CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM, SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO - STFC, SERVIÇO DE ACESSO CONDICIONADO DE TV POR ASSINATURA - SEAC, SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO - SVA.

CONTRATADA, ZAFEX TELECOMUNICAÇÕES LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 24.952.347/0001-00 com sede na Rua Monsenhor Guilherme Schimdt, nº 181 – 2º andar, no bairro Sernamby em São Mateus, ES, CEP 29930-660, neste ato, representada por seu Representante, doravante denominada simplesmente como **CONTRATADA,** e, de outro lado,

CONTRATANTE: Pessoa jurídica ou física devidamente qualificada no **TERMO DE CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA/TERMO DE ADESÃO**, o qual fará parte integrante do presente instrumento

CONSIDERAÇÕES INICIAIS: O presente contrato tem como OBJETO a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), do Serviço de Acesso Condicionado de TV Por Assinatura (SEAC) e do Serviço de Valor Adicionado (SVA), pela CONTRATADA à CONTRATANTE, onde a CONTRATADA fornecerá o combo de serviços relativos e/ou complementares aos serviços de telecomunicações aqui descritos, nos termos específicos do PLANO DE ACESSO disponibilizado pela CONTRATADA e escolhido livremente pelo CONTRATANTE.

MODALIDADES DE OFERTA:

§1º – A CONTRATADA não condicionará a oferta dos serviços ao consumo casado de qualquer outro bem ou serviço prestado por seu intermédio ou de parceiros.

§2º – A CONTRATADA ofertará avulsa ou conjuntamente no mercado os serviços objeto deste contrato, aplicando-se respectiva regulamentação vigente.

§3º – A seu critério, a CONTRATADA poderá ofertar seus serviços em condições promocionais, incluindo-se, mas não se limitando, a descontos nas tarifas e preços dos serviços, facilidade ou comodidades adicionais. Os serviços e promoções comercializados pela CONTRATADA encontram-se descritos no site www.zafex.com.br.

§4º – A CONTRATADA e a CONTRATANTE reconhecem que qualquer serviço, oferta conjunta e promoção estão sujeitas, a qualquer momento, a alteração, suspensão ou exclusão por determinação das agências reguladoras, alteração na legislação ou à critério da CONTRATADA, mediante aviso prévio a CONTRATANTE e nos termos da regulamentação editada pela ANATEL.

CLÁUSULA PRIMEIRA – Este contrato se aplica à contratação e oferta dos serviços listados em sua cláusula primeira, individualmente, considerados de oferta avulsa, ou nos termos da Resolução nº 632, de 7 de março de 2014 da ANATEL, onde é permitida a oferta conjunta de diferentes serviços pela CONTRATADA cuja fruição dar-se-á em simultaneidade e sob condições comerciais diversas daquelas existentes para a oferta individuas de cada serviço aqui descrito.

CLÁUSULA SEGUNDA – O CONTRATANTE declara que teve acesso prévio a todas as características do PLANO DE ACESSO escolhido, principalmente no que diz respeito das velocidades de download e upload, 40%mínimo de contratação, descontos e tempo de resposta para atendimentos. Os planos poderão ter finalidade exclusivamente residencial e/ou comercial, não podendo o CONTRATANTE utilizar-se de plano para finalidade diferente à que foi contratada.

§1° – A CONTRATADA poderá ceder, na duração do presente termo, IP fixo ou dinâmico, tudo conforme descrição do plano escolhido pelo CONTRATANTE. Essa cessão poderá ocorrer a título oneroso.

§2° – Fica desde já acordado que o(s) IP(s) cedido(s) ao CONTRATANTE são de exclusiva propriedade da CONTRATADA, que poderá alterá-los a qualquer momento, mediante aviso prévio de 10 (dez) dias.

§3° – O pagamento do PLANO DE ACESSO escolhido será mensal. Outras formas de pagamento e/ou periodicidade poderão ser pactuadas no TERMO DE CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA/TERMO DE ADESÃO.

§4° – Poderão ser cobrados valores a título de instalação, locação de equipamentos ou ativação do PLANO DE ACESSO.

§5° – Em caso de atraso no pagamento de qualquer quantia referente ao presente contrato deverá o CONTRATANTE arcar com multa de 2% (dois por cento), além de 1% (um por cento) de juros de mora por mês, calculados de forma *pro rata die*. Além da presente multa poderão ser cobradas cumulativamente outras quantias previstas no presente contrato, se for o caso.

§6° – Todos os valores do presente contrato serão reajustados a cada 12 meses pela variação do IPCA, IGPM ou INPC, devendo a CONTRATADA escolher o índice que for mais adequado ao cálculo.

§7° – O não recebimento da cobrança pelo CONTRATANTE não o exime do pagamento de sua mensalidade. O CONTRATANTE tem conhecimento que através do site www.zafex.com.br, poderá sempre obter sua via de pagamento.

§8° – Os PLANOS DE ACESSO poderão ser pré-pagos ou pós-pagos, a critério da CONTRATADA.

§9° – A vigência da contratação do PLANO DE ACESSO escolhido será determinada no TERMO DE CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA/TERMO DE ADESÃO. A renovação, nos mesmos termos, será automática em caso de silêncio das partes. Caso o CONTRATANTE queira cancelar o serviço deverá notificar previamente a CONTRATADA com trinta dias de antecedência do término do mesmo. O disposto nesse parágrafo não exclui outras formas de rescisão contratual previstas.

CLÁUSULA TERCEIRA - O CONTRATANTE pode optar, a seu critério, por benefícios técnicos e/ou contratuais oferecidos pela CONTRATADA em troca de fidelidade contratual. Tal opção não é obrigatória, podendo o CONTRATANTE aderir ao plano em suas condições normais de contratação sem fidelidade contratual.

§1° – O CONTRATANTE pode a qualquer momento se desvincular do benefício oferecido pela CONTRATADA.

§2° – No caso de desistência a CONTRATADA poderá cobrar multa proporcional ao término do contrato e também sobre o benefício recebido. A multa também poderá ser cobrada caso o CONTRATANTE opte por alterar por plano com valor menor ao inicialmente contratado.

§3° – O CONTRATANTE, caso opte pelo benefício, firmará termo à parte, doravante denominado CONTRATO DE PERMANÊNCIA / TERMO DE FIDELIDADE. No mencionado termo constarão os valores das multas, mês a mês, que serão aplicadas em caso de desistência do CONTRATANTE, bem como sua forma de correção.

§4° – A fidelização (Contrato de Permanência) para pessoas físicas é de até 12 meses.

§5°– O prazo de fidelidade corporativo, para fidelização para pessoas jurídicas, é de livre negociação entre as partes. A CONTRATANTE declara que lhe foi garantida a possibilidade de contratar a permanência (fidelidade) no prazo de 12 (doze) meses, nos termos do previsto no § 1º do art. 57, da Resolução 632 da ANATEL.

§6° – Finalizado o prazo determinado, seja o plano para pessoa física ou pessoa jurídica, o CONTRATANTE declara estar ciente que não ficará mais sujeito ao prazo de fidelidade dos serviços, e que a concessão de outros benefícios ou mesmo a manutenção dos benefícios antes concedidos fica a critério de ambas as partes firmar NOVO CONTRATO DE PERMANÊNCIA/FIDELIDADE. Assim, com o fim da fidelidade, o CONTRATANTE está ciente que o plano voltará a ser cobrado em seu valor integral, inclusive com correção do valor pela variação positiva do índice IGP-M.

§7° – Os planos de acesso poderão conter FRANQUIA DE CONSUMO, que consiste na diminuição da velocidade após o limite de consumo estabelecido. O limite será reiniciado no dia do vencimento da prestação do CONTRATANTE.

CLÁUSULA QUARTA – São direitos do CONTRATANTE:

I - Ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

II - À liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço, podendo adquirir um serviço individual, não sendo obrigado a contratar um combo para ter acesso ao 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 – À suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação de serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência/fidelidade, ainda, se o pedido de rescisão do CONTRATANTE ocorrer antes do término do prazo previsto no Contrato de Permanência decorrer de descumprimento de obrigação legal ou contratual da CONTRATADA com relação a qualquer um dos serviços da Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações deve ser garantida a rescisão de todo o Contrato de Prestação do Serviço, sem multa , cabendo à CONTRATADA o ônus da prova da não-procedência do alegado;

VII - À não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do Artigo 4° da Lei n° 9.472, de 1997, sempre após notificação prévia pela CONTRATADA;

VIII – Ter prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

IX - À privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;

X - À apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no Artigo 76 da Resolução 632/2014 da Anatel;

XI - À resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

XII - Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

XIII - À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

XIV - Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre o CONTRATANTE anotada;

XV - 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;

XVI - A obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;

XVII - De receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

XVIII - Á transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;

XIX - Ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso; (Retificação publicada no DOU de 7/7/2014);

XX - A não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total;

XXI - A não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

XXII - Á substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;

XXIII - A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;

XXIV - Á continuidade do serviço pelo prazo contratual;

XXV – Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;

XXVI – Ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas pelo CONTRATANTE efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da Prestadora, em até dez dias.

CLÁUSULA QUINTA – São deveres do CONTRATANTE:

I - Utilizar adequadamente os serviços, os equipamentos e as redes de telecomunicações;

II - Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III - Comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações;

IV - Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;

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;

VI - 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;

VII - Comunicar imediatamente à sua Prestadora:

a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,
c) qualquer alteração das informações cadastrais.

VIII - Preservar os bens da Prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral;

IX - Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso;

X – Não modificar as instalações efetuadas pela CONTRATADA sem seu consentimento.

XI – Manter sua rede interna segura e sem vírus, servidores de SPAM e servidores de conteúdo ilegal e/ou proibido. A CONTRATADA não se responsabiliza pelo uso do PLANO DE ACESSO na rede interna do CONTRATANTE, que deverá configurar seus roteadores, WI-FI, etc.

XII – Não utilizar a rede da CONTRATADA para prejudicar terceiros, sejam danos morais e/ou patrimoniais. O CONTRATANTE responderá pessoalmente nas esferas cível e criminal por qualquer dano que causar a terceiros, decorrentes dos atos praticados através de sua conexão e/ou senha de acesso. O CONTRATANTE tem ciência que a CONTRATADA é obrigada por Lei a guardar os logs de conexão.

XIII – Não compartilhar o acesso contratado com terceiros, salvo se o PLANO DE ACESSO assim permitir. Caso seja detectado o compartilhamento de internet o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor equivalente a 70% do PLANO DE ACESSO para cada pessoa física e/ou jurídica com quem o acesso for compartilhado. O valor ora mencionado será multiplicado pelo número de meses em que houve o compartilhamento.

XIV – Informar a CONTRATADA, através de meio inequívoco de notificação, caso utilize o PLANO DE ACESSO para a prestação de serviços de telecomunicações e/ou serviços de valor adicionado. Em caso de inexistência dessa informação a CONTRATADA poderá aplicar a multa prevista no inciso anterior, além da imediata rescisão do presente contrato sem prejuízo da cobrança de perdas e danos.

XV – Arcar com as taxas relativas à mudança de endereços e assistência técnica, caso seja constatado que o problema não é da rede e/ou equipamentos da CONTRATADA. Tais valores serão cobrados via boleto bancário e sua inadimplência ensejará o cadastro do CONTRATANTE nos serviços de proteção do crédito, além das medidas judiciais cabíveis.

Parágrafo único: Os direitos e deveres previstos neste Contrato não excluem outros previstos na Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, no Decreto n° 6.523, de 31 de julho de 2008, na Regulamentação aplicável e nos contratos de prestação firmados com os Assinantes do STFC, SCM, SEAC.

CLÁUSULA SEXTA – São direitos da CONTRATADA:

I - empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

II - contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

§1º A CONTRATADA, em qualquer caso, continua responsável perante a Anatel e os Assinantes pela prestação e execução do serviço.

§2º As relações entre a CONTRATADA e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

III – Os preços cobrados pela CONTRATADA podem variar em função de características técnicas, de custos específicos e de comodidades e facilidades ofertadas aos seus CONTRATANTES.

IV – Os preços poderão ter seu valor aumentado caso o poder público altere a legislação tributária vigente sobre os serviços prestados.

CLÁUSULA SÉTIMA – São deveres da CONTRATADA:

I - Prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;

II - Apresentar à Anatel, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimada, por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência, todos os dados e informações que lhe sejam solicitados referentes ao serviço, inclusive informações técnico-operacionais e econômico-financeiras, em particular as relativas ao número de Assinantes, à área de cobertura e aos valores aferidos pela Prestadora em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade;

III - Cumprir e fazer cumprir este Regulamento do STFC, do SCM, do SEAC e as demais normas editadas pela Anatel;

IV - Utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel;

V - Permitir, aos agentes de fiscalização da Anatel, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do STFC, do SCM e do SEAC, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei;

VI - Enviar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do STFC, do SCM, do SEAC, do SVA e do Plano de Serviço contratado;

VII - Observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das Prestadoras, 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;

VIII - Tornar disponíveis ao Assinante, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, informações relativas a alteração de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de Serviço contratado;

IX - Tornar disponíveis ao Assinante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnica comprovada;

X - Prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

XI - Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o Assinante, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

XII - Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

XIII - Manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.

XIV - Manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço; e,

XV – Manter à disposição da Anatel e do Assinante os registros das reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão por um período mínimo de dois anos após solução desses e, sempre que solicitada pela Anatel ou pelo Assinante, tornar disponível o acesso de seu registro, sem ônus para o interessado;

XVI – Manter atendimento telefônico gratuito nos dias úteis das 08h00 às 20h00, através do número 0800 591 1770 e 27 4042-1790. Demais informações da prestadora podem ser obtidas no endereço eletrônico: www.zafex.com.br.

XVII – O prazo para início do atendimento a pedidos de reparo é de até três dias úteis, salvo motivos de força maior OU ausência do CONTRATANTE no local do reparo.

XVIII - No ato da contratação, entregar ao cliente o contrato de prestação do serviço, todos os planos de serviço associados ao contrato e login e senha para acesso ao espaço reservado a CONTRATANTE no site da CONTRATADA.

CLÁUSULA OITAVA – A CONTRATADA poderá disponibilizar equipamentos em regime de comodato ou locação ao CONTRATANTE com a finalidade de viabilizar a utilização do PLANO DE ACESSO escolhido. Não poderá o CONTRATANTE utilizar-se do equipamento para outro fim senão o disposto no presente contrato.

§1º – O CONTRATANTE deverá zelar pela conservação dos equipamentos fornecidos em comodato ou locação. Caso os equipamentos sofram avarias não provenientes de desgaste natural e/ou motivos fora do alcance do CONTRATANTE, este deverá ressarcir a CONTRATADA dos danos causados.

§2º – Após o final do presente contrato, a qualquer título e/ou motivo, o CONTRATANTE deverá restituir os equipamentos fornecidos em comodato ou locação, num prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas. No caso da não devolução o CONTRATANTE autoriza desde já, sem nenhuma prévia notificação, a emissão de cobrança bancária em seu nome do valor de mercado dos equipamentos não devolvidos com vencimento imediato. O não pagamento da referida cobrança ensejará a inclusão do débito nos cadastros de inadimplentes, sem prejuízo das medidas judiciais nas esferas competentes.

CLÁUSULA NONA - O CONTRATANTE, desde que adimplente com suas obrigações contratuais, pode requerer à CONTRATADA a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de doze meses, pelo prazo mínimo de trinta dias e o máximo de cento e vinte dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço.

§1º - É vedada a cobrança de qualquer valor referente à prestação de serviço, no caso da suspensão prevista neste artigo.

§2º - O CONTRATANTE tem direito de solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço suspenso a seu pedido, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito.

§3° - A CONTRATADA tem o prazo de vinte e quatro horas para atender a solicitação de suspensão e de restabelecimento a que se refere este artigo.

§4° - A CONTRATADA poderá, a seu critério, suspender ou diminuir a velocidade de acesso em caso de inadimplência do CONTRATANTE.

§5° – A suspensão temporária aplica-se a todos os serviços descritos no PLANO DE ACESSO.

§6° – Durante a suspensão total, a CONTRATADA garantirá ao CONTRATANTE do serviço STFC: (a) a possibilidade de originar chamadas aos serviços públicos de emergência definidos na regulamentação aplicável, (b) a preservação de seu código de acesso, (c) o acesso ao centro de atendimento telefônico da CONTRATADA. A suspensão temporária aplica-se a todos os serviços descritos no PLANO DE ACESSO.

§7° – A CONTRATADA, dentro das determinações legais e normativas aplicáveis, poderá suspender ou cancelar, imediatamente os serviços aos quais o CONTRATANTE estiver vinculado, caso constate consumo ou utilização inadequada. Dentre outros aspectos, poderá ser considerado uso inadequado: (a) comercialização de franquia de minutos/serviços; (b) utilização do Chip em equipamentos como GMS Box, Black Box, PABX e equipamentos similares; (c) limite de 1.000 números diferentes de destino por dia; (d) uso contínuo por mais de 5 horas ininterruptas; (e) limite de 10 horas de ligações locais para outros fixos por dia; (f) utilização com características de uso industrial, ou seja, volume de trafego incompatível com a possibilidade de utilização diária humana; (g) elevado e incompatível volume anormal de tráfego, para outras operadoras (e/ou espelho) com o objetivo de receber benefícios e repasses de tráfego; (h) compartilhamento de sinal e/ou circuito de dados ou de Tv; (i) desconhecimento por parte do CONTRATANTE da solicitação do produto.

CLÁUSULA DÉCIMA – Os débitos contestados pelo CONTRATANTE serão analisados pela CONTRATADA em até 30 (trinta) dias. Nesse período o respectivo sinal não poderá ser interrompido pela CONTRATADA.

§1° – Caso a contestação seja correta: será emitida uma nova cobrança do PLANO DE ACESSO sem juros ou multa para pagamento imediato ou será dado desconto na próxima mensalidade, a critério do CONTRATANTE.

§2° – Caso a contestação seja incorreta: a cobrança contestada deverá ser paga com juros e multa. A cobrança também poderá ocorrer com a próxima mensalidade, a critério da CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - O Contrato de Prestação do STFC, do SCM, do SEAC e do SVA pode ser rescindido:

I – Mediante comunicação formal do CONTRATANTE, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência/fidelidade.

II - Por iniciativa da CONTRATADA, ante o descumprimento comprovado, por parte do CONTRATANTE, das obrigações contratuais ou regulamentares. A falta de pagamento, por mais de 30 dias, dos valores constantes no presente termo será considerada como uma das formas de descumprimento comprovado de obrigações do CONTRATANTE. Caso o CONTRATANTE efetue o pagamento do débito, antes da

rescisão do contrato, a CONTRATADA restabelecerá a prestação integral dos Serviços em até 24 (vinte) e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito.

III – Em caso fortuito, de força maior ou determinação de ente/órgão público.

§1° – Em caso de rescisão por culpa do CONTRATANTE o mesmo deverá arcar com todos os ônus descritos no presente instrumento, principalmente se tiver sido firmado TERMO DE FIDELIDADE.

§2° – Ao término do contrato o CONTRATANTE deverá devolver à CONTRATADA todos os equipamentos cedidos e/ou dados em comodato ou locação, a qualquer título, durante a duração do PLANO DE ACESSO escolhido.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – A CONTRATADA não se responsabiliza por serviços de terceiros disponibilizados na internet que possam sair do ar sem seu controle.

§1° – O CONTRATANTE é responsável perante terceiros por qualquer dano, informação, programa, e-mail ou qualquer outro tipo de dados provenientes de sua conexão e/ou senha.

§2° – O CONTRATANTE requererá sua imediata inclusão em qualquer demanda judicial ou procedimento investigatório contra a CONTRATADA em que sejam discutidos/investigados atos praticados por seu acesso ou com sua senha.

DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM:

§1° – A velocidade e disponibilidade do serviço será especificada pela CONTRATADA no TERMO DE CONTRATAÇÃO;

§2° – A CONTRATADA poderá ceder, na duração do presente termo, IP fixo ou dinâmico, tudo conforme descrição do plano escolhido pelo CONTRATANTE. Essa cessão poderá ocorrer a título oneroso

§3° – Caso o plano escolhido seja utilizado simultaneamente em mais de um ponto de conexão, a velocidade CONTRATADA será compartilhada pela rede do CONTRATANTE e, portanto, a internet sofrerá variações de performance.

§4° – O endereço de instalação da CONTRATADA é exatamente aquele constante do cadastro do CONTRATANTE, não sendo possível ligar o serviço num ponto de conexão situado em endereço diverso da instalação do PLANO DE ACESSO.

§5° – Cada plano de serviço disponibiliza uma quantidade mensal de Megabits -Mb para transferência de dados. Após atingir o limite mensal de transferência de dados contratados, ou seja, após o consumo total da franquia de dados, o acesso à internet será bloqueado. Consulte as condições de uso, contratação, restrições de velocidades e demais informações no Plano de Serviço e Regulamento do CONTRATADA Internet Fixa em www.CONTRATADA.com.br

DIREITOS E DEVERES DO CONTRATANTE:

I – Manter a infraestrutura necessária para o funcionamento do serviço de acesso à Internet prestado pela CONTRATADA;

II – Assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do serviço no endereço instalado, inclusive com relação à configuração de seus equipamentos, obedecendo aos padrões e características técnicas autorizadas pela CONTRATADA, comprometendo-se a não alterar as configurações padrões da CONTRATADA e utilizar exclusivamente o software de autenticação da CONTRATADA, cumprindo na integralidade todos os procedimentos técnicos indicados.

III – O serviço é prestado para o uso exclusivamente residencial ou comercial do CONTRATANTE, conforme descrito no PLANO DE ACESSO, devendo este utilizá-lo, bem como os equipamentos colocados à sua disposição, para os fins previstos neste contrato, sendo expressamente proibida sua comercialização, cessão, locação, sublocação, compartilhamento, disponibilização ou transferência a terceiros, sob pena de rescisão contratual e multa de 10% (dez por cento) sobre o valor equivalente à soma de 12 (doze) vezes o valor da mensalidade do serviço contratado, a ser paga pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, sem prejuízo da apuração de eventuais perdas e danos decorrentes do descumprimento contratual.

IV – O CONTRATANTE deverá devolver à CONTRATADA os equipamentos fornecidos quando extinto o presente contrato ou sempre que houver qualquer tipo de alteração nas características do serviço que inviabilizem a sua utilização;

V – Responsabilizar-se integralmente pela segurança de seus dados e sistemas, utilizando-se, caso entenda necessário, de softwares de proteção, os quais não fazem parte do objeto deste contrato e cuja contratação deverá ser realizada diretamente pelo CONTRATANTE, preservando-se contra a perda de dados, perdas financeiras, invasão de rede e outros eventuais danos causados aos equipamentos de sua propriedade, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização, por parte da CONTRATADA, na ocorrência dessas referidas hipóteses.

VI – Somente conectar à rede da CONTRATADA terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, isentando a CONTRATADA de qualquer responsabilidade quanto à utilização de equipamentos que venha a utilizar sem o conhecimento prévio da CONTRATADA.

VII – Não poderá o CONTRATANTE utilizar práticas que desrespeitem a lei, a moral, os bons costumes, comprometam a imagem pública da CONTRATADA ou, ainda, contrárias aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet, tais como, mas não se restringindo a: (a) invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da comunidade Internet; (b) simples tentativa, acesso ou qualquer forma de controle não autorizado de banco de dados ou sistema informatizado da CONTRATADA e/ou de terceiros; (c) acessar, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, simples tentativa de obtenção de senhas e dados de terceiros sem prévia autorização; (d) enviar mensagens coletivas de e-mail (spam) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários; (e) enviar grande quantidade de mensagens a um mesmo destinatário (bombing); (f) disseminar vírus de quaisquer espécies, códigos nocivos, "cavalos-de-tróia", "pushing" ou qualquer material que possa ser prejudicial ao ambiente de Internet e/ou sistemas, softwares e/ou hardwares da CONTRATADA e/ou de terceiros; (g) divulgar e/ou transmitir mensagens e/ou conteúdos racistas, pornográficos, pedófilos ou quaisquer outros que violem a legislação vigente; (h) produzir cópias, retransmitir, promover exibição pública ou qualquer outra forma de utilização que, direta ou indiretamente, tenha o intuito de lucro ou que, ainda que não o tenha, caracterize violação a direitos autorais de terceiros ou quaisquer direitos relacionados à propriedade intelectual, sendo as transgressões

passíveis de penalidades civis e criminais; (j) realizar, direta ou indiretamente, qualquer alteração, manutenção ou acréscimo na infraestrutura necessária à prestação do Serviço sem expressa e prévia aprovação da CONTRATADA, não se aplicando esta regra ao que se refere à manutenção de equipamentos adquiridos pelo CONTRATANTE; destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste;

MANUTENÇÃO E REGULARIDADE DO SERVIÇO:

I – A CONTRATADA conduzirá manutenção programada de rotina nos equipamentos. Nas hipóteses de manutenção programada de rotina os EQUIPAMENTOS DO CONTRATANTE e/ou os EQUIPAMENTOS DA CONTRATADA poderão ficar impossibilitados de transmitir e/ou receber dados pelo tempo necessário para a solução da situação e o CONTRATANTE poderá ficar impossibilitado de acessá-los, sem que isto gere qualquer responsabilidade para a CONTRATADA. O CONTRATANTE concorda, desde já, em cooperar com a CONTRATADA durante os períodos de manutenção programada de rotina. A CONTRATADA informará o CONTRATANTE por escrito ou por e-mail, sobre a programação para a realização da manutenção programada de rotina, com antecedência de 05 dias, preferencialmente, e de no mínimo 48 horas para situações iminentes.

§7º – A CONTRATADA poderá efetuar manutenção emergencial a qualquer tempo, nessa hipótese os EQUIPAMENTOS DO CONTRATANTE e/ou os EQUIPAMENTOS DA CONTRATADA poderão ficar impossibilitados de transmitir e/ou receber dados pelo tempo necessário para a solução da situação e o CONTRATANTE poderá ficar sem acessá-los, neste caso, o CONTRATANTE fará jus aos descontos previstos na Especificação de Serviço, em decorrência do descumprimento, pela CONTRATADA, nos níveis de serviço estabelecidos.

§8º – A manutenção dos equipamentos de propriedade da CONTRATADA, se dará da seguinte forma. (a) equipamento modem e/ou modem óptico, ou ainda qualquer outro equipamento fornecido para prestação dos serviços, locado ou em modelo de comodato, a CONTRATADA dará manutenção ao equipamento sem qualquer ônus para o CONTRATANTE, incluindo a substituição do mesmo em caso de evoluções tecnológicas.

§9º – Modem e/ou modem óptico adquirido e pelo CONTRATANTE diretamente de terceiros: Nessa hipótese o ônus da manutenção do equipamento sempre será única e exclusivamente de responsabilidade do CONTRATANTE.

VIGÊNCIA E RESCISÃO:

I – O contrato passa a vigorar ná data da ativação e entrega dos serviços descritos no PLANO DE ACESSO, vigendo por prazo indeterminado, contado da ativação dos serviços, podendo ser rescindido a pedido do CONTRATANTE sem qualquer ônus, a qualquer tempo, ressalvadas as contratações com prazos de permanência.

DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – STFC:

CONSIDERAÇÕES INCIAIS:

I – A prestação e utilização do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, nas Regiões ____ do Plano Geral de Outorgas – PGO, doravante denominado simplesmente STFC, se dará entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE, de acordo com a legislação aplicável, com o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, sem prejuízo de regulamentos presentes e futuros expedidos pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel que sejam aplicáveis à prestação do STFC.

II – A CONTRATADA pode identificar e proceder o bloqueio, independentemente de solicitação, de chamadas de longa distância nacionais e internacionais que apresentem características de conexão fraudulenta.

III – O presente contrato contempla, se aceito, a disponibilidade da prestação pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, mediante pagamento inicial de habilitação e preço de utilização, dentro das áreas de autorização e concessão da CONTRATADA nos termos da Regulamentação da Anatel, em especial as resoluções específicas ao serviço de telefonia fixo comutado e de habilitação e preço de utilização, dentro das áreas de requererá sua imediata inclusão em qualquer demanda judicial ou procedimento investigatório contra a CONTRATADA em que sejam discutidos/investigados atos praticados por seu acesso ou com sua senha.

IV – O CONTRATANTE será identificado na prestação do serviço por meio de codificação de acesso – número do telefone, definido por um conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos ou qualquer outro meio definido pela CONTRATADA. Tal codificação poderá ser alterada nas seguintes condições, desde que haja viabilidade técnica ou por iniciativa da CONTRATADA, que apresentará ao CONTRATANTE a conduta operacional dessa codificação.

V - A CONTRATADA poderá realizar interrupções programadas no serviço, para ações de manutenção, ampliação de rede ou quando for necessário, devendo comunica-las previamente.

PLANOS DE SERVIÇO:

I – Para a utilização do serviço STFC o CONTRATANTE deverá atender aos requisitos descritos nas cláusulas deste contrato.

II – O CONTRATANTE está ciente que, em razão de características da telefonia fixa comutada, a habilitação estará adstrita ao endereço indicado para utilização e condicionada à existência de cobertura da rede da CONTRATADA, além daquelas relativas à determinação da Agência reguladora ANATEL.

III – O CONTRATANTE deverá originar chamadas unicamente do endereço por ele mencionado como sendo o de instalação do Serviço STFC.

IV – O início da fruição do serviço STFC se dará quando da sua habilitação em sede da CONTRATANTE.

V – Os valores de habilitação e os de ordem recorrente e mensal do serviço STFC serão estabelecidos no respectivo plano de oferta e descritos no PLANO DE ACESSO.

VI – Para a modalidade local, a prestação do Serviço STFC terá início efetivo quando da ativação do terminal.

DIREITOS E DEVERES DOS CONTRATANTES:

I – O CONTRATANTE poderá selecionar a Prestadora do Serviço de sua preferência para encaminhamento de chamadas de longa distância por ele originada, nos termos da regulamentação.

II – O CONTRATANTE tem o direito de não ser cobrado, em nenhuma hipótese, por chamada telefônica não completada;

III – O CONTRATANTE tem o direito ao detalhamento do documento de cobrança, para individualização das chamadas realizadas, nos termos da regulamentação;

IV – À substituição do seu código de acesso, observadas as disposições da regulamentação;

V – À portabilidade de código de acesso, observadas as disposições da regulamentação;

VI – À interceptação pela CONTRATADA na modalidade loca, sem ônus das chamadas dirigidas ao antigo código de acesso e a informação de seu novo código, nos termos da regulamentação aplicável;

VII – Ser informado, no documento de cobrança, sobre a existência de faturas não pagas;

CANCELAMENTO:

I – O serviço telefônico fixo comutado, poderá ser cancelado por solicitação do CONTRATANTE, alteração da titularidade do contrato ou pelo não cumprimento das condições contratuais;

II – Por iniciativa da CONTRATADA mediante prévia comunicação escrita, ante o descumprimento, por parte do CONTRATANTE, das obrigações contratuais e/ou regulamentares, especialmente, no caso da inadimplência ou quando caracterizado o uso inadequado ou fora dos padrões da linha telefônica;

III – O desligamento do acesso decorrente de rescisão deste contrato será efetivado pela CONTRATADA em até 24 (vinte e quatro) horas a partir do pedido de cancelamento, sem ônus para o CONTRATANTE e independentemente da existência de débitos, conforme artigo 75, §1º da Resolução 426, de 9 de dezembro de 2005, da ANATEL;

IV – Na hipótese de cancelamento por solicitação do CONTRATANTE à CONTRATADA, o mesmo permanecerá responsável pelo pagamento de todos os serviços utilizados, até a data do efetivo cancelamento, que ocorrerá em até 24 (vinte e quatro) horas contadas da solicitação de cancelamento;

V – A CONTRATANTE poderá rescindir o presente Contrato, independente de notificação judicial ou extrajudicial, em caso de utilização do Serviço STFC para a prática de crimes contra crianças e adolescentes;

PORTABILIDADE NUMÉRICA E ALTERAÇÃO DO CÓDIGO DE ACESSO:

I – O processo da Portabilidade numérica prevê somente a portabilidade do código de acesso, a receptora deve fornecer ao usuário, no ato do registro da solicitação de portabilidade, o número do código de acesso

de Portabilidade com identificação sequencial que permita a rastreabilidade do mesmo junto aos sistemas da CONTRATADA;

II – É permitido à prestadora receptora, nos limites definidos pela regulamentação vigente, cobrar pela ação de efetuação de portabilidade numérica;

III – Os prazos para realização da portabilidade deverão ser aqueles estabelecidos na regulamentação vigente e a solicitação de portabilidade pode ser recusada nos seguintes casos: (a) dados cadastrais incorretos ou incompletos; (b) Código de Acesso inexistente, não designado, temporário ou designado a terminais de uso público; (c) existência de outra solicitação de portabilidade para o código de acesso em questão em andamento.

IV – O cancelamento da solicitação de portabilidade é prerrogativa exclusiva do solicitante formalizado na prestadora receptora e em até 2 (dois) dias úteis a partir da solicitação, sob pena do processo de portabilidade ser concluído com sucesso, implicando na ativação do permitido à prestadora receptora, nos limites definidos pela regulamentação vigente, cobrar pela ação de efetuação de portabilidade numérica.

V – O CONTRATANTE está ciente e declara, expressamente que, em caso de inconsistência nos dados necessários para a conclusão, com sucesso, do processo de Portabilidade, caberá a ele e não a CONTRATADA a adoção das providências junto à prestadora doadora (prestadora de onde é portado o Código de Acesso) para regularização das pendências identificadas, não podendo a CONTRATADA ser responsabilizada, de qualquer maneira e em qualquer instância, pela não concretização do processo, neste particular.

VI – Sendo a solicitação de Portabilidade concluída com sucesso, será realizada ativação do código de acesso no plano de serviço contratado, na data de migração identificada ou em data posterior acordada livremente entre a prestadora e solicitante, pelos meios disponíveis para tanto, respeitados os prazos regulamentares.

VII – A CONTRATADA poderá alterar e ou substituir o código de acesso por meio de prévia publicidade a todos os usuários envolvidos, sem ônus, cuidando de promover também a respectiva mudança no serviço de auxílio a lista, no adento à lista telefônica obrigatória e gratuita e respeitando o direito do CONTRATANTE à interceptação de chamadas dirigidas código de acesso alterado e ou substituído.

VIII – A CONTRATADA comunicará ao CONTRATANTE sobre a alteração do seu código de acesso, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias de sua efetivação. Na oportunidade, a CONTRATADA informará o novo código que lhe será designado, bem como dará ampla publicidade do novo código de acesso, sem ônus, por meio do sistema de interceptação de chamadas.

IX – Havendo viabilidade técnica, a CONTRATADA atenderá ao pedido do CONTRATANTE de substituição do seu código de acesso, sendo facultada a cobrança por tal alteração.

DO SERVIÇO VALOR ADICIONADO - SVA:

Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação, pela CONTRATADA em favor do CLIENTE, dos Serviços de Hospedagem Cloud, Hosting, PABX CLOUD, antivírus, assistência residencial, assistência

empresarial, streaming de vídeo e de áudio (Serviços de Valor Adicionado), a serem disponibilizados nas dependências do cliente, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato, no TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento.

§1º – O Serviço será especificados pela CONTRATADA no TERMO DE CONTRATAÇÃO;

DIREITOS E DEVERES DO CONTRATANTE:

I – Manter a infraestrutura necessária para o funcionamento do serviço de SVA prestado pela CONTRATADA;

II – Assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do serviço no endereço instalado, inclusive com relação à configuração de seus equipamentos, obedecendo aos padrões e características técnicas autorizadas pela CONTRATADA, comprometendo-se a não alterar as configurações padrões da CONTRATADA e utilizar exclusivamente o software de autenticação da CONTRATADA, cumprindo na integralidade todos os procedimentos técnicos indicados.

III – O serviço é prestado para o uso exclusivamente residencial ou comercial do CONTRATANTE, conforme descrito no PLANO DE ACESSO, devendo este utilizá-lo, bem como os equipamentos colocados à sua disposição, para os fins previstos neste contrato, sendo expressamente proibida sua comercialização, cessão, locação, sublocação, compartilhamento, disponibilização ou transferência a terceiros, sob pena de rescisão contratual e multa de 10% (dez por cento) sobre o valor equivalente à soma de 12 (doze) vezes o valor da mensalidade do serviço contratado, a ser paga pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, sem prejuízo da apuração de eventuais perdas e danos decorrentes do descumprimento contratual.

IV – O CONTRATANTE deverá devolver à CONTRATADA os equipamentos fornecidos quando extinto o presente contrato ou sempre que houver qualquer tipo de alteração nas características do serviço que inviabilizem a sua utilização;

V – Responsabilizar-se integralmente pela segurança de seus dados e sistemas, utilizando-se, caso entenda necessário, de softwares de proteção, os quais não fazem parte do objeto deste contrato e cuja contratação deverá ser realizada diretamente pelo CONTRATANTE, preservando-se contra a perda de dados, perdas financeiras, invasão de rede e outros eventuais danos causados aos equipamentos de sua propriedade, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização, por parte da CONTRATADA, na ocorrência dessas referidas hipóteses.

VI – Somente conectar à rede da CONTRATADA terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, isentando a CONTRATADA de qualquer responsabilidade quanto à utilização de equipamentos que venha a utilizar sem o conhecimento prévio da CONTRATADA.

VII – Não poderá o CONTRATANTE utilizar práticas que desrespeitem a lei, a moral, os bons costumes, comprometam a imagem pública da CONTRATADA ou, ainda, contrárias aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos, tais como, mas não se restringindo a: (a) invadir a privacidade ou prejudicar outros membros; (b) simples tentativa, acesso ou qualquer forma de controle não autorizado de banco de dados ou sistema informatizado da CONTRATADA e/ou de terceiros; (c) acessar, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, simples tentativa de obtenção de senhas e dados de

terceiros sem prévia autorização; (d) enviar mensagens coletivas de e-mail (spam) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários; (e) enviar grande quantidade de mensagens a um mesmo destinatário (bombing); (f) disseminar vírus de quaisquer espécies, códigos nocivos, "cavalos-de-tróia", "pushing" ou qualquer material que possa ser prejudicial ao ambiente e/ou sistemas, softwares e/ou hardwares da CONTRATADA e/ou de terceiros; (g) divulgar e/ou transmitir mensagens e/ou conteúdos racistas, pornográficos, pedófilos ou quaisquer outros que violem a legislação vigente; (h) produzir cópias, retransmitir, promover exibição pública ou qualquer outra forma de utilização que, direta ou indiretamente, tenha o intuito de lucro ou que, ainda que não o tenha, caracterize violação a direitos autorais de terceiros ou quaisquer direitos relacionados à propriedade intelectual, sendo as transgressões passíveis de penalidades civis e criminais; (j) realizar, direta ou indiretamente, qualquer alteração, manutenção ou acréscimo na infraestrutura necessária à prestação do Serviço sem expressa e prévia aprovação da CONTRATADA, não se aplicando esta regra ao que se refere à manutenção de equipamentos adquiridos pelo CONTRATANTE; destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste;

MANUTENÇÃO E REGULARIDADE DO SERVIÇO:

I – A CONTRATADA conduzirá manutenção programada de rotina nos equipamentos. Nas hipóteses de manutenção programada de rotina os EQUIPAMENTOS DO CONTRATANTE e/ou os EQUIPAMENTOS DA CONTRATADA poderão ficar impossibilitados de transmitir e/ou receber dados pelo tempo necessário para a solução da situação e o CONTRATANTE poderá ficar impossibilitado de acessá-los, sem que isto gere qualquer responsabilidade para a CONTRATADA. O CONTRATANTE concorda, desde já, em cooperar com a CONTRATADA durante os períodos de manutenção programada de rotina. A CONTRATADA informará o CONTRATANTE por escrito ou por e-mail, sobre a programação para a realização da manutenção programada de rotina, com antecedência de 05 dias, preferencialmente, e de no mínimo 48 horas para situações iminentes.

§7º – A CONTRATADA poderá efetuar manutenção emergencial a qualquer tempo, nessa hipótese os EQUIPAMENTOS DO CONTRATANTE e/ou os EQUIPAMENTOS DA CONTRATADA poderão ficar impossibilitados de transmitir e/ou receber dados pelo tempo necessário para a solução da situação e o CONTRATANTE poderá ficar sem acessá-los, neste caso, o CONTRATANTE fará jus aos descontos previstos na Especificação de Serviço, em decorrência do descumprimento, pela CONTRATADA, nos níveis de serviço estabelecidos.

§8º – A manutenção dos equipamentos de propriedade da CONTRATADA, se dará da seguinte forma. (a) equipamento modem e/ou modem óptico, ou ainda qualquer outro equipamento fornecido para prestação dos serviços, locado ou em modelo de comodato, a CONTRATADA dará manutenção ao equipamento sem qualquer ônus para o CONTRATANTE, incluindo a substituição do mesmo em caso de evoluções tecnológicas.

§9º – Modem e/ou modem óptico adquirido e pelo CONTRATANTE diretamente de terceiros: Nessa hipótese o ônus da manutenção do equipamento sempre será única e exclusivamente de responsabilidade do CONTRATANTE.

VIGÊNCIA E RESCISÃO:

I – O contrato passa a vigorar na data da ativação e entrega dos serviços descritos no PLANO DE ACESSO, vigendo por prazo indeterminado, contado da ativação dos serviços, podendo ser rescindido a pedido do CONTRATANTE sem qualquer ônus, a qualquer tempo, ressalvadas as contratações com prazos de permanência.

SERVIÇO DE ACESSO CONDICIONADO – TV POR ASSINATURA – SEAC

CONSIDERAÇÃO INICIAIS:

I – A CONTRATADA prestará ao CONTRATANTE o serviço de TV por assinatura – SEAC, consistente na distribuição de conteúdos audiovisuais organizados em conjuntos de pacotes de canais e de programação, incluindo, conforme opção do CONTRATANTE os produtos de conteúdos opcionais nos formatos designados;

II – A ativação do Serviço se dará individualmente para o CONTRATANTE, desde que exista infraestrutura necessária para instalação dos equipamentos, cabendo ao CONTRATANTE obter a autorização do síndico, administrador ou responsável legal, caso o mesmo resida em condomínio residencial, comercial ou qualquer edificação coletiva assemelhada, a fim de possibilitar que a CONTRATADA procederá à instalação dos seus equipamentos em áreas de uso comum ou externas;

III – A CONTRATADA disponibilizará pacotes de programas e outras facilidades para que o CONTRATANTE opte e contrate, todos descritos no PLANO DE ACESSO;

IV – O CONTRATANTE deverá contratar os serviços, e ainda optar por serviços adicionais, conforme descritos no site www.zafex.com.br, ficando a critério da CONTRATADA a definição dos canais que os integrarão, bem como as suas condições comerciais que serão todas descritas e pormenorizadas no respectivo PLANO DE ACESSO;

V – A CONTRATADA será a responsável pela distribuição e transmissão dos canais que integram os planos de serviço, sendo da mesma forma, a determinadora da totalidade da grade que comporá o serviço;

VI – A CONTRATADA não se responsabiliza pela produção e conteúdo, incluindo a grade de programação, dos canais que integram os planos de Serviço;

VII – A transmissão de canais abertos obrigatórios, de áudio, cortesia e eventuais, não integram o preço de nenhum plano de serviço, à exceção do plano básico, composto apenas pelos canais de distribuição obrigatória, disponibilizados obrigatoriamente de forma onerosa, podendo ser excluídos, independentemente de notificação prévia e sem que tal fato enseje o direito do CONTRATANTE de exigir sua substituição por outro de mesmo gênero, reclamar ajuste no preço do plano de serviço, solicitar a rescisão do presente contrato isenta das penalidades aplicáveis e/ou requerer indenização por parte da CONTRATADA reembolso ou desoneração das obrigações previstas neste formal;

VIII – Compreendem canais abertos, aqueles destinados à distribuição integral e simultânea, sem inserção de qualquer informação, do sinal aberto e não codificado, transmitido em tecnologia analógica pelas geradoras locais de radiodifusão de sons e imagens, em qualquer faixa de radiofrequência, nos limites territoriais da área de cobertura da concessão, nos termos do art. 32, I, da Lei nº 12.485/2011;

XI – Os canais obrigatórios são aqueles cuja distribuição obrigatória está prevista no art. 32 da Lei nº 12485/ 11;

X – Os canais eventuais são aqueles destinados à prestação eventual de serviço, ou seja, conjunto de canais destinado à transmissão e distribuição eventual, mediante remuneração, de programas tais como manifestações, palestras, congressos e eventos, requisitada por qualquer pessoa jurídica;

XI – Adicionalmente ao plano de serviço contratado, dependendo da tecnologia adquirida, o CONTRATANTE poderá contratar conteúdos e/ou serviços adicionais descritos no plano de oferta comercial. A aquisição desses conteúdos e/ou serviços adicionais dependem de disponibilidade técnica, da região e de disponibilidade do serviço no momento da solicitação;

XII – A cobrança desses serviços será feita por demanda, evento ou acordo com as condições específicas definidas pela CONTRATADA e informadas ao CONTRATANTE no ato da contratação e descritas no PLANO DE ACESSO;
XIII – A escolha do CONTRATANTE por serviços de característica por demanda, implica na sua aceitação dentro do prazo constante na tela de sinopse para assisti-lo, não sendo possível cancelá-lo;

XIV – Os valores relativos à aquisição desses conteúdos serão cobrados junto com o plano de serviços contratados pelo CONTRATANTE, de acordo com os valores indicados na tela no momento anterior a aquisição e esses conteúdos não serão passíveis de gravação por parte do CONTRATANTE;

XV – A CONTRATADA poderá oferecer, quando disponível para comercialização e na tecnologia, equipamento que permita a opção de gravação denominada gravador digital, que deverá ser contratado adicionalmente ao serviço pelo CONTRATANTE;

XVI – O CONTRATANTE se compromete a não utilizar o conteúdo armazenado no equipamento para fins comerciais, exibições coletivas, distribuição indevida, a não conexão de nenhum outro equipamento que permita a divulgação e reprodução de conteúdo, sob pena de descumprimento contratual, aplicação de sanções, apuração de danos civis e criminais e integral responsabilização dos demais efeitos dessa infração contratual;

XVII – A CONTRATADA não se responsabiliza pelos conteúdos gravados, que poderão ser apagados após qualquer atualização eventual do equipamento e ou quando necessária a troca do equipamento;

XVIII – A CONTRATADA poderá disponibilizar de forma gratuita ou onerosa, dependendo do plano de serviços contratado, interfaces que possibilitarão ao CONTRATANTE acessar aplicativos disponíveis nos seus serviços SEAC;

XIX – Os serviços descritos nesta cláusula poderão ser cancelados pela CONTRATADA a qualquer momento, desde que previamente notificado o CONTRATANTE, sem nenhum ônus para ele ou para a CONTRATADA;

XX – A CONTRATADA também disponibilizará ao CONTRATANTE a possibilidade de acessar conteúdos audiovisuais adicionais e eventuais outras programações, de acordo com o PLANO DE ACESSO, que

não se caracterizam como SEAC – TV por Assinatura, conforme disposto na Lei e no Regulamento do Serviço, editado pela ANATEL;

XXI – A CONTRATADA poderá prestar também outros serviços que, quando contratados, garantam a disponibilidade de suporte técnico e de manutenção no SEAC, tais como transferência de ponto e reinstalação em novo endereço, entre outros;

XXII – A descrição desses e de outros serviços estará disponível no site da CONTRATADA, bem como seus valores e condições de contratação pelo CONTRATANTE;

XXIII – A disponibilização do conteúdo em alta definição dos canais de televisão (radiodifusão) digitais abertos, através de antena específica, não é considerado serviço prestado pela CONTRATADA pois dependerá da transmissão direta pela emissora geradora local. Tal sinal poderá conter diferenças ou ausências em relação à programação terrestre e poderá deixar de ser fornecido a qualquer momento, independentemente de comunicação prévia, sem que tal fato enseje ao CONTRATANTE pedido de indenização de qualquer espécie ou pagamento de multa;

XXIV – A CONTRATADA não se responsabiliza pela manutenção da qualidade dos sinais transmitidos pela geradora local, pelo seu conteúdo, legendas, dublagens, publicidades, repetições, suspensões, bem como adequação à legislação vigente;

XXV – A CONTRATADA prestará toda a assistência necessária em caso de falha ou dúvidas quanto aos serviços descritos nas cláusulas acima. Caso a falha não seja de sua responsabilidade, a CONTRATADA fornecerá ao CONTRATANTE as informações necessárias para o encaminhamento da solicitação apresentada;

XXVI – O acesso e a transmissão do conteúdo dos serviços é efetuado por meio do serviço de acesso à internet contratado pelo CONTRATANTE junto à CONTRATADA ou a terceiros, e a capacidade de acesso será utilizada parcialmente, conforme o serviço e/ou tipo de conteúdo acessado, implicando necessariamente no compartilhamento da banda de serviço contratada;

PONTOS DE ACESSO:

I – Os pontos de acesso podem ser de dois tipos: principal e extra. Para a disponibilização do serviço deverá haver, pelo menos, um ponto de exibição principal em funcionamento, localizado no endereço informado pelo CONTRATANTE no PLANO DE ACESSO e/ou ordem de serviço podendo o mesmo, a qualquer momento, solicitar a contratação de outro(s) ponto(s) de acesso adicionais;

II – A inclusão de pontos de acesso adicionais ou extras está limitada à quantidade de pontos tecnicamente viáveis no endereço do CONTRATANTE, conforme atestado pela CONTRATADA;

EQUIPAMENTOS, SUPORTE E ASSISTÊNCIA TÉCNICA:

I – Os equipamentos, do ponto principal, são necessários à prestação do serviço e por serem de propriedade da CONTRATADA serão cedidos por esta ou eventuais parceiras comerciais na exploração do serviço ao CONTRATANTE até o final do contrato;

II – Serão fornecidos na contratação os equipamentos destinados ao seu perfeito funcionamento descritos no PLANO DE ACESSO, bem como os valores de sua instalação e retirada para cada ponto extra, podendo ser cobrados pela CONTRATADA, na mesma fatura da mensalidade, observando a regulamentação vigente;

III – Todos os equipamentos de propriedade da **CONTRATADA** serão cedidos em regime de comodato ou locação, de acordo com as regras estabelecidas nos regulamentos ou neste contrato;

IV – O CONTRATANTE se obriga a não conectar aos equipamentos, outros que permitam a recepção, gravação ou retransmissão da programação ou dos demais serviços contratados à CONTRATADA, suas partes relacionadas e eventuais parceiras, bem como a não realizar, direta ou indiretamente, qualquer alteração, manutenção ou acréscimo nos equipamentos e ponto(s) de exibição ou na infraestrutura necessária à prestação do serviço, com qualquer finalidade, não podendo sequer removê-los do local onde foram instalados;

V – Caso o CONTRATANTE deseje a mudança do endereço de instalação dos equipamentos, desde que tecnicamente viável, será devido, a critério da CONTRATADA, o pagamento do valor de reinstalação, de acordo com os valores informados no PLANO DE ACESSO ou nos canais de atendimento, no momento da solicitação da mudança, quando e se aplicável conforme política comercial vigente;

VI – A CONTRATADA de forma direta ou através de eventuais parceiras, prestará suporte e assistência técnica aos seus CONTRATANTES sempre que requisitada ou nos casos em que o serviço e/ou equipamento em uso no serviço, de propriedade da CONTRATADA apresentem problemas;

VII – A CONTRATADA é responsável somente pela instalação, manutenção, prestação de assistência técnica e retirada dos equipamentos de sua propriedade, não se estendendo aos equipamentos de propriedade do CONTRATANTE;

VIII – A CONTRATADA poderá cobrar do CONTRATANTE o conserto ou a reposição de equipamentos danificados por mau uso, quando evidenciado dolo atribuído ao CONTRATANTE, sem prejuízo de outras hipóteses;

IX – A CONTRATADA, através de seus representantes, poderá, mediante prévia comunicação ao CONTRATANTE, vistoriar os equipamentos, pontos de acesso, locais de instalação destes e o devido uso dos serviços contratados;

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - O presente contrato será firmado, tendo, portanto, validade, com a assinatura eletrônica, preenchimento de cadastro online no site da CONTRATADA ou qualquer outro meio eletrônico pela CONTRATADA disponibilizado. O TERMO DE CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS será formalizado de forma eletrônica. As Partes expressamente concordam em utilizar e reconhecem como válidas as assinaturas eletrônicas como forma de comprovação de anuência aos termos ora acordados em formato eletrônico. A formalização dos termos na maneira supra acordada será suficiente para a validade e integral vinculação das partes ao presente Instrumento.

§1° – O pagamento de qualquer quantia, pelo CONTRATANTE, referente ao presente contrato, também será considerado como forma de adesão ao mesmo.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – Quanto aos Parâmetros de Serviços e Nível de Atendimento de Serviço, segue:

I – Latência: 20 (milissegundos) - tempo médio de trânsito (ida e volta – roundtrip) de um pacote de 64 bytes entre os dois pontos dentro da Rede da CONTRATADA).

II – Disponibilidade: 99,6% - percentual de tempo no qual a rede e serviços está operacional em um período de tempo.

III – A CONTRATANTE avaliará o nível de atendimento do suporte técnico presencial dos serviços contratados e calculará os percentuais perdidos nas avaliações estabelecidas conforme quadro abaixo. Para efeitos dos cálculos do Acordo de Nível de Serviço – ANS, as horas obedecerão ao horário comercial, espaço de tempo compreendido das 08:00 às 20:00 horas, de segunda-feira a sábado.

NÍVEL	PRIORIZAÇÃO	PRAZO ATENDIMENTO	RESOLUÇÃO DO PROBLEMA
Crítico	Serviço completamente indisponível.	Em até 2h	Em até 6h
Severo	Serviço operando parcialmente.	Em até 3h	Em até 8h
Alerta	Serviço com degradação de desempenho ou funcionalidade.	Em até 4h	Em até 48h

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – Das Condições para Mudança de endereço e alteração do código de acesso

I - Em caso de solicitação pela CONTRATANTE de alteração no endereço de instalação, esta alteração fica condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica para a instalação e ativação dos serviços perante o novo local indicado. Havendo disponibilidade e viabilidade técnica, a CONTRATANTE fica responsável pelo pagamento da taxa relativa a alteração do endereço de instalação dos serviços.

II - Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica, e optando a CONTRATANTE pela rescisão antecipada do contrato, fica o mesmo sujeito à multa contratual estabelecida no Contrato de Permanência, caso se trate de CONTRATANTE sujeito a fidelidade contratual.

III - Em caso de solicitação pela CONTRATANTE de substituição do seu Código de Acesso, e havendo disponibilidade ou viabilidade técnica, a CONTRATADA deverá atender tal pedido no prazo máximo de 72 (setenta e duas horas), ficando a CONTRATANTE responsável pelo pagamento da taxa relativa a alteração do código de acesso.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - O CONTRATANTE declara que tem conhecimento de que a CONTRATADA é empresa de pequeno porte, conforme estabelecido nos regulamentos da ANATEL, principalmente na Resolução 614/2013 da referida agência.

CLÁUSULA DÉCIMA SETIMA – Nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução n° 614/2013 e a Lei n° 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) a CONTRATADA deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão do CONTRATANTE pelo prazo de 01 (um) ano.

§1° – A CONTRATADA declara-se ciente da Lei Geral de Proteção de Dados, o qual declara observar e estar em conformidade aos preceitos dela.

§2º – O consentimento ao presente Contrato importa na ciência e na aceitação e concordância do CONTRATANTE de que o uso de seus dados pessoais pela CONTRATADA é condição necessária para o fornecimento dos serviços estabelecidos via Termo de Contratação, nos termos do §3°, do artigo 9° da Lei n. 13.709/2018. O mesmo se aplica para o endereço IP do cliente, especialmente por se tratar de gestão de dado pessoal decorrente de cumprimento de obrigação legal e regulatória.

§3º – A CONTRATADA disponibilizará os dados cadastrais e os registros de conexão independente do consentimento do CONTRATANTE, quando solicitado formalmente pela autoridade judiciária e/ou outra legalmente investida desses poderes; quando houver execução de políticas públicas; quando possuir obrigação legal ou regulatória; quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos relacionados ao contrato do qual seja parte o titular, inclusive, respeitando a classificação de dados, as informações podem ser compartilhadas com empresas parceiras e fornecedores, e nas demais hipóteses do artigo 7º da Lei n. 13.709/2018.

§4° - A CONTRATADA para a execução do presente Contrato, terá acesso aos dados pessoais e dados financeiros do CONTRATANTE, conforme disposto na Política de Privacidade inserida no site da CONTRATADA, link: www.zafex.com.br

§5º - A CONTRATADA somente tratará dos dados a que tiver acesso em razão de suas atribuições sob o Contrato com a finalidade exclusiva de alcançar diretamente os objetivos relacionados à execução do seu objeto e ao cumprimento das suas obrigações contratuais, sendo vedado o tratamento dos dados para quaisquer outras finalidades não expressamente previstas neste Contrato, salvo se houver o consentimento do titular.

§6º - Qualquer tratamento realizado pela CONTRATADA que extrapole as finalidades previstas neste Contrato será vedado e de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, obrigando-se a CONTRATADA a indenizar a CONTRATANTE por todo e qualquer dano e prejuízo eventualmente causado em razão de tal tratamento não autorizado.

§7º - Dados anonimizados, sem possibilidade de associação ao indivíduo, poderão ser mantidos por período indefinido. A CONTRATANTE poderá solicitar via e-mail ou correspondência a CONTRATADA, a qualquer momento, que sejam eliminados os seus dados pessoais não anonimizados. A CONTRATANTE tem direito a obter da CONTRATADA, referente aos dados por ela tratados, a qualquer momento e mediante requisição: (I) confirmação da existência de tratamento; (II) acesso aos dados; (III) correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; (IV) anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na Lei n. 13.709/2018; (V) portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa e observados os segredos comercial e industrial, de acordo com a regulamentação do órgão controlador; (VI) portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial; (VII) eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas no art. 16 da Lei n. 13.709/2018; (VIII) informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados; (IX) informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa e (X) revogação do consentimento, nos termos do § 5º do art. 8º da Lei n. 13.709/2018.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – A CONTRATADA informa, para todos os fins, as formas de contato com a Anatel:

Endereço eletrônico e e-mail: http://www.anatel.gov.br
Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H. CEP 70070-940. Brasília/DF
Atendimento ao cidadão: 1331

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – As partes elegem o foro da comarca de São Mateus/ES para dirimir quaisquer controvérsias a respeito do presente contrato.

São Mateus/ES 13 de junho de 2021.

ZAFEX TELECOMUNICAÇÕES LTDA

ES CARTÓRIO 3º OFÍCIO TABELIONATO DE NOTAS DA COMARCA DE SÃO MATEUS
Praça São Benedito, 131 - Centro - São Mateus-ES - CEP: 29930-330 - Fone: (27) 3763-5712
Tabelião: Cel. João Bosco Pinto Martins

Reconheço por semelhança a firma de **HOZANE BALBINO DE SOUZA BREGER**. Em Testemunho da verdade São Mateus-ES, 14/07/2021, 09:49:45

Fernanda Fraga Stelzer - Tabelia Substituta **Selo Digital:** 024505.XXD2103.04261 Emolumentos: R$ 3,16 Encargos: R$ 0,96 Total: R$ 4,12 Consulte autenticidade em www.tjes.jus.br

CARTÓRIO 3º OFÍCIO SÃO MATEUS-ES

CARTÓRIO DO 1º OFÍCIO-REGISTRO DE TITULOS E DOCUMENTOS
Rua Manoel Andrade, 349, Centro, São Mateus-ES
CEP: 29930-045 - Tel: (27) 3763-2697

Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo
Selo Digital de Fiscalização
024497.FMZ2103.00206 - Consulte autenticidade em www.tjes.jus.br
Emol:R$275,49 FUNEPJ:R$27,55 FADESPES:R$13,83
FUNEMP:R$13,83 ISS:R$13,77 FUNCAD:R$13,83 TOTAL:R$358,40

Protocolo Nº: 11732, em 21/07/2021, LIVRO A16.
Registrado sob o nº 8477 em 21/07/2021, LIVRO B.

São Mateus-ES, 21/07/2021.

Dennyslan Mendes Gomes
Escrevente Substituto Designado

CARTÓRIO DO PRIMEIRO OFÍCIO SÃO MATEUS-ES