



Millena Carmo Gonçalves
Escritora

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM E OUTROS SERVIÇOS

DAS PARTES

CONTATO INTERNET LTDA, regulamente inscrita no CNPJ nº 07.562.175/0001-31, inscrição estadual n. 255076240, Ato de Autorização da Anatel n. 58.534, com sede na Rua Pedro João Pereira, nº 900, Mato Alto, Araranguá/SC, CEP n. 88.904-150, representada na forma do seu Contrato Social, doravante denominada simplesmente “**CONTATO**” e/ou “**PRESTADORA**” e do outro lado,

PESSOAS FÍSICAS E JURÍDICAS de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente **ASSINANTE**, nomeadas e qualificadas através de **TERMO DE ADESÃO**, o qual é parte indissociável deste contrato, ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento; têm entre si justo e contratado o presente instrumento particular, acordando quanto as cláusulas e condições adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

ACESSO: É a conexão do **ASSINANTE** a rede de telecomunicações da **PRESTADORA** e através da qual este obtém o Serviço de Conexão à Internet (SCI). É o serviço contratado em si, já instalado e em pleno funcionamento.

ADESÃO: ato pelo qual o **ASSINANTE** adere às condições do presente contrato para fruição dos serviços ofertados pela **PRESTADORA**, e assim sendo, é a aceitação pelo **ASSINANTE** junto à **PRESTADORA**, que garante àquele o direito de fruição do serviço contratado, de acordo com os planos de serviços disponíveis à época;

ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações, Órgão Regulador dos Serviços de Telecomunicações no Brasil;

ASSINANTE: pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a **PRESTADORA**, para fruição dos serviços de telecomunicações de acordo com as opções realizadas no Termo de Adesão e essas condições gerais;

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;

COMODATO: É a cessão dos equipamentos (e outros materiais) de propriedade da **PRESTADORA** ao **ASSINANTE** sem cobrança de aluguel, durante o período de vigência.

OPÇÃO DE PERMANÊNCIA E/OU FIDELIDADE –ART. 57-59, TODOS DA RESOLUÇÃO 632 DA ANATEL: É uma opção contratual onde a **PRESTADORA** pode oferecer benefícios ao **ASSINANTE** mediante a exigência de permanência mínima vinculada



Millena Carmo Gonçalves
Escrevente

ao presente Contrato de Prestação de Serviços, sendo o período máximo de permanência de 12 (doze) meses, ressalvado os casos de contratos corporativos cuja negociação é livre entre as partes.

LEI GERAL DE TELECOMUNICAÇÕES (LGT): Lei nº 9.472, de 18 de julho de 1997, que regula os serviços de telecomunicações no Brasil;

MENSALIDADE: Valor de trato sucessivo mensal pago pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA** durante toda a prestação do serviço, nos termos deste Contrato, dando-lhe direito a fruição

contínua do serviço e a uma franquia mensal de tráfego de dados, de acordo com o serviço contratado.

ORDEM DE SERVIÇO (OS): É o formulário preenchido pela **PRESTADORA** e ou seus prepostos, mediante informações prestadas pelo **ASSINANTE**, no qual constarão, no mínimo, o nome do **ASSINANTE** e seus dados qualificativos: nome de seu(s) preposto(s) que acompanhará(ão) a instalação, plano de serviço escolhido pelo **ASSINANTE** e a opção pelo recebimento de outros serviços oferecidos pela **PRESTADORA**. A ordem de serviço é parte integrante deste instrumento, para todos os fins e efeitos de direito, inclusive como forma de aceite a todos os termos deste contrato.

RECEPTOR(ES): Conjunto indispensável de dispositivos, equipamentos, cabos, fontes de alimentação, acessórios, etc., que possibilitam a prestação e a fruição do serviço. Podem ser empregados equipamentos de diversas tecnologias, tais como, mas não se limitando a FTTH, DOCSIS, HPNA, WiFi, Wireless, GEAPON/GPON, XGPON.

SERVIÇOS DE ATENDIMENTO: Central de atendimento multicanais da **PRESTADORA**, que tem por objetivo resolver as demandas do(s) **ASSINANTE(s)** sobre informações, dúvidas, reclamações, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços, pelo período mínimo compreendido entre as 8h (oito horas) e 20h (vinte horas), nos dias úteis, através dos seguintes meios:

- Telefone: Números (48) 3521-0400, (48) 3631-0600 e 0800 647 1592;
- WhatsApp: Número +55 48 3521-0400;
- Chat Online: <https://www.contato.net/>;
- E-mail: contato@contato.net;
- Facebook: <https://www.facebook.com/ContatoInternet/>.

SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM): É o serviço de telecomunicações que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, a **ASSINANTES** dentro de uma área de prestação de serviços.

SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI): Serviço de Conexão a Internet – SCI, conforme definido na Norma do Ministério das Comunicações nº 004, de 31/05/1995, é o nome genérico que designa o serviço de valor adicionado que possibilita o acesso à internet a usuários e provedores de informações e conteúdo. O provimento do SCI não depende de concessão, permissão ou autorização da ANATEL.

SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA): Definido no artigo 61 da LGT é a atividade que acrescenta a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte, e com o qual não se confunde, possibilitando novas utilidades relacionados ao acesso, ao armazenamento, a apresentação, à movimentação ou à recuperação de informações.

SUPORTE TÉCNICO: Prestação de serviço de suporte técnico pelo telefone, pessoalmente, pela internet ou outras formas de contato disponibilizados pela **PRESTADORA** relativo



Millena Carmo Gonçalves
Escrevente

exclusivamente aos serviços prestados previstos neste contrato.

VELOCIDADE: Capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em bits por segundo (bps), medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica.

TAXA DE HABILITAÇÃO/INSTALAÇÃO: É o valor devido pelo **ASSINANTE** em razão do compromisso firmado com a **PRESTADORA** e que lhe garante a implantação do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM contratado, em conformidade com os pacotes e velocidades respectivamente escolhidos pelo **ASSINANTE** em proposta prévia.

TAXA DE SERVIÇO: É a importância devida pelo **ASSINANTE**, não caracterizada como **TAXA DE HABILITAÇÃO**, em razão de suportes e serviços (específicos) posteriores à instalação do **ACESSO**, decorrente de ajustes, configuração, instalações (inclusive de pontos adicionais, se for o caso), remoção, alteração de pacotes de velocidade de acesso à internet (local ou remota) de determinados equipamentos necessários à disponibilização dos Serviços de Comunicação Multimídia escolhidos pelo **ASSINANTE**.

TERMO DE ADESÃO: designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou *online*) a este contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. O **TERMO DE ADESÃO** assinado obriga o **ASSINANTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de novos termos, desde que devidamente assinados por cada parte.

VISITA TÉCNICA: Visita de um técnico da **PRESTADORA** ou terceirizado, mediante solicitação feita pelo **ASSINANTE**, para a realização de manutenção, reparos ou verificação da qualidade de prestação de serviços.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

2.1. Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação, pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e, quando aplicável, o provimento e o uso de equipamentos no local informado pelo **ASSINANTE**, conforme discriminado no **TERMO DE ADESÃO**.

2.2. Constitui ainda, como objeto do presente contrato a prestação de serviços de valor adicionado – SVA, conforme discriminado no **TERMO DE ADESÃO**.

2.3. A prestação dos Serviços de Provimento de Acesso à Internet será realizada diretamente pela **PRESTADORA**, o que não requer qualquer autorização da **ANATEL** para sua consecução, haja vista este serviço ser considerado, por Lei e normas regulamentares da própria **ANATEL**, como típico “Serviço de Valor Adicionado”, que não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

2.4. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada diretamente pela **PRESTADORA**, que se encontra devidamente autorizada para ofertar referidos serviços de telecomunicações, conforme autorização expedida pela **ANATEL**, nos termos do processo nº 53500.000726/2006 (Ato Autorizador nº 59.573, publicado no D.O.U. em 12.16.2006).



Millena Carmo Gonçalves
Escrivente

2.5. Em face das características físicas do serviço do serviço, este poderá ser prestado através de redes próprias da **PRESTADORA** ou, eventualmente contratadas de terceiros, limitando-se a sua oferta a localidades tecnicamente viáveis.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO

3.1. A adesão do serviço poderá ser realizada pelo **ASSINANTE** presencialmente através de vendedores credenciados pela **PRESTADORA**, por telefone ou via internet.

3.2. A adesão pelo **ASSINANTE** ao presente Contrato se efetiva por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

3.2.1. Assinatura de TERMO DE ADESÃO impresso;

3.2.2. Aceitação pelo sistema eletrônico de televendas;

3.2.3. Assinatura da Ordem de Serviço de Instalação;

3.2.4. Preenchimento, aceite “online” e confirmação via *e-mail* de TERMO DE ADESÃO;

3.2.5. Pagamento via boleto bancário ou outro meio idôneo, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela **PRESTADORA**;

3.2.6. Fruição do serviço por mais de 07 (sete) dias, contados da data de instalação ou;

3.2.7. Pagamento de mensalidades ou taxas relativas à assinatura do serviço prestado pela **PRESTADORA**.

3.3. A **PRESTADORA** poderá introduzir modificações ou aditivo contratual no presente instrumento, mediante o devido registro em cartório e se compromete a divulgar no *site* <https://www.contato.net/contato/contratos> e/ou em outros meios de comunicação as novas versões do presente contrato, ficando facultado ao **ASSINANTE** o direito de formalizar sua oposição, de forma fundamentada, em até 30 (trinta) dias contados da divulgação. Após esse prazo, passam a vigorar as novas condições contratuais.

3.4. A eventual anulação de um dos itens do presente instrumento não invalidará as demais regras deste Contrato.

3.5. A não utilização pela **PRESTADORA** de qualquer das prerrogativas que lhe são asseguradas por este instrumento não importará em novação contratual ou renúncia de direitos, podendo passar a exercê-los a qualquer tempo e a seu exclusivo critério.

CLÁUSULA QUARTA - DA MODALIDADE, DOS PLANOS E DAS CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

4.1. Quando da contratação, o **ASSINANTE** optará por uma das modalidades e planos oferecidos pela **PRESTADORA**, devidamente discriminada no TERMO DE ADESÃO.

4.2. A **PRESTADORA** se reserva o direito de criar, alterar ou modificar e excluir modalidades e planos a qualquer tempo, utilizando como medidas quaisquer dos fatores constantes do TERMO DE ADESÃO, sem prejuízo dos direitos garantidos ao **ASSINANTE** pelas normas regulatórias e legislação aplicável às relações de consumo, quando aplicável.



4.3. O **ASSINANTE** se obriga a utilizar adequadamente a modalidade e o plano escolhido, limitando sua utilização ao volume de tráfego de dados mensal contratado.

4.4. O **ASSINANTE** pode, desde que esteja em dia com suas obrigações com a **PRESTADORA**, requerer a qualquer tempo a mudança de seu plano para prestação da modalidade de serviço, mediante o pagamento da respectiva taxa de serviço vigente na oportunidade, aumentando-se ou reduzindo-se, conforme o caso, o preço de sua mensalidade, de acordo com a tabela de valores mensais vigentes à época da mudança e respeitadas todas as condições previstas nesse instrumento, ressalvadas as disposições contidas no TERMO DE ADESÃO do serviço contratado.

Parágrafo Primeiro: Ressalte-se que a mudança de plano pelo **ASSINANTE** não o isenta de pagar a taxa de habilitação/installação do plano contratado originariamente, em razão da **PRESTADORA** ter investido em infraestrutura necessária para ativação do serviço prestado no plano originário.

Parágrafo Segundo: A alteração do endereço por pedido do **ASSINANTE**, condicionada a análise prévia de viabilidade técnica torna devida a taxa de habilitação/installação e/ou multa por rescisão antecipada, nos casos em que o contrato foi firmado sob a opção de permanência.

4.5. A **PRESTADORA** utilizará todos os meios comercialmente viáveis, para atingir a velocidade contratada pelo **ASSINANTE**, nos padrões de mercado - 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana; contudo o **ASSINANTE** compreende que tais velocidades podem variar em razão do dispositivo por ele utilizado, da franquia de tráfego de dados na internet (se aplicável), além de outros fatores fora do controle da **PRESTADORA**.

4.6. O **ASSINANTE** entende e concorda que o serviço poderá estar, eventualmente, indisponível, seja para manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), seja por dificuldades técnicas e por outros fatores fora do controle da **PRESTADORA**.

4.7. Interrupção(ões) de serviço que tiverem causa(s) originada(s) por ação ou inação do **ASSINANTE**, ou por eventos de força maior, caso fortuito ou fato de terceiros, não constituirão falha no cumprimento das obrigações da **PRESTADORA** previstas neste contrato.

4.8. O **ASSINANTE** se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização, seja a que título for, dos serviços objeto do presente instrumento.

4.9. Em caso de transferência a terceiros relativa à de troca de titularidade, o **ASSINANTE** deverá consultar a **PRESTADORA**, para verificação de eventuais débitos e viabilidade comercial do serviço.

4.10. Será atribuído ao **ASSINANTE**, pela **PRESTADORA**, um endereço IP público ou privado, fixo ou dinâmico dependendo do plano escolhido.

4.11. Em caso de esgotamento de endereço de IP públicos a **PRESTADORA** se reserva o direito de atribuir o endereço IP Privado ao **ASSINANTE**. Neste caso, o serviço será fornecido através de CGNAT (Carrier grade NAT), onde o assinante receberá um endereço de IP Privado na conexão, sendo traduzido para um IP Público nos equipamentos da **PRESTADORA**, gerando restrições quanto a portas de entrada ou número de sessões estabelecidas simultâneas, porém, caso isso afete alguma aplicação utilizada pelo **ASSINANTE**, o Suporte Técnico fará, dentro do possível, modificações no serviço de forma a atender as necessidades do **ASSINANTE**.



Millena Carmo Gonçalves
Escrevente

CLÁUSULA QUINTA - DA OPÇÃO DE PERMANÊNCIA

5.1. A **PRESTADORA** poderá oferecer, no ato da contratação ou a qualquer momento, a **OPÇÃO DE ADESÃO COM FIDELIDADE/PERMANÊNCIA**, que consiste na concessão de benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário, e/ou a agregação de outros produtos e/ou pacotes, igualmente em caráter extraordinário e temporário, que poderá haver desconto ou a isenção do pagamento da taxa de instalação, ou descontos nas mensalidades, ou, ainda nos pacotes integrados de produtos, mediante o compromisso de permanência na base de **ASSINANTES** da **PRESTADORA**, em um mesmo endereço de instalação, pelo período mínimo a ser estipulado no contrato de permanência, contados a partir da data de início de fruição de benefícios.

5.2. Na hipóteses do **ASSINANTE** desistir do **OPÇÃO DE FIDELIDADE/PERMANÊNCIA** contratada ou rescindir referido instrumento antes do período mínimo pré-estabelecido, estará obrigado ao pagamento do valor correspondente ao benefício que lhe foi concedido e efetivamente utilizado ou a multa previamente estipulada, corrigido monetariamente com base do IGPM (ou outro índice que vier a substituir), valor este que será devido automaticamente na cobrança subsequente.

5.3. No caso de desistência da **OPÇÃO DE FIDELIDADE/PERMANÊNCIA** pelo **ASSINANTE**, cujo benefício concedido incluía a isenção do pagamento da taxa de instalação ou descontos em mensalidades ou serviços, o pagamento da multa poderá ser exigido pela **PRESTADORA**, proporcionalmente ao valor do benefício e ao tempo restante para o término do prazo da permanência.

5.4. A **OPÇÃO DE FIDELIDADE/PERMANÊNCIA** sempre será uma escolha do **ASSINANTE** e, quando for o caso, será informado em cláusula específica no **TERMO DE ADESÃO**.

5.5. Durante a vigência da **OPÇÃO DE FIDELIDADE/PERMANÊNCIA** a alteração e/ou migração de pacote e/ou velocidade, **para pacote e/ou velocidades inferiores aos quais se encontravam efetivamente contratados, sob a opção de fidelidade**, será entendida como desistência da **OPÇÃO DE FIDELIDADE/PERMANÊNCIA**, implicando em automática cobrança dos valores referentes aos benefícios efetivamente gozados, na forma descrita neste contrato e/ou no **TERMO DE ADESÃO**.

5.6. Ressalta-se que o período ou tempo máximo para o prazo de permanência é de 12 (doze) meses, conforme estabelece o artigo 57, parágrafo 1º da Resolução 632/2014 da **ANATEL**, ressalvados os casos de contratos corporativos cujo prazo de permanência é de livre negociação.

CLÁUSULA SEXTA - DA INSTALAÇÃO E DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO E USO DO(S) SERVIÇOS CONTRATADOS

6.1. A **PRESTADORA** promoverá a instalação, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da data da aceitação do **ASSINANTE** na forma prevista neste instrumento ou da assinatura do **TERMO DE ADESÃO**, o que ocorrer primeiro.

6.2. Nas hipóteses em que estiver ocorrendo nas dependências do **ASSINANTE** qualquer



Millena Carmo Gonçalves
Escrevente

impossibilidade técnica e/ou obras de responsabilidade do mesmo que causem impossibilidade técnica de instalação, o prazo começa a contar da data de possibilidade técnica para a instalação.

6.3. A instalação do serviço poderá também ser feita por terceiros devidamente credenciados pela **PRESTADORA**.

6.4. Os equipamentos receptores necessários à habilitação do serviço estarão discriminados na nota fiscal de comodato emitida no ato da instalação, ou no TERMO DE ADESÃO, e podem variar de acordo com o plano contratado pelo **ASSINANTE**.

6.4.1. O **ASSINANTE** poderá utilizar no serviço contratado equipamentos de sua propriedade, desde que estes equipamentos sejam tecnicamente compatíveis com o serviço contratado. Contudo, a autenticação é prerrogativa da **PRESTADORA**, devendo ser feito no equipamento da mesma.

6.5. Na hipótese de identificação de impossibilidade técnica para a instalação do serviço nas dependências do **ASSINANTE** ou na ausência de autorização de síndico(s), condômino(s) ou locador(es), a **PRESTADORA** deverá comunicar ao **ASSINANTE** tal impossibilidade.

6.6. O início da prestação do serviço contratado para fins de cobrança dos serviços inicia-se na data de habilitação do serviço pela **PRESTADORA**.

6.7. A **PRESTADORA** poderá cobrar pelo serviço de instalação/habilitação conforme determinado no TERMO DE ADESÃO.

6.8. Para fins de padrão de qualidade do serviço de instalação/habilitação, a **PRESTADORA** poderá coletar imagens do local de instalação dos equipamentos internos e externos, que serão tratados para fins exclusivamente de gestão e melhoria do serviço prestado, bem como armazenados em sistema interno da empresa, sem compartilhar com terceiros e apagará após o encerramento deste contrato, de acordo com a Política de Privacidade prevista no site da **PRESTADORA** e termo de tratamento de dados pessoais, anexo ao TERMO DE ADESÃO.

6.9. Caso seja necessária a utilização de material(ais) ou serviço(s) excedente(s) à instalação básica haverá a cobrança destes valores pela **PRESTADORA**, mediante prévia comunicação e aceite do **ASSINANTE**.

6.10. Durante a habilitação do serviço o **ASSINANTE** deverá dispor, para o perfeito funcionamento do serviço, das cópias originais dos programas e sistema operacional instalado, no computador, e deverá, por sua conta e responsabilidade, providenciar, se necessário, sua manutenção ou reinstalação. Nesta hipótese, a **PRESTADORA** não terá quaisquer responsabilidades pelas falhas ou perdas delas decorrentes.

6.11. Cabe exclusivamente ao **ASSINANTE** a responsabilidade pela manutenção dos serviços e equipamentos receptores neste instrumento, entendida como cuidados técnicos, a necessidade à conservação e ao funcionamento regular do serviço, ora contratado.

6.12. Fica expressamente vedado ao **ASSINANTE**:

6.12.1. Proceder qualquer alteração, ajuste, manutenção ou acréscimo no ponto de instalação (abrangendo equipamentos, receptores, dispositivos, cabo, fontes de alimentação etc.), instalados pela **PRESTADORA**, devendo quando desejar, solicitar esse serviço para ela, arcando com o seu preço por ela praticado quando solicitado;

6.12.2. Promover, por si ou por seus prepostos, ou permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **PRESTADORA** promova, qualquer espécie de alteração no sistema e/ou nos equipamentos receptores utilizados na prestação do serviço;

6.12.3. Utilizar a rede da **PRESTADORA** de qualquer maneira, para obtenção de serviços não contratados, ficando desde já ciente o **ASSINANTE** que tais condutas,



Millena Carmo Gonçalves
Escrevente

comumente conhecidas como “pirataria”, configuram ilícitos de ordem civil e penal, passíveis de registro de ocorrências perante a competente autoridade policial e das consequentes ações cíveis e criminais.

6.13. É permitido ao **ASSINANTE** solicitar a transferência de endereço a mesma cidade, ou para outra cidade, desde que a **PRESTADORA** preste o serviço nos mesmos moldes e desde que existam condições técnicas (viabilidade) de instalação no novo endereço indicado, sendo responsabilidade do **ASSINANTE**, o pagamento de eventuais multas estipuladas em contrato, e taxas para instalação no novo endereço.

6.14. É obrigação do **ASSINANTE** comunicar à **PRESTADORA** todo e qualquer evento que se refira ao funcionamento e as instalações dos equipamentos, como também quaisquer dúvidas referentes aos pagamentos e vencimentos das mensalidades, cabendo também ao **ASSINANTE** comunicar eventuais mudanças de telefones, dados cadastrais e endereço eletrônico (e-mail) para contato.

6.15. No ato da contratação o **ASSINANTE** expressamente autoriza a prestadora a integrar seus dados pessoais ao banco de dados da **PRESTADORA**, mediante o qual o **ASSINANTE** passará a ser informado sobre eventuais, lançamentos, manutenções, ofertas etc.

6.16. Para as conexões a rádio, a **PRESTADORA** disponibilizará o acesso pelo **ASSINANTE** a um dos pontos de acesso “wireless” da rede.

6.17. Os pontos de acesso “wireless” estarão sempre emitindo e recebendo sinal em ondas de rádio dentro das características, frequências e potências permitida pelas normas e resoluções emitidas pela **ANATEL**, sendo que a qualidade de conexão do **ASSINANTE** dependerá de fatores físicos e ambientais, tais como: distância ao ponto de acesso, existência de visada limpa, nível de ruídos de ondas de rádio na mesma frequência captados pela antena do **ASSINANTE**, estado de conservação das instalações (cabo, conectores, antena etc.) do **ASSINANTE**, qualidade do aterramento elétrico de seu equipamento, potência de emissão de equipamento de rádio.

6.18. Para as conexões realizadas a rádio, a boa qualidade da conexão está condicionada à manutenção, pelo equipamento do **ASSINANTE**, dos seguintes índices mínimos de qualidade, ou melhor, no sinal de rádio captado das estações de transmissão operadas pela **PRESTADORA**:

Sinal: $\geq$ -75 dBm

Relação sinal ruído (SNR): $\geq$ 20 dBm

CLÁUSULA SÉTIMA – DO PREÇOS, DA FORMA, DA MODALIDADE, DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO DO SERVIÇO CONTRATADO E DOS DESCONTOS POR FALHAS NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

7.1. O **ASSINANTE** pagará a **PRESTADORA**, quando for o caso, taxas de instalação, taxas de serviços e mensalidade referentes à disponibilização dos serviços solicitados e/ou utilizados, conforme previamente informados ao **ASSINANTE** e definido no TERMO DE ADESÃO.

7.2. O **ASSINANTE** pagará a **PRESTADORA** os valores pré-estabelecidos na política comercial e constante no TERMO DE ADESÃO, não sendo aceito quaisquer outros valores que não os estabelecidos pela **PRESTADORA**. Os valores referentes aos serviços ora contratados serão cobrados a partir da data de habilitação do serviço.



7.3. Os valores devidos pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA** relativos à instalação, habilitação, assistência técnica e mensalidade decorrentes da prestação do serviço no endereço indicado pelo **ASSINANTE** são os efetivamente praticados na data da contratação, podendo variar conforme as condições comerciais oferecidas pela **PRESTADORA**, a modalidade e plano escolhido pelo **ASSINANTE** no momento da contratação dos serviços.

7.4. A mensalidade decorrente da prestação dos serviços contratados, será incluída na cobrança emitida mensalmente pela **PRESTADORA**, sempre referente ao serviço prestado no período do mês anterior, com data de fechamento anterior ao vencimento da cobrança (cobrança pós paga). O valor da primeira mensalidade será cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da habilitação do serviço.

7.5. O **ASSINANTE** poderá optar por efetuar o pagamento através de débito automático em conta corrente ou débito automático em cartão de crédito, desde que a **PRESTADORA** disponibilize estas modalidades de pagamento, sem qualquer ônus adicional, ou através de boleto bancário (documento de cobrança mensal) emitido pela **PRESTADORA** em estabelecimento bancário, prévia e expressamente por esta indicado, ou por meio autorizado pela **PRESTADORA**.

7.6. Para todas as formas de pagamento, o **ASSINANTE** fica ciente de que a cobrança mensal será disponibilizada somente em versão eletrônica (no site <http://www.contato.net/>, ou enviada por e-mail), podendo o **ASSINANTE** a todo tempo solicitar novamente a cobrança impressa.

7.7. Quando disponível e tendo feita a opção para recebimento de documentos de cobrança via correio eletrônico (e-mail), o **ASSINANTE** deverá informar o endereço eletrônico no qual poderá receber as cobranças referentes ao presente contrato, responsabilizando-se pela veracidade e exatidão do endereço eletrônico informado.

7.8. A remuneração estabelecida considera a carga tributária e contributiva atualmente incidente sobre o preço dos serviços. A majoração, diminuição, criação ou revogação de tais encargos implicará a necessária e automática revisão do preço, para mais ou para menos, correspondente, de forma a neutralizar tal ocorrência e restabelecer o equilíbrio da remuneração, preservando o preço líquido.

7.9. O não pagamento por parte do **ASSINANTE**, de qualquer dos valores devidos em seus respectivos vencimentos, acarretará juros de mora, à razão de 1% (um por cento) ao mês, sobre o valor original da cobrança, até a data do efetivo pagamento, bem como a incidência de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do principal e a efetiva correção monetária do período.

7.10. A eventual tolerância da **PRESTADORA** em relação à dilação do prazo para pagamento não será interpretada como novação contratual.

7.11. O valor dos serviços será reajustado na periodicidade mínima admitida em lei, atualmente anual, com base na variação do Índice Geral de Preços – Mercado/ IGP-M, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro que vier a substituí-lo.

7.12. O não recebimento da cobrança pelo **ASSINANTE** não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o **ASSINANTE** deverá entrar em contato com a **PRESTADORA**, através da central de atendimento, que informará o procedimento a ser adotado para a efetivação do pagamento devido, ou emitir 2ª (segunda) via do documento através de recurso online disponibilizado no site <http://cliente.contato.net/>.

7.13. As partes declaram que os valores mensais devidos pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA** são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser



considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

7.14. A **PRESTADORA** será responsável e pagará pelo ônus financeiro de todos os tributos federais, estaduais ou municipais devidos por força da celebração do presente contrato. Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o **ASSINANTE** desde já concorda e autoriza o repasse dos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

7.15. Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de 01 (um) ou mais tributos indiretos recolhidos pela **PRESTADORA**, o **ASSINANTE** desde já autoriza a **PRESTADORA** ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhidos indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.

7.16. O atraso no pagamento de qualquer quantia prevista no presente Contrato em período superior a 15 (quinze) dias, contados da notificação da existência de débito vencido, poderá implicar, a critério da **PRESTADORA**, na suspensão parcial dos serviços contratados (redução da velocidade contratada), sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato. O restabelecimento do serviço fica condicionado ao pagamento do(s) valor(es) em atraso, incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora, e será efetuado pela **PRESTADORA** no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas da plena quitação dos valores devidos. Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, poderá a **PRESTADORA**, a seu exclusivo critério suspender totalmente o serviço.

7.16.1. Durante o período de suspensão parcial dos serviços contratados, a velocidade será reduzida para 64kbps (sessenta e quatro quilo bits por segundo), sendo reestabelecida a velocidade nominal contratada após a regularização dos pagamentos.

7.17. Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço, a **PRESTADORA** poderá optar pela rescisão do presente instrumento e com o recolhimento dos equipamentos cedidos em comodato, podendo valer-se de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito, sem prejuízo da sujeição do **ASSINANTE** às penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

7.18. Na hipótese do **ASSINANTE** solicitar à **PRESTADORA** qualquer conserto ou reparo na conexão que resulte na mobilização de técnicos ao local da instalação, e constatado que não existiam falhas na conexão, tal fato acarretará na cobrança do valor referente à visita de assistência técnica, cabendo ao **ASSINANTE** certificar-se previamente junto à **PRESTADORA** do valor vigente na época.

7.19. No caso de a **PRESTADORA** realizar visita técnica ao **ASSINANTE** e verificar a existência de defeitos não atribuíveis a **PRESTADORA** ou não ter acesso ao local por culpa ou dolo do **ASSINANTE**, tal visita será tratada como VISITA TÉCNICA – DEFEITO INEXISTENTE e será cobrado do **ASSINANTE**.

7.20. Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, a **PRESTADORA** poderá providenciar emissão de boleto bancário, débito em conta corrente ou qualquer outra forma de cobrança disponível, bem como, em caso de inadimplemento, iniciar, por si, ou por intermédio de terceiros, os procedimentos legais de cobrança (avisos/notificações de cobrança, inscrição no cadastro de inadimplente – SPC/SERASA).

7.21. A suspensão do serviço ora contratado SCM – Serviço de Comunicação Multimídia, em caso de inadimplência, é uma faculdade da **PRESTADORA** que observará os dispositivos



90,91,92, inciso, III e 93 da Resolução 632 da ANATEL.

7.22. No caso de extinção da prestação do serviço o serviço somente será disponibilizado novamente mediante a quitação de todos os débitos existentes e mediante o pagamento de nova taxa de instalação, pela tabela vigente à época, cabendo ao **ASSINANTE** celebrar um novo contrato e arcar com os custos daí decorrentes.

7.23. Persistindo o débito em aberto, a **PRESTADORA** reserva-se o direito de manter o **ASSINANTE** inscrito nos órgãos de proteção ao crédito.

7.24. A **PRESTADORA** providenciará a solicitação de exclusão dos dados do **ASSINANTE** aos órgãos de proteção ao crédito tão logo tenha conhecimento da quitação realizada.

7.25. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a **PRESTADORA** descontará da assinatura/mensalidade o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos, sendo que o **ASSINANTE** receberá na próxima cobrança do serviço um crédito calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$Vd = (Vm/1440) \times N$$

Onde:

Vd = Valor do desconto;
Vm = valor da assinatura mensal;

N = quantidade de unidades de período de 30 minutos;
1440 = 30 dias x 24 horas x 2 (períodos de 30 minutos em cada hora).

7.25.1. Para o cálculo do desconto deverá ser considerado o horário da abertura da reclamação pelo **ASSINANTE** junto a Central de Atendimento da **PRESTADORA**.

7.26. O **ASSINANTE** não terá direito a desconto sobre a assinatura mensal caso as interrupções ou reduções na qualidade nos serviços decorram de sua própria rede interna ou de seu próprio computador, por casos fortuitos ou de força maior, ou por fatos provocados por terceiros.

7.27. A **PRESTADORA** poderá realizar interrupções programadas no serviço para possibilitar a realização de manutenção da sua rede.

7.28. Não será devida qualquer indenização adicional pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE** além do desconto descrito no item 7.26 acima, inclusive, mas não se limitando a lucro cessante ou dano emergente em decorrência de falhas no serviço atribuíveis à **PRESTADORA**.

CLÁUSULA OITAVA - DO PROCEDIMENTO DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS/COBRANÇAS

8.1. O **ASSINANTE**, no prazo de 03 (três) anos, pode contestar junto a **PRESTADORA** valores contra ele lançados, contando o prazo para a contestação partir da data de cobrança considerada indevida, conforme preceitua o Art. 81 da Resolução 632/2014 da ANATEL.

8.1.1. Haverá suspensão da cobrança do valor contestado, ficando a nova cobrança, condicionada à previa justificativa, junto ao **ASSINANTE** acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada improprestadora pela **PRESTADORA**.

8.1.2. A **PRESTADORA** terá um prazo de 30 (trinta) dias a contar da contestação para dar uma resposta ao **ASSINANTE** que contesta os débitos/cobranças lançados nas suas cobranças mensais.



8.1.3. Em caso de ausência de resposta pela **PRESTADORA** ao requerimento de contestação de débito no prazo de 30 (trinta) dias a contar da contestação, o **ASSINANTE** terá direito a devolução automática do valor questionado.

8.1.4. Caso o débito contestado e não pago seja considerado como devido pela **PRESTADORA**, o valor deverá ser imediatamente pago pelo **ASSINANTE**, acrescido de multa, juros e correção monetária.

CLÁUSULA NONA - DA SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DO SERVIÇO CONTRATADO MEDIANTE SOLICITAÇÃO DO ASSINANTE

9.1. O **ASSINANTE** adimplente poderá requerer/solicitar à **PRESTADORA** a suspensão dos serviços objeto deste instrumento, sem ônus, 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 do serviço contratado no mesmo endereço, conforme estabelece o artigo 67 da Resolução 614/2013 da Anatel.

9.1.1. Fica vedada a cobrança de qualquer valor referente à prestação de serviço, no caso de suspensão temporária prevista na cláusula acima.

9.1.2. O restabelecimento do serviço prestado poderá ser solicitado pelo **ASSINANTE**, a qualquer tempo, sem qualquer cobrança para o exercício deste direito.

9.1.3. A **PRESTADORA** tem o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para atender à solicitação de suspensão e restabelecimento do serviço contratado.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO CONTRATUAL

10.1. O presente instrumento vigorará pelo prazo previsto no **TERMO DE ADESÃO**, a contar da data de adesão do **ASSINANTE**, conforme uma das modalidades previstas na Cláusula Terceira do presente instrumento.

10.2. O presente contrato poderá ser rescindido, nas seguintes condições:

10.2.1. De pleno direito, em caso de extinção da autorização da **PRESTADORA** para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia;

10.2.2. Por morte, no caso de **ASSINANTE** pessoa natural; e falência ou dissolução, no caso de **ASSINANTE** pessoa jurídica;

10.2.3. Pelo **ASSINANTE**, a qualquer tempo, mediante comunicação a **PRESTADORA**, a qual poderá se dar:

10.2.3.1. Através do envio de correspondência ao endereço da **PRESTADORA** indicado neste Contrato;

10.2.3.2. Através de comunicação verbal à Central de Atendimento; e,

10.2.3.3. Pelo portal da **PRESTADORA** na Internet, na área restrita a Clientes.

10.2.4. Pela **PRESTADORA**, que poderá se dar:

10.2.4.1. Em caso de descumprimento, pelo **ASSINANTE**, de suas obrigações contratuais, legais ou regulamentares quanto à utilização do serviço e **equipamentos**, inclusive, de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a **PRESTADORA**;

10.2.4.2. Decorrido o prazo de 30 (trinta) dias a contar da suspensão total dos serviços;

10.2.4.3. Em decorrência de atos do poder público ou de terceiros que impeçam a execução



do presente Contrato;

10.2.4.4. Em caso de solicitação de mudança de endereço feita pelo **ASSINANTE**, para endereço em que não haja viabilidade técnica para prestação do serviço;

10.2.4.5. Em caso de recusa injustificada, pelo **ASSINANTE**, na entrega de documentos que comprovem os dados cadastrais informados.

10.3. A partir da extinção deste Contrato, o **ASSINANTE** está ciente de que deverá devolver os equipamentos de propriedade da **PRESTADORA** no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, quando aplicável, bem como efetuar o pagamento de todos os valores referentes aos serviços prestados até o seu efetivo cancelamento.

10.3.1. A responsabilidade de devolução dos equipamentos é do **ASSINANTE**, mas caso não ocorra, a **PRESTADORA** poderá executar o recolhimento dos equipamentos no endereço de instalação, em até 30 (trinta) dias após a extinção deste Contrato, mediante agendamento prévio com o **ASSINANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

11.1. Nos termos dos artigos 56 a 58, todos da Resolução 614/2013 da **ANATEL** (Regulamento do Serviço de Telecomunicação e Multimídia), bem como dos artigos 3º e 4º, ambos da Resolução 632/2014 (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC), são direitos e deveres do **ASSINANTE**, mas não se limitando somente a estes:

11.1.1. São direitos do **ASSINANTE**:

- i) Ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratada;
- ii) À liberdade de escolha da **PRESTADORA** e do Plano de Serviço;
- iii) 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;
- iv) 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;
- v) À inviolabilidade e ao segredo 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;
- vi) Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
- vii) A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da Lei nº 9.472, de 1997;
- viii) Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
- ix) Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **PRESTADORA**, ressalvado nos casos legais;

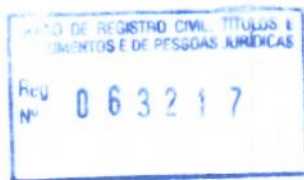


- x) À resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações pela **PRESTADORA**, sendo em até 48 horas¹;
- xi) Ao encaminhamento de reclamações ou representação contra a **PRESTADORA**, junto à **ANATEL** ou perante os órgãos de defesa do consumidor;
- xii) À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- xiii) À substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;
- xiv) A não ser obrigado ou induzido a adquirir 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;
- xv) A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a **PRESTADORA**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
- xvi) A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;
- xvii) À continuidade do serviço pelo prazo contratual;
- xviii) Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;
- xix) Ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da **PRESTADORA**, em até 10 (dez) dias a contar da solicitação;
- xx) 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;
- xxi) A receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- xxii) 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;
- xxiii) Ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;
- xxiv) A não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e,
- xxv) A não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa

11.1.2. São deveres do ASSINANTE:

- i) Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;
- ii) Preservar os bens da **PRESTADORA** e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- iii) Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares e as disposições deste instrumento e legislação vigente;

¹ Esses prazos serão automaticamente dilatados em caso de condição meteorológica que impeça os reparos, por vedação a manutenções externas em telhados ou coberturas, em caso de ocorrência de chuvas, ventos fortes ou superfícies escorregadias (Normativa n. 18 do Ministério do Trabalho)



Millena Carmo Gonçalves
Escrevente

- iv) Providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **PRESTADORA**, quando for o caso;
- v) Somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas e definidas pela **PRESTADORA**;
- vi) Levar ao conhecimento do Poder Público e da **PRESTADORA** as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do serviço de comunicação multimídia e,
- vii) Indenizar a **PRESTADORA** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção.
- viii) Comunicar imediatamente à sua Prestadora:
 - O roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
 - A transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,
 - Qualquer alteração das informações cadastrais.

11.1.3. Considerando as políticas de uso aceitável da internet (AUP), são obrigações do ASSINANTE:

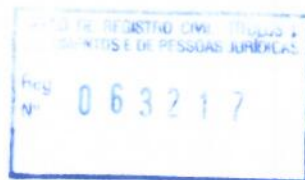
- i) Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço, inclusive, mas não se limitando, as leis de segurança, confidencialidade e propriedade intelectual;
- ii) Respeitar a privacidade e intimidade de outros assinantes e/ou terceiros, sem invadir, dentre outras, acesso a senhas e dados privativos, bem como não modificando arquivos ou assumindo, sem autorização, a identidade de outro assinante;
- iii) Não prejudicar, intencionalmente, usuários da Internet através de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede e utilização de “cookies”, em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas de mercado;
- iv) Não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico (“mala direta”, ou “spam”), salvo mediante prévia solicitação dos destinatários quanto a este tipo de atividade e,
- v) Não acessar conteúdos impróprios ou ilícitos, ou então, não utilizar a internet para fins impróprios ou ilícitos, segundo a legislação vigente.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

12.1. Nos termos dos artigos 41 a 55 da Resolução 614/2013 da **ANATEL** são direitos e obrigações da **PRESTADORA**, mas não se limitando somente a estes:

12.1.1. São direitos da PRESTADORA:

- i) Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;
- ii) Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;
- iii) Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de



Millena Carmo Gonçalves
Escritora

baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos;

iv) Suspender a prestação do serviço de comunicação multimídia e rescindir o presente contrato, de acordo com as hipóteses previstas neste instrumento e na legislação vigente.

12.1.2. São obrigações da **PRESTADORA**:

i) Prestar o serviço de comunicação multimídia conforme especificado no contrato, responsabilizando-se integralmente pela exploração e execução do serviço perante o **ASSINANTE**;

ii) Não condicionar a oferta do serviço de comunicação multimídia à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade oferecida, ainda que prestado por terceiros;

iii) Manter central de atendimento telefônico, com discagem direta gratuita, pelo período mínimo compreendido entre as 8h (oito horas) e 20h (vinte horas), nos dias úteis, através do nº 0800 647 1592.

iv) Não impedir, por contrato ou por outro meio, que o **ASSINANTE** seja atendido por outras prestadoras ou outros serviços de telecomunicações;

v) Prestar esclarecimentos ao **ASSINANTE** face a suas reclamações e dúvidas relativas à fruição dos serviços. O atendimento a qualquer solicitação feita por parte do **ASSINANTE** se dará via Central de Atendimento, nas formas previstas neste instrumento;

vi) Sanar eventuais falhas e problemas relacionados ao serviço, conforme regulamentação vigente.

vii) Conceder desconto e/ou ressarcimento por falhas e/ou interrupções do serviço, na forma prevista em contrato;

viii) Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de cobertura da **PRESTADORA**, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos de inviabilidade técnica;

ix) Tornar disponíveis ao **ASSINANTE**, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;

x) Tornar disponíveis ao **ASSINANTE** informações sobre características e especificações técnicas dos equipamentos, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;

xi) Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e nos contratos celebrados com o **ASSINANTE**;

xii) Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

xiii) Zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do **ASSINANTE**, empregando todos os meios e tecnologia necessários para assegurar este direito dos usuários e

xiv) Instalar os serviços contratados e repará-los quando necessário de acordo com a normas previstas na legislação vigente.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

13.1. São parâmetros de qualidade do serviço de comunicação multimídia, sem prejuízo de



Millena Carmo Gonçalves
Escrivente

MF

outros que venham a ser estabelecidos na regulamentação:

- 13.1.1. Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- 13.1.2. Disponibilidade do serviço nos índices contratados;
- 13.1.3. Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos na regulamentação da Anatel;
- 13.1.4. Divulgação de informações ao **ASSINANTE** de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;
- 13.1.5. Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações do **ASSINANTE**;
- 13.1.6. Número de reclamações;
- 13.1.7. Fornecimento à **ANATEL** das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, da planta, bem como, os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação de serviço pelo órgão regulador.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO COMODATO DOS EQUIPAMENTOS

14.1. O funcionamento dos equipamentos serão de responsabilidade da **PRESTADORA** até a data da conclusão da transferência de titulariedade, objetivo deste contrato, e, após a troca, será de inteira responsabilidade do **ASSINANTE**.

14.2. O **ASSINANTE** receberá da Prestadora os equipamentos pertencentes a **PRESTADORA** declarando ter vistoriado e concluído estar em perfeito estado de funcionamento, concordando com o recebimento, instalação e uso dos equipamentos, no endereço informado para a prestação, cedidos em comodato, ou seja, emprestados pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, em perfeito estado de conservação, entregues no momento da instalação, de acordo com nota fiscal entregue.

14.3. Em razão dessa cessão em comodato, deverá utilizá-los exclusivamente para executar os serviços contratados conosco, sendo responsabilidade do **ASSINANTE** providenciar toda a infraestrutura e condições apropriadas para a instalação dos equipamentos supracitados, incluindo conduítes e canaletas apropriadas para o cabeamento, ponto de energia elétrica com aterramento adequado e obtendo, se necessário, autorização para a instalação dos equipamentos no local (residência, condomínio e/ou edifício), ou outra edificação, sem qualquer ônus para a prestadora, tais como aluguéis, energia elétrica, etc. Caberá ao **ASSINANTE** obter do síndico do condomínio ou dos demais condôminos, sempre que necessário for, a autorização para a ligação dos sinais e para a realização dos serviços referidos.

14.4. Além disso, também é sua responsabilidade, **ASSINANTE**, usar e cuidar dos equipamentos como se fossem seus, mantendo-os em perfeitas condições de uso e de conservação, bem como comprometendo-se pela guarda, preservação e integridade dos mesmos até a sua restituição para nós, por serem insuscetíveis de penhor, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento contra você sejam promovidos, não podendo cedê-los, alugá-los, vendê-los ou transferi-los a qualquer título para terceiros, sem prévia autorização escrita nossa, sob pena de você responder por perdas e danos.

14.5. O **ASSINANTE** deverá manter a instalação desses equipamentos cedidos pela prestadora nos locais adequados e por ela indicados, observadas as condições da rede elétrica, bem como condições técnicas necessárias para o correto funcionamento deles.

14.6. O **ASSINANTE** deverá permitir que somente pessoas habilitadas e técnicos autorizados



Millena Carmo Gonçalves
Escrevente

mg

pela **PRESTADORA** tenham acesso ao manuseio dos equipamentos sempre que necessário, verificando a observância das normas de utilização. Não poderá efetuar reparos ou permitir que terceiros não credenciados reparem os equipamentos e a prestação de serviços nossos no endereço deste termo. Quaisquer falhas no desempenho dos equipamentos deverão ser comunicadas pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA** com a maior brevidade possível.

14.7. O **ASSINANTE** deverá devolver todos os bens cedidos em comodato, em caso de rescisão por quaisquer motivos do Contrato de Prestação de Serviço, no prazo de até 10 dias úteis, de forma que também autoriza que nós retiremos os equipamentos.

14.8. Se o **ASSINANTE** não devolver espontaneamente os equipamentos no prazo estipulado ou impedir a retirada, também autoriza, neste ato, a cobrança do valor atualizado dos mesmos no mercado, independente de qualquer notificação, poderemos, ainda, utilizar os meios legais cabíveis para resolução do conflito, com a cobrança de todas as despesas daí decorrentes, que serão suportadas pelo **ASSINANTE**, inclusive honorários advocatícios, bem como despesas de deslocamento, alimentação, cópias de documentos, conferências telefônicas e quaisquer outras despesas que se fizerem necessárias.

14.9. Caso o **ASSINANTE** danifique, deprecie por mal uso, perca ou extravie, ou ainda perca os equipamentos em caso de furto ou roubo, também deverá restituir para a empresa pelas perdas ou danos, no valor total dos bens à época do fato, com atualização nos mesmos critérios do item anterior, podendo, inclusive, responder civil e criminalmente pelos prejuízos mencionados neste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE E DA AGÊNCIA REGULADORA

15.1. A legislação pertinente que regula os serviços ora contratados pode ser obtida na *internet* no site oficial da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) www.anatel.gov.br ou no endereço SAUS Quadra 06, Bloco E e H, CEP 70.070-940 – Brasília – DF, Biblioteca ANATEL Sede – BI. F – Térreo, ou através da sua Central de Atendimento: 133; Pabx: (61) 2312-2000.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA CONFIDENCIALIDADE

16.1. 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.

16.2. As informações confidenciais compreendem quaisquer dados, materiais, documentos, especificações técnicas ou comerciais ou dados gerais que em razão do presente contrato venham a ter acesso ou conhecimento, ou ainda que lhes tenham sido confiados, não podendo, sob qualquer pretexto ou desculpa, omissão, culpa ou dolo, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimento a pessoas estranhas a essa contratação, salvo se houver consentimento expresso e conjunto das partes.

16.3. A confidencialidade deixa de ser obrigatória se comprovado documentalmente que as



Millena Carmo Gonçalves
Escrevente

informações confidenciais:

- 16.3.1. Estavam no domínio público na data da celebração do presente Contrato;
- 16.3.2. Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes;
- 16.3.3. Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão policial, judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação;
- 16.3.4. Foram reveladas em razão de solicitação da **ANATEL**, por seus prepostos e/ou fiscais.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS

17.1. O **ASSINANTE** e a **PRESTADORA** se obrigam em atuar de acordo com a legislação vigente sobre a proteção de dados relativos a uma pessoa física identificada ou identificável (também chamados de Dados Pessoais) e às determinações dos Órgãos Reguladores/Fiscalizadores sobre a matéria, em especial as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), bem como das demais leis, normas e políticas de proteção de dados pessoais corporativas.

17.1.1. Para efeitos do disposto nesse contrato e na presente cláusula a atuação de acordo com a legislação sobre proteção de dados pessoais se refere ao tratamento de dados pessoais de pessoas representantes da **ASSINANTE**, inclusive nos meios digitais, pela **PRESTADORA**, com o objetivo de cumprir obrigação legal ou regulatória (tal como a emissão de Declaração anual de quitação de débitos), bem como quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados.

17.1.2. No que se refere a mais informações sobre como obter o acesso aos dados pessoais tratados pela **PRESTADORA** (tal como a finalidade específica do tratamento, a forma e duração do mesmo, identificação do controlador, informações de contato do Encarregado, informações acerca do uso compartilhado de dados) e como exercer seus direitos, na forma do art. 18 da Lei n. 13.709/2018, o **ASSINANTE** titular poderá acessar a **Política de Privacidade**, disponível no site www.contato.net.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

18.1. Os serviços objetos deste contrato prestados pela **PRESTADORA** não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do **ASSINANTE**, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede.

18.2. A **PRESTADORA**, 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 **ASSINANTE** 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.

18.3. O **ASSINANTE** é inteiramente responsável pelo: (i) conteúdo das comunicações e/ou



Millena Carmo Gonçalves
Escrivente

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.

18.4. A **PRESTADORA** 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, falhas na Internet, na infraestrutura do **ASSINANTE**, 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 **PRESTADORA**.

18.4.1. A **PRESTADORA** não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pelo **ASSINANTE** quando do acesso à internet, que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros, tais como: WhatsApp, Skype, VOIP, Jogos on-line, Programas P2P, entre outros.

18.4.2. A **PRESTADORA** não se responsabiliza pela impossibilidade de o **ASSINANTE** acessar páginas na rede internet que estejam fora do ar, e/ou inoperantes.

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

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

18.7. A **PRESTADORA** não se responsabiliza por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento do **ASSINANTE** ou da própria **PRESTADORA**, decorrentes ou não do uso da conexão, 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 **PRESTADORA** não se responsabiliza por danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como pela perda de receitas e lucros cessantes.

18.8. 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.

18.9. A **PRESTADORA** não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma *online* pelo **ASSINANTE** perante terceiros. As transações comerciais efetuadas por intermédio dos serviços de comunicação multimídia contratados serão de inteira responsabilidade do **ASSINANTE** e do terceiro.

18.10. O **ASSINANTE**, 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.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS



Millena Carmo Gonçalves
Escrevente

- 19.1. O **ASSINANTE** não poderá transferir no todo ou em parte o presente contrato, seja a que título for salvo com expressa e específica anuência da **PRESTADORA**, por escrito.
- 19.2. As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a **PRESTADORA** entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente contrato, bem como adequar-se a futuras disposições legais exaradas pela **ANATEL**.
- 19.3. O **ASSINANTE** poderá encontrar informações sobre o serviço no portal eletrônico da **PRESTADORA** (<http://www.contato.net>) e na Central de Atendimento **PRESTADORA**.
- 19.4. O presente contrato obriga as partes e seus sucessores a qualquer título.
- 19.5. Se uma ou mais disposições deste contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexecutável, 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 inexecutável nunca tivesse existido.
- 19.6. As partes garantem que este contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.
- 19.7. A **PRESTADORA** poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo **ASSINANTE**. Caso ocorra esta hipótese, o **ASSINANTE** será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição da multa contratual, nos termos previstos neste instrumento e no **TERMO DE ADESÃO**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA- DO REGISTRO

- 20.1. Uma via do presente contrato está registrada no Cartório de Registro de Documentos da Cidade de Araranguá/SC.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DO FORO

- 21.1. Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca do domicílio do **ASSINANTE**, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Araranguá, 5 de outubro de 2023.

CONTATO INTERNET LTDA

Estado de Santa Catarina
REGISTROS CIVIS DAS PESSOAS JURÍDICAS E TÍTULOS E DOCUMENTOS
Daniela Araújo Marcelino - Oficial Registrador
Caetano Lummertz, 167, Centro, Araranguá - SC, 88900-046 - (48)3524-7608 /
(48)8490-7609 - registrocivil@ararangua.sc.gov.br

REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
Protocolo: 065761 Data: 16/10/2023 Qualidade: Integral
Registro: 063217 Data: 16/10/2023 Livro: B-249 Folha: 113
Apresentante: LUCAS TAVARES PACHECO
Emolumentos: Registro: R\$ 142,67, FRJ: R\$ 37,91, Arquivamento: R\$ 24,18, ISS: R\$ 5,01 - Total R\$ 209,77 - Recibo nº: 205167

Selo Digital de Fiscalização do tipo Normal - GXH78226-RYVP
Confira os dados do ato em <http://selo.tjsc.jus.br/>
Dou fé, Araranguá - 16 de outubro de 2023

MILLENA CARMO GONÇALVES - Escrevente

OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E
DOCUMENTOS E DE PESSOAS JURÍDICAS
Bel. Daniela Araújo Marcelino
Oficial de Registros Públicos
Rua Caetano Lummertz, 167 - Centro
CEP 88900-000 - Araranguá - SC
Fone. (48) 3524-7608