ou manutenção já realizada(s), e qualquer(is) outro(s) débito(s) existente(s) para a efetiva extinção do presente.

12.2 O contrato será extinto sem qualquer multa:

- I) Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou caso seja **CANCELADA A AUTORIZAÇÃO** ou **DISPENSA DE AUTORIZAÇÃO** do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), concedida à **CONTRATADA** pelo órgão federal competente, hipótese em que a **CONTRATADA** ficará isenta de qualquer ônus;
- II) Pelo **CONTRATANTE**, em caso de descumprimento das obrigações contratuais por parte da **CONTRATADA**, salvo quando ocasionadas por caso fortuito ou força maior;
- III) Quando não houver a existência de **CONTRATO DE PERMANÊNCIA** que estipule prazo mínimo de contratação vinculada a concessão de benefício.
- IV) Pela **CONTRATADA**, quando ficar evidenciado a violação aos termos de serviço ou ainda ofensa aos ditames do Marco Civil da Internet e legislação correlata pelo **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO – SCM

13.1 São parâmetros de qualidade para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia, sem prejuízos de outros que venham a ser definidos pela ANATEL, que devem ser observados pela **CONTRATADA**:

- I) Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- II) **Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;**





- III) Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
- IV) Divulgação de informação aos seus **CONTRATANTES**, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;
- V) Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos **CONTRATANTES**;
- VI) Número de reclamações contra a **CONTRATADA**;
- VII) Fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

14.1 Sendo os equipamentos necessários para conexão à internet de propriedade da **CONTRATADA**, os serviços de manutenção/assistência técnica serão realizados com exclusividade pela **CONTRATADA** ou por assistência técnica por ela autorizada, ficando **EXPRESSAMENTE VEDADO** ao **CONTRATANTE**:

- I) Proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao(s) aparelho(s) retransmissor(es);
- II) Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **CONTRATADA** manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a componha;
- III) Acoplar equipamento ao sistema de conexão do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que permita a recepção de serviço não contratado pelo **CONTRATANTE** com a **CONTRATADA**.

14.2 Em respeito ao Código de Defesa do Consumidor e ao artigo 56 inciso XV, da Resolução n.º 614/2013 da ANATEL, os equipamentos necessários para a conexão com a rede da **CONTRATADA**, quando desta contratação, forem disponibilizados pelos **CONTRATANTES** (do seu acervo particular) ou através de fornecimento por terceiros estranhos a este negócio jurídico, ficam os **CONTRATANTES**, neste caso, responsáveis pela sua configuração, qualidade, garantia, manutenção e conservação, excluindo a **CONTRATADA** de qualquer responsabilidade sobre estes equipamentos, bem como se os serviços objetos do presente contrato não puderem ser executados corretamente por problemas oriundos dos mesmos.

Parágrafo único: A manutenção dos equipamentos de propriedade do **CONTRATANTE**, necessários à prestação dos serviços, serão de sua inteira responsabilidade, podendo o **CONTRATANTE** solicitar assistência à **CONTRATADA AUTORIZADA**, se estabelecida condição para tanto entre as partes.

14.3 A solicitação para manutenção/conserto (assistência técnica) dos serviços será computada a partir da sua efetiva comunicação pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, comunicação esta que deverá ser devidamente formalizada nos canais de atendimento da **CONTRATADA**, seja por correio eletrônico,





telefone ou notificação. A solicitação será protocolada pela **CONTRATADA** que fornecerá o número do protocolo de atendimento ao **CONTRATANTE**.

Parágrafo único: Quando efetuada a solicitação pelo **CONTRATANTE** e as falhas não forem atribuíveis à **CONTRATADA**, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita técnica ocorrida, cabendo ao **CONTRATANTE** certificar-se previamente do valor praticado, à época, pela **CONTRATADA**. Este valor será cobrado por documento de cobrança em separado ou em conjunto com o documento de cobrança da assinatura.

14.4 A **CONTRATADA** compromete-se a atender as solicitações de suporte/questionamentos do **CONTRATANTE**, esclarecendo-as num prazo de até 48 (quarenta e oito) horas a contar da solicitação protocolada.

14.5 Não estão previstas neste contrato instalações de quaisquer tipos de interface adicional entre o ponto de terminação (cabo de rede do rádio ou de fibra óptica) e o equipamento do **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DAS GARANTIAS ANTICORRUPÇÃO

15.1 O presente Contrato encontra-se em consonância com a Lei 12.846/2013 e práticas de *compliance*, estando ambas as partes cientes das responsabilidades civil e administrativas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, conforme discriminado na referida legislação.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

16.1 Para fins deste instrumento:

a) Dados Pessoais: significa qualquer informação pessoal não pública coletada diretamente das Partes, incluindo, mas não limitado a, nome completo, data de nascimento, nacionalidade, endereço pessoal, geolocalização, profissão e informações financeiras, tais como ativos, fonte de recursos e riqueza, informações sobre renda, carteira e contas, bem como quaisquer outros dados pessoais, conforme descrito na Lei de Proteção de Dados do Brasil (Lei nº 13.709/2018 – “LGPD”) e demais legislações esparsas aplicáveis a dados pessoais no Brasil.

b) Tratamento de Dados Pessoais: significa a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, atualização, eliminação, avaliação, controle, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração de Dados Pessoais.

16.2 O **CONTRATADO** se compromete a tratar qualquer Dado Pessoal obtido por meio da relação com o **CONTRATANTE** apenas para finalidades comerciais específicas e legítimas, devendo ser armazenados apenas pelo tempo necessário;





16.2.1 O acesso aos Dados Pessoais será limitado aos(às) empregados(as) do(a) grupo ora **CONTRATADO** que tiverem necessidades comerciais e legítimas para acessá-las;

16.2.2 O grupo **CONTRATADO** não disponibilizará Dados Pessoais advindos da relação com o **CONTRATANTE** a terceiros (as) estranhos à prestação dos serviços, exceto se expressamente autorizado por escrito pelo **CONTRATANTE** ou por meio de solicitação por autoridade competente (Lei Nº 12.965/2014 e Decreto Nº 8.771/2016) ou determinação legal.

16.2.3 O **CONTRATADO** concorda em responsabilizar empregados(as) por violações a este Contrato, incluindo a imposição de sanções e penalidades.

16.2.4 O **CONTRATADO** não deverá aferir lucro por meio do compartilhamento não autorizado pelo **CONTRATANTE** dos Dados Pessoais advindo da presente relação contratual para quaisquer propósitos.

16.2.5 O **CONTRATADO** não deverá utilizar os Dados Pessoais de quaisquer maneiras que prejudiquem o **CONTRATANTE** ou que beneficiem terceiros em detrimento do **CONTRATANTE**.

16.3 O **CONTRATADO** concorda em implementar medidas legais, técnicas e organizacionais para proteger Dados Pessoais contra o tratamento não autorizado ou ilegal e contra perda, destruição, dano, alteração ou disponibilização não autorizadas, bem como de qualquer violação ou tentativa de violação às medidas de segurança do **CONTRATANTE** ("Incidente").

16.3.1 O **CONTRATADO** deverá notificar prontamente o **CONTRATANTE** sobre evento em que o **CONTRATADO** saiba ou tenha motivos razoáveis para acreditar na ocorrência de um Incidente, incluindo pelo menos: (1) a natureza da violação às medidas de segurança; (2) os tipos de Dados Pessoais potencialmente comprometidos ou vazados; (3) a duração e consequências esperadas do Incidente; e (4) quaisquer medidas para mitigação ou remediação tomadas ou planejadas em resposta ao Incidente.

16.3.2 Em relação a qualquer descoberta, o **CONTRATADO** (i) tomará todas as medidas razoáveis para investigar, remediar e mitigar os efeitos do Incidente, e (ii) fornecerá ao **CONTRATANTE** garantias razoavelmente satisfatórias de que tal Incidente não tornará a ocorrer.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

17.1 Será de responsabilidade do **CONTRATANTE** os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária, de sua propriedade, para a ativação dos serviços contratados neste instrumento.

17.2 Será de responsabilidade do **CONTRATANTE** os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da **CONTRATADA** ou de terceiros, bem como o caso de perda, extravio, dano, avarias, furto ou roubo dos equipamentos de propriedade da **CONTRATADA** ou de terceiros.





17.3 Os serviços objetos deste contrato prestados pela **CONTRATADA** não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do **CONTRATANTE**, ou de qualquer computador ou dispositivo utilizado pelo **CONTRATANTE**, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede.

17.4 A **CONTRATADA**, em hipótese alguma, será responsável por qualquer tipo de indenização devida em virtude de danos causados a terceiros, inclusive aos órgãos e repartições públicas Federais, Estaduais e Municipais e suas autarquias, danos estes decorrentes de informações veiculadas e acessos realizados pelo **CONTRATANTE** através dos serviços objeto do presente Contrato, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da manutenção, veiculação e hospedagem de qualquer tipo de mensagem e informação considerada, por aquele Poder, como ilegal, imprópria ou indevida, ou então, por penalidades decorrentes dos atrasos na adequação de sua infraestrutura.

17.5 O **CONTRATANTE** é inteiramente responsável pelo: (i) conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e (ii) uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.

17.6 A **CONTRATADA** não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha de operação por pessoas não autorizadas, ataque de hackers, crackers, falhas na Internet, na infraestrutura do **CONTRATANTE**, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da **CONTRATADA**.

17.6.1 A **CONTRATADA** não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pelo **CONTRATANTE** quando do acesso à internet, a exemplo daqueles que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros, tais como: Skype, VOIP, Jogos on-line, Programas P2P, dentre outros.

17.6.2 A **CONTRATADA** não se responsabiliza pela impossibilidade do **CONTRATANTE** acessar páginas na rede internet que estejam fora do ar, e/ou inoperantes, e/ou sobrecarregas por volume excessivo de usuários e/ou conexões simultâneas.

17.7 Caso a **CONTRATADA** seja acionada na justiça em ação a que deu causa o **CONTRATANTE**, este se obriga a requerer em juízo a imediata inclusão de seu nome na lide e exclusão da **CONTRATADA**, comprometendo-se ainda a reparar quaisquer despesas ou ônus a este título.

17.8 O **CONTRATANTE** se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objetos do presente





instrumento, bem como dos equipamentos cedidos em locação ou comodato. É vedado, inclusive, o repasse para pessoas jurídicas dos serviços contratados em nome de pessoas físicas, ou vice e versa, independentemente de haver vinculação entre elas. Sendo também vedado dar destinação aos serviços distinta daquela inicialmente contratada, conforme previsto no TERMO DE ADESÃO.

17.9 Este instrumento de contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, mesmo que seja feita a contratação de forma conjunta de serviços de telecomunicações, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

17.10 A guarda dos Registros de Conexão do **CONTRATANTE** é uma obrigação imposta à **OPERADORA SCM**, nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, bem como nos termos da Lei n.º 12.965/2014. Portanto, a guarda dos registros de conexão, em hipótese alguma, poderá ser considerada como ato ilícito ou infração contratual por parte da **OPERADORA SCM**.

17.10.1 Quando solicitada a disponibilização pela **OPERADORA SCM** dos dados e Registros de Conexão do **CONTRATANTE**, formalmente requerido pela autoridade judiciária, esta disponibilização será cumprida pela **OPERADORA SCM** independentemente da aquiescência do **CONTRATANTE**, não será considerada quebra de sigilo, e a **OPERADORA SCM** não poderá ser responsabilizada por cumprir um dever legal.

17.11 A **CONTRATADA** se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo **CONTRATANTE**, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços objetos do presente Contrato.

17.12 A **CONTRATADA** não se responsabiliza por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento do **CONTRATANTE** ou da **CONTRATADA**, incluindo-se os motivados por chuvas, descargas elétricas ou atmosféricas, ou pelo não aterramento ou proteção elétrica do local onde se encontra instalado o equipamento. Da mesma forma, a **CONTRATADA** não se responsabiliza por danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como pela perda de receitas e lucros cessantes.

17.13 As Partes reconhecem e aceitam que a extinção ou a limitação de responsabilidade previstas neste instrumento constituem fator determinante para a contratação dos serviços, e foram devidamente consideradas por ambas as partes na fixação e quantificação da remuneração cobrada pelos serviços.

17.14 A **CONTRATADA** não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma online pelo **CONTRATANTE** perante terceiros. As transações comerciais efetuadas por intermédio dos serviços objetos deste Contrato serão de inteira responsabilidade do **CONTRATANTE** e do terceiro.





17.15 O **CONTRATANTE**, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas e tudo o mais que, porventura, venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

17.16 O **CONTRATANTE** reconhece que a velocidade de conexão à internet depende de fatores alheios ao controle da **CONTRATADA**, que não possui nenhuma responsabilidade, a exemplo: (i) da capacidade de processamento do computador do próprio **CONTRATANTE**, bem como dos softwares nele instalados; (ii) da velocidade disponível aos demais computadores que integram a rede mundial (internet); (iii) do número de conexões simultâneas; (iv) condições climáticas; (v) dentre outros fatores. Desta forma, a **CONTRATADA** se compromete exclusivamente a cumprir a garantia de banda fixada no TERMO DE ADESÃO.

17.16.1 O **CONTRATANTE** reconhece que, na aferição ou medição da velocidade de conexão à Internet, deverá utilizar-se do Software disponibilizado pela EAQ (Entidade Aferidora da Qualidade) da ANATEL, devendo ainda observar as seguintes exigências: (i) possuir um navegador de web atualizado; (ii) instalar e ativar o Javascript em seu computador; (iii) ativar os Cookies do seu navegador; (iv) não executar, durante o teste, outros softwares, rotinas, processos, programas e/ou aplicativos; (v) realizar os testes em equipamento diretamente conectado ao cabo de rede, devendo também desconectar todos os outros equipamentos que estejam acessando a rede, física ou remotamente (Wi-Fi); (vi) não acessar, simultaneamente ao teste, outros sites ou quaisquer recursos da internet.

18.16.2 O **CONTRATANTE** reconhece também que os testes de velocidade de conexão à Internet podem sofrer interferências de diversos fatores alheios à qualidade dos serviços prestados pela **CONTRATADA**, a exemplo, mas não se limitando a problemas na rede local, problemas na configuração do computador (uso da memória RAM, Firewall, configurações do Protocolo TCP/IP, processamento da CPU, etc), características internas e particulares de cada equipamento do usuário, existência de conexão remota (Wi-Fi) e outras conexões simultâneas.

18.16.3 O **CONTRATANTE** reconhece que a execução dos testes fora das condições previstas na cláusula 18.16.1 acima e, em desconformidade com as instruções do fabricante do Software da EAQ, não será considerada válida para aferição da velocidade de conexão à Internet.

17.17 Salvo disposição legal ou regulamentar em contrário, a responsabilidade prevista neste Contrato, limitar-se-á a dano direto, comprovado pela Parte prejudicada, excluídos eventual dano indireto, força maior, caso fortuito, insucesso comercial e lucros cessantes.





17.18 A CONTRATADA empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter os serviços objetos deste Contrato permanentemente ativos, mas, considerando-se as características funcionais, físicas e tecnológicas utilizadas para a conexão, não garante a continuidade dos serviços que poderão ser interrompidos por diversos motivos, sem que tais interrupções constituam infração contratual ou motivo para a rescisão contratual, tais como: (i) interrupção ou falha no fornecimento de energia pela concessionária pública em qualquer ponto de suas instalações e da rede; (ii) falhas em equipamentos e instalações; (iii) rompimento parcial ou total dos meios de rede; (iv) motivos de força maior tais como causas da natureza, chuvas, tempestades, descargas atmosféricas, catástrofes e outros previstos na legislação.

17.19 A CONTRATADA não se responsabiliza pela interrupção dos serviços por motivos causados pela ação direta de terceiros em que não tenham tido qualquer contribuição, nem pelas interrupções motivadas por problemas decorrentes do mau uso da conexão pelo **CONTRATANTE** ou ainda pelo mau funcionamento ou erro de configuração do equipamento que recebe a conexão.

17.20 O CONTRATANTE tem conhecimento de que os serviços poderão ser afetados ou temporariamente interrompidos em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente, mormente pela ANATEL, que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à **CONTRATADA** qualquer ônus ou penalidade.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA CONFIDENCIALIDADE

18.1 As partes, por si, seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, obrigam-se a manter sigilo sobre quaisquer informações confidenciais. Para os fins deste termo, a expressão "Informações Confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pelas partes em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado. Tais obrigações permanecerão em vigor mesmo após a rescisão ou término do contrato.

18.2 A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovado documentalmente que as informações confidenciais: (i) Estavam no domínio público na data da celebração do presente Contrato; (ii) Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes; (iii) Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação. (iv) Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, ou de qualquer outra autoridade investida em poderes para tal.



**CLÁUSULA DÉCIMA NONA - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL AO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**

19.1 Aplicam-se ao presente Contrato as normas vigentes pelo Poder Concedente, relativas à prestação do serviço de SCM (Serviço de Comunicação Multimídia), em especial o Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, e Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução 632 de 07 de março de 2014, todos disponíveis na Internet, no endereço da ANATEL: www.anatel.gov.br.

19.2 A CONTRATADA se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de CONTRATADA de Pequeno Porte (PPP), motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), Resolução ANATEL 632/2014, e ainda, é dispensada do cumprimento de metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011, conforme disposto no §3º, art.1º do referido dispositivo.

19.3 A ANATEL mantém uma central de atendimento telefônico para receber críticas, reclamações e sugestões sobre seus serviços à sociedade brasileira, e a respeito dos prestadores de serviços de telecomunicações do Brasil. O número para discagem gratuita é: **1331**, sendo para deficientes auditivos o número **1332**. O endereço da sede da ANATEL em Brasília: **SAUS Quadra 06 Blocos E e H - CEP 70.070-940 - Brasília -DF - Biblioteca - Anatel Sede - Bloco. F – Térreo.**

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1 A ativação do(s) serviço(s) ficará sujeita a viabilidade técnica, análise financeira e de crédito pela a **CONTRATADA**, bem como a apresentação e análise dos documentos do **CONTRATANTE**.

20.2 Qualquer alteração nos termos e condições de prestação do serviço ora contratados deverá ser formalizada por meio de Termo Aditivo devidamente firmado pelas partes.

20.3 O presente Contrato não poderá ser cedido ou transferido, no todo ou em parte, sem autorização prévia e por escrito da outra parte, sendo nula e ineficaz toda cessão ou transferência ocorrida sem esse consentimento.

20.4 É dispensável a obtenção da autorização a que se refere à cláusula anterior na hipótese de cessão do Contrato pela **CONTRATADA** para uma de suas subsidiárias ou afiliadas, controladas ou controladoras, ou, ainda, em caso de reorganização societária, inclusive cisão, fusão ou incorporação.

20.5 A **CONTRATADA** não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas pelo **CONTRATANTE** ou pelo uso indevido da rede de telecomunicações, sendo de total responsabilidade do **CONTRATANTE** tal prática.





20.6 O **CONTRATANTE** deverá respeitar as leis e regulamentações vigentes, utilizando os serviços ora contratado de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados confidenciais.

20.7 A **CONTRATADA** poderá comunicar o **CONTRATANTE**, caso a utilização do mesmo esteja fora do perfil contratado. No entanto tal comunicação não imputará qualquer obrigação, uma vez que tal controle é exercido por mera liberalidade da **CONTRATADA**, sendo que este controle é de ônus exclusivo do **CONTRATANTE**.

20.8 A falta ou atraso, por qualquer das partes, no exercício de qualquer direito importará mera tolerância e não significará renúncia ou novação, nem afetará o subsequente exercício de tal direito.

20.8.1 Ocorrendo alterações na Lei ou em qualquer regulamento aplicável aos serviços objeto deste contrato, as partes reconhecem que estas alterações, a partir de suas respectivas vigências, incorporam-se automaticamente ao presente instrumento, passando a constituir direito ou dever do **CONTRATANTE** ou da **CONTRATADA**, mediante a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro para ambos, conforme o caso.

20.9 Se uma ou mais disposições deste Contrato vier(em) a ser considerada(s) inválida(s), ilegal(is), nula(s) ou inexequível(is), a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexequível nunca tivesse existido.

20.10 O não exercício pela **CONTRATADA** de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato, ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte do **CONTRATANTE**, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido, mas tão somente ato de mera liberalidade.

20.11 A **CONTRATADA** coloca à disposição do **CONTRATANTE** como meio de contato para a obtenção de informações sobre o serviço prestado, eventuais dúvidas, reclamações ou contestação de débitos indevidos, sua Central de Atendimento ao **CONTRATANTE** com discagem direta, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis. O número mantido pela **CONTRATADA** do S.A.C. é **0800 643 5930**, ou no endereço da **CONTRATADA**, ainda pelo endereço eletrônico: suporte@nicknetwork.com.br e site Central <https://www.nicknetwork.com.br>.

20.12 Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de **SANTO ANTÔNIO DA PLATINA**, Estado do **PARANÁ** e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico <https://www.nicknetwork.com.br/contrato.pdf>.





20.13 A **CONTRATADA** poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será registrado em cartório e disponibilizado no endereço virtual eletrônico <https://www.nicknetwork.com.br/termo-aditivo.pdf>. Qualquer alteração que porventura ocorrer, será comunicado por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (*e-mail*), ou correspondência postal (via Correios), o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo **CONTRATANTE**.

20.14 O **CONTRATANTE** declara que teve conhecimento e anui com as cláusulas e condições dos contratos citados acima e que regem os serviços contratados, notadamente o contrato de **SCM**.

20.15 O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de **Santo Antônio da Platina**, Estado do Paraná, competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja. E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data. O **CONTRATANTE** irá aderir ao presente documento dando aceite ao **TERMO DE ADESÃO** via aceite telefônico por meio da central de atendimento da **CONTRATADA**, aceite *on line*, via endereço eletrônico da **CONTRATADA** ou assinando o documento físico disponível na sede da **CONTRATADA**.

Santo Antônio da Platina - PR, 27 de dezembro de 2021.

NADIA JAQUELINE
CUSSOLIN:02509643
924

Assinante Digital: NADIA JAQUELINE
CUSSOLIN:02509643924
DN:CN=NADIA JAQUELINE CUSSOLIN:02509643924
OU=Certificado PF A3, OU=Presencial,
OU=20181735000176, OU=AC SOLUTI Multipla v5,
O=ICP-Brasil, C=BR
Data:2021.12.27
18:24:55 -03:00

CONTRATADA

AYOTECH TELECOMUNICAÇÕES LTDA

CNPJ nº 30.353.855/0001-67

