

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

DAS PARTES

De um lado, **GO4 TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob n. 29.309.746/0001-63, com endereço à Rua Marechal Deodoro, 431, conjunto 301, andar 03, Condomínio Arco, no Município de Curitiba/PR, CEP 80020-320, por seu representante legal **HILDEGARD VIRMOND TAQUES NETO**, brasileiro, maior, empresário, portador do documento de identidade RG n. 5.292.281-0, inscrito no CPF sob n. 841.553.379-91, doravante denominada **CONTRATADA** e, do outro lado, as pessoas físicas ou 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 **CONTRATANTE** ou **ASSINANTE**, nomeadas e qualificadas através de **TERMO DE ADESÃO/CONTRATAÇÃO**, 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 – DEFINIÇÕES:

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

ASSINANTE: Pessoa física ou jurídica de direito público ou privado que contrata os serviços decorrentes deste Contrato;

ATENDIMENTO TÉCNICO: É o atendimento feito por pessoal técnico da **CONTRATADA** ao **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** no local onde o serviço é prestado, por meio de abertura de **ORDEM DE SERV**

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

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** ou **CONTRATANTES** dentro de uma área de prestação de serviços.

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 – novas utilidades relacionados ao acesso, ao armazenamento, a apresentação, à movimentação ou à recuperação de informações.

SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI): Serviço de Conexão à 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.

ACESSO: É a conexão do **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** a rede de telecomunicações da **CONTRATADA** e através da qual, este obtém o **SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI)** e/ou **SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA)**. É o serviço contratado em si, já instalado e em pleno funcionamento.

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

CONTRATO DE PERMANÊNCIA OU OPÇÃO DE PERMANÊNCIA E/OU FIDELIDADE – ARTS 57/59 DA RESOLUÇÃO 632 DA ANATEL: É uma opção contratual onde a **CONTRATADA** pode oferecer benefícios à **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** mediante a exigência de permanência mínima vinculada ao presente Contrato de Prestação de Serviços, sendo o período máximo de permanência de 12 (doze) meses.

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, como fibra óptica, rádio transmissão, par metálico trançado, wireless fidelity(WI-FI).

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

TERMO DE ADESÃO/CONTRATAÇÃO: designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou *on line*) 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/CONTRATAÇÃO** assinado obriga o **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de ADITIVOS.

TAXA DE SERVIÇO: É a importância devida pelo **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE**, não caracterizada como **TAXA DE HABILITAÇÃO/INSTALAÇÃO**, 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** ou **CONTRATANTE**.

MENSALIDADE: Valor de trato sucessivo mensal pago pelo **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** durante toda a prestação do serviço, nos termos deste Contrato, dando-lhe direito à fruição contínua do serviço e a uma franquia mensal de tráfego

de dados, de acordo com o serviço contratado.

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

ORDEM DE SERVIÇO (OS): É o formulário preenchido pela **CONTRATADA** e/ou seus prepostos, mediante informações prestadas pelo **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE**, no qual constarão, no mínimo, o nome do **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** e seus dados qualificativos; nome de quem acompanhará a instalação, plano de serviço escolhido e a opção pelo recebimento de outros serviços oferecidos pela **CONTRATADA**. 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. Além disso, constitui ordem de serviço o documento que deverá ser disponibilizado e assinado pelo **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** no caso de visitas técnicas, soluções de reparo, manutenção, retirada, mudança de endereço e quaisquer serviços realizados no ambiente do **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE**.

SUPORTE TÉCNICO: Prestação de serviço de suporte técnico pelo **SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE** ao cliente disponibilizada pela **CONTRATADA** relativo exclusivamente aos serviços prestados previstos neste contrato.

SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE: Central de atendimento da **CONTRATADA** que tem por objetivo resolver as demandas do(s) **ASSINANTES** ou **CONTRATANTES** sobre informações, dúvidas, reclamações, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços, inclusive para a abertura da ordem de serviço.

COMODATO: É a cessão/empréstimo gratuito dos equipamentos e outros materiais de propriedade da **CONTRATADA** ao **ASSINANTE/CONTRATANTE**, sem cobrança de aluguel durante o período de vigência deste contrato.

LOCAÇÃO: É a cessão/empréstimo onerosa dos equipamentos e outros materiais de propriedade da **CONTRATADA** ao **ASSINANTE/CONTRATANTE**, com cobrança de aluguel durante o período de vigência do presente contrato.

WIRELESS - Sem fio, através de propagação de ondas de rádio.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

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

2.2. Constitui ainda, como objeto do presente contrato a prestação de **SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO – SVA**, conforme discriminado no **TERMO DE ADESÃO/CONTRATAÇÃO**.

2.3. A prestação dos Serviços de Provedor de Acesso à Internet será realizada diretamente pela **CONTRATADA**, 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 **CONTRATADA**, que se encontra devidamente autorizada para ofertar referidos serviços de telecomunicações, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos do processo nº 53500.319574/2022-06 (Ato Autorizador nº 13958, publicado no D.O.U. em 10/10/2022).

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

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO:

3.1. A adesão ao serviço poderá ser realizada pelo **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** através de vendedores credenciados pela **CONTRATADA**, por telefone, ou via internet.

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

3.2.1. Assinatura de **TERMO DE ADESÃO/CONTRATAÇÃO** 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 “*on line*” e confirmação via *e-mail* de **TERMO DE ADESÃO/CONTRATAÇÃO**;

3.2.5. Pagamento parcial ou total pelos meios disponibilizados pela **CONTRATADA**, de qualquer valor relativo aos serviços fornecidos pela **CONTRATADA**.

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 **CONTRATADA**.

3.3. A **CONTRATADA** poderá introduzir modificações ou aditivo contratual no presente instrumento, mediante o devido registro em cartório, e compromete-se a comunicar por *e-mail* ou por outro meio que implique anuência, bem como, divulgar no seu site e/ou em outros meios de comunicação as novas versões do presente contrato, ficando facultado ao **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** 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 **CONTRATADA** 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** ou **CONTRATANTE** optará por pelo menos uma das modalidades e planos oferecidos pela **CONTRATADA**, devidamente discriminada no **TERMO DE ADESÃO/CONTRATAÇÃO**.

4.2. A **CONTRATADA** 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/CONTRATAÇÃO**, sem prejuízo dos direitos garantidos ao **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** pelas normas regulatórias e legislação aplicável às relações de consumo.

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

4.4. É facultado ao **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE**, estando adimplente com suas obrigações perante a **CONTRATADA**, 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 neste instrumento.

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

Parágrafo Segundo: A alteração do endereço por pedido do **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** equivale a alteração de plano, sendo devida a taxa de habilitação/instalação e/ou multa por rescisão antecipada, nos casos em que o contrato foi firmado sob a opção de fidelidade.

Parágrafo Terceiro: A alteração para redução não será aplicável em caso de **OPÇÃO DE PERMANÊNCIA E/OU FIDELIDADE**, excetuando-se no caso de pagamento de multa, conforme cláusula 5.2.

4.5. A **CONTRATADA** utilizará todos os meios comercialmente viáveis para atingir a velocidade contratada pelo **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE**, nos padrões de mercado 24

(vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana; ressalvadas as interrupções provocadas por falhas que independem da vontade da prestadora, contudo, o **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** entende e concorda que tais velocidades podem variar dependente do equipamento (computador) por ele utilizado, da franquia de tráfego de dados na internet (se aplicável), além de outros fatores fora do controle da **CONTRATADA**.

4.6. O **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** 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 **CONTRATADA**.

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

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

4.9. Será atribuído ao **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE**, pela **CONTRATADA**, um endereço IP Público ou privado, fixo ou dinâmico dependendo do plano escolhido.

4.10. Em caso de esgotamento de endereço de IP Públicos, a **CONTRATADA** se reserva o direito de atribuir o endereço IP Privado ao **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE**.

4.11. Mediante a contratação de serviço adicional, poderá ser atribuído ao **ASSINANTE** IP público e fixo.

CLÁUSULA QUINTA – DA OPÇÃO DE PERMANÊNCIA

5.1. A **CONTRATADA** poderá oferecer, no ato da contratação ou a qualquer momento, a **OPÇÃO DE PERMANÊNCIA E/OU FIDELIDADE**, 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 a liberação 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** ou **CONTRATANTES** da **CONTRATADA**, **em um mesmo endereço de instalação**, pelo período mínimo a ser estipulado no termo de contratação, contados a partir da data de início de fruição de benefícios.

5.2. Na hipóteses do **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** desistir da **OPÇÃO DE PERMANÊNCIA E/OU FIDELIDADE** contratada ou rescindir o presente instrumento antes do período mínimo pré-estabelecido, estará obrigado ao pagamento da multa estipulada no termo de contratação, corrigida monetariamente com base no IGPM (ou outro índice que vier a lhe substituir), valor este que será cobrado automaticamente mediante fatura.

5.3. No caso de desistência da **OPÇÃO DE PERMANÊNCIA E/OU FIDELIDADE**, cujo benefício concedido inclua a liberação do pagamento da taxa de instalação, ou descontos em mensalidades ou serviços, seu pagamento será integralmente devido pelo **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE**.

5.4. **OPÇÃO DE PERMANÊNCIA E/OU FIDELIDADE** sempre será uma escolha do cliente e estará disponível para contratação no **TERMO DE ADESÃO/CONTRATAÇÃO**.

5.5. Durante a vigência da **OPÇÃO DE PERMANÊNCIA E/OU FIDELIDADE** 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 PERMANÊNCIA E/OU FIDELIDADE**, implicando em automática cobrança dos valores previstos nos item 5.3 e 5.4.

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 nº 632/2014 da ANATEL.

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

6.1. A **CONTRATADA** promoverá a instalação no prazo máximo de até 15 (quinze) dias, a contar da data da assinatura do **TERMO DE ADESÃO/CONTRATAÇÃO**.

6.2. Nas hipóteses em que estiver ocorrendo quaisquer impossibilidades técnicas; obras ou reformas nas dependências do **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE**, que causem impossibilidade técnica de instalação pela **CONTRATADA**, o prazo do item 6.1 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 **CONTRATADA**.

6.4. Os equipamentos **RECEPTORES** necessários à **HABILITAÇÃO** do serviço contratado estarão discriminados no termo de contratação e podem variar de acordo com o plano contratado pelo **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE**.

6.5. Na hipótese de identificação de impossibilidade técnica para a **INSTALAÇÃO** do serviço nas dependências do **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE**, ou, na ausência de autorização de síndico(s), condômino(s) ou locador(es), a **CONTRATADA** deverá comunicar ao **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** tal impossibilidade, de modo que o prazo do item 6.1 começa a contar da data de possibilidade técnica para a instalação.

6.6. O início da prestação do serviço contratado, assim como o prazo de vigência deste contrato, inicia-se na data de **HABILITAÇÃO** do serviço pela **CONTRATADA**.

6.7. A **CONTRATADA** cobrará pelo serviço de **INSTALAÇÃO/HABILITAÇÃO** conforme determinado no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.

6.8. Caso seja necessária a utilização de material(ais) ou serviço(s) excedente(s) à instalação básica, haverá a cobrança destes valores pela **CONTRATADA**.

6.9. Durante a **HABILITAÇÃO** do serviço, o **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** deverá dispor, para o perfeito funcionamento do serviço, das versões originais dos programas (navegadores, gerenciadores de e-mail, etc.) e sistema operacional instalado no computador, e deverá, por sua conta e responsabilidade, providenciar, se necessário, sua manutenção ou reinstalação. Nesta hipótese, a **CONTRATADA** não terá qualquer responsabilidade pelas falhas ou perdas delas decorrentes, de modo que tal situação não caracteriza descumprimento contratual pela **CONTRATADA**.

6.10. Cabe exclusivamente ao **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** a responsabilidade pela manutenção dos serviços e equipamentos receptores, neste instrumento entendida como cuidados técnicos, a necessidade à conservação e o funcionamento regular do serviço ora contratado, bem como o fornecimento de energia para o perfeito funcionamento dos equipamentos e serviços.

6.11. Fica expressamente vedado ao **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE**:

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

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

III) Utilizar a rede da **CONTRATADA** de qualquer maneira, para obtenção de serviços não contratados, ficando desde já ciente o **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** que tais condutas, 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.

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

6.13. É obrigação do **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** comunicar a **CONTRATADA** tudo que se refere ao funcionamento e as instalações dos equipamentos, como também quaisquer dúvidas referentes aos pagamentos e vencimentos das **MENSALIDADES**, cabendo também ao **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** comunicar eventuais mudanças de telefones e endereço eletrônico (e-mail) para contato.

6.14. No ato da contratação o **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** expressamente autoriza a

prestadora a integrar seus dados pessoais ao banco de dados da **CONTRATADA**, mediante o qual, o **ASSINANTE** passará a ser informado sobre eventuais, lançamentos, ofertas, produtos, etc, servindo o presente instrumento como termo de consentimento do **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE**.

6.15. Para as conexões a rádio, a **CONTRATADA** disponibilizará o acesso pelo **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** a um dos pontos de acesso **WIRELESS** da rede.

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

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

Sinal: >= -75 dBm

Relação sinal ruído (SNR): >= 20 dBm

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

7.1. O **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** TAXAS DE INSTALAÇÃO, TAXAS DE SERVIÇOS e MENSALIDADE referentes à disponibilização dos serviços solicitados e/ou utilizados, conforme previamente informados ao **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** e definido no **TERMO DE ADESÃO/CONTRATAÇÃO**.

7.2. O **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** os valores pré-estabelecidos na política comercial e constante no **TERMO DE ADESÃO/CONTRATAÇÃO**, não sendo aceito qualquer outros valores que não os estabelecidos pela **CONTRATADA**. Os valores referentes aos serviços ora contratados, serão cobrados a partir da data de instalação.

7.3. Os valores devidos pelo **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, relativos à instalação, habilitação, assistência técnica e mensalidade decorrentes da prestação do serviço no endereço indicado pelo **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE**, são os efetivamente praticados na data da contratação, que variarão conforme as condições comerciais oferecidas pela **CONTRATADA**, 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 fatura emitida mensalmente pela **CONTRATADA**, sempre referente ao serviço prestado no período do mês anterior, com data de fechamento anterior ao vencimento de fatura (cobrança pós paga). O valor da primeira mensalidade será cobrado proporcionalmente (*pro rata die*) a partir da habilitação do serviço.

7.5. O **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** poderá optar por efetuar os pagamento através de débito automático em conta corrente; débito automático em cartão de crédito (desde que a **CONTRATADA** disponibilize estas modalidades de pagamento), sem qualquer ônus adicional, ou, através de boleto bancário (documento de cobrança mensal), emitido pela **CONTRATADA** em estabelecimento bancário, prévia e expressamente por este indicado, ou, por meio autorizado pela **CONTRATADA**, arcando o **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** com os custos de emissão do documento de cobrança, os quais constarão na fatura mensal.

7.6. Ao optar pelo débito automático, o **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** fica ciente de que a fatura mensal passará a ser disponibilizada somente em versão eletrônica (no site da **CONTRATANTE**, ou, enviada por e-mail), podendo o **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** a todo tempo solicitar novamente a fatura impressa.

7.7. Quando disponível e tendo feita a opção para recebimento de documentos de cobrança (fatura) via correio eletrônico (e-mail), o **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** deverá informar o endereço eletrônico no qual poderá receber as faturas referentes ao presente contrato, responsabilizando-se pela veracidade e exatidão do endereço eletrônico informado, bem como, a sua atualização por escrito, em caso de mudança de endereço de cobrança.

7.8. A **CONTRATADA** fornecerá os documentos de cobrança através de entrega própria, por pessoa ou empresa credenciada, através de correio eletrônico, através do site da empresa ou eventual aplicativo que venha a ser utilizado, na central do assinante, pelos bancos convencionados, ou, por respectivo serviço de telefonia móvel ou internet, ou fatura on-line.

7.9. Quando oferecido pela **CONTRATADA**, o **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** poderá optar pelo pagamento único, ou, em número reduzido de parcelas, referente à prestação semestral ou anual dos serviços, ou, ainda, a qualquer outro período acordado entre as partes.

7.10. 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, correspondentemente, de forma a neutralizar tal ocorrência e restabelecer o equilíbrio da remuneração, preservando o preço líquido.

7.11. O não pagamento por parte do **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE**, de qualquer dos valores devidos em seus respectivos vencimentos, o constituirá em mora de pleno direito, acarretando juros de mora à razão de 1% (um por cento) ao mês, sobre o valor original da fatura, até a data do efetivo pagamento, bem como, a incidência de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do principal, mas a efetiva correção monetária do período pelo IGP-M.

7.12. A eventual tolerância da **CONTRATADA** em relação à dilação do prazo para pagamento não será interpretada como novação contratual. Na hipótese do plano de serviço escolhido pelo **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** prever o pagamento mediante boleto bancário, caberá a ele informar à **CONTRATADA** o não recebimento do boleto bancário antes da respectiva data de vencimento, e solicitar novo boleto bancário, sob pena de aplicação de correção monetária, juros de mora e multa na forma da cláusula 7.11.

7.13. 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.

7.14. O não recebimento da cobrança pelo **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** não o isenta do devido pagamento. Nesse caso, o **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** deverá entrar em contato com a **CONTRATADA**, através do **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE**, que informará o procedimento a ser adotado para a efetivação do pagamento devido, ou emitir 2ª (segunda) via do documento de pagamento.

7.15. As partes declaram que os valores mensais devidos pelo **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis. Em caso de inadimplemento, são considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

7.16. A **CONTRATADA** 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** ou **CONTRATANTE** desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

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

7.18. 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 **CONTRATADA**, na suspensão parcial dos serviços contratados, sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

7.18.1. 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 efetuada pela **CONTRATADA** no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas da comprovação da plena quitação dos valores devidos, através de crédito compensado nas contas bancárias da **CONTRATADA**.

7.19. Prolongados por 30 (trinta) dias os atrasos previstos no item 7.18 acima, poderá a **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão do presente instrumento,

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** ou **CONTRATANTE** às penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

7.20. Na hipótese do **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** solicitar à **CONTRATADA** 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** ou **CONTRATANTE** certificar-se previamente junto à **CONTRATADA** do valor vigente na época.

7.21. Nos casos da **CONTRATADA** prestar Visita Técnica ao **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** e verificar a existência de defeitos não atribuíveis à **CONTRATADA** e/ou o **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** não comparecer, tal visita será tratada como VISITA TÉCNICA – DEFEITO INEXISTENTE e será cobrado do **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE**.

7.22. Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, a **CONTRATADA** 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).

7.23. A suspensão do SCM – Serviço de Comunicação Multimídia ora contratado, em caso de inadimplência, é uma faculdade da **CONTRATADA** que observará os dispositivos 90,91,92, inciso III e 93 da Resolução 632 da ANATEL.

7.24. A suspensão do serviço poderá ocorrer parcial e totalmente, nas seguintes situações:

I) Transcorridos os 15 (quinze) dias de inadimplência o **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** poderá ter suspenso parcialmente os serviços contratados.

II) Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, o **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** poderá ter suspenso totalmente os serviços contratados;

7.25. Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço, a **CONTRATADA** poderá, promover a imediata extinção da prestação do serviço e o recolhimento dos equipamentos cedidos em **COMODATO/LOCAÇÃO**.

7.25.1. Na hipótese acima, a **CONTRATADA** encaminhará, em até 07 (sete) dias, o documento para comprovar a rescisão do contrato, com a informação do registro do débito nos Órgãos de Proteção ao Crédito, sendo este encaminhado por meio do correio eletrônico, ou, ao último endereço constante no cadastro do **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE**.

7.26. No caso de extinção da prestação do serviço, previsto no item anterior, o serviço somente será disponibilizado novamente mediante a quitação de todos os débitos e mediante o pagamento de nova TAXA DE INSTALAÇÃO, pela tabela vigente à época, ou seja, o **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** deverá celebrar um novo contrato e arcar com os custos daí decorrentes.

7.27. Persistindo o débito em aberto, a **CONTRATADA** reservar-se-á o direito de manter o

ASSINANTE ou **CONTRATANTE** nos órgão de proteção ao crédito.

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

7.29. Nas interrupções no serviço, por falhas atribuíveis à **CONTRATADA**, serão concedidos descontos aplicadas ao valor mensal do serviço, recebendo o cliente, na próxima fatura 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).

7.30. Para efeito de desconto, o período mínimo de interrupção, ainda que fração de 30 minutos, serão considerados, para fins de desconto, como períodos inteiros de 30 minutos.

7.31. Os períodos adicionais de interrupção, ainda que fração de 30 minutos, serão considerados, para fins de desconto, como períodos inteiros de 30 (trinta) minutos.

7.32. O **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** 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.

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

7.34. Não será devolvida qualquer indenização adicional pela **CONTRATADA** ao **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** além do desconto descrito no item 7.29 acima, inclusive, mas não se limitando a lucro cessante, ou, dano emergente em decorrência de falhas no serviço atribuíveis à **CONTRATADA**.

7.35. A comprovação para solicitar o desconto é o número do protocolo de atendimento que deverá ser exigido pelo **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** à **SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE** da **CONTRATADA**, exatamente no momento de interrupções do serviço. Esta será a única forma de exigir o desconto. Não serão aceitas outras formas de desconto.

CLÁUSULA OITAVA – DO PROCEDIMENTO DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS/COBRANÇAS

8.1- O **ASSINANTE/CONTRATANTE** tem um prazo de 3 (três) anos para, mediante requerimento, contestar junto à **CONTRATADA** os 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.

§1º Haverá suspensão da cobrança do valor contestado, ficando a nova cobrança,

condicionada à prévia justificativa, junto ao **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela **CONTRATADA**.

§2º A **CONTRATADA** terá um prazo de 30 (trinta) dias para dar uma resposta ao **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** que contesta os débitos/cobranças lançados nas suas faturas mensais.

§3º Em caso de ausência de resposta pela **CONTRATADA** ao requerimento de contestação de débito no prazo de 30 (trinta) dias a contar da contestação, o **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** terá direito a devolução automática do valor questionado.

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

9.1- O **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** adimplente poderá requerer/solicitar à **CONTRATADA** a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço de Comunicação Multimídia (SCM), uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o 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 nº 614/2013 da Anatel.

§1º Fica vedada a cobrança de qualquer valor referente à prestação de serviço, no caso de suspensão temporária prevista na cláusula acima.

§2º O restabelecimento do serviço prestado poderá ser solicitado pelo **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** a qualquer tempo, sem qualquer cobrança para o exercício deste direito.

§3º A **CONTRATADA** tem o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para atender à solicitação de suspensão e restabelecimento do serviço contratado.

9.2 - O **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** tem o direito de contestar os débitos contra ele lançados em até 120 (cento e vinte) dias após o lançamento, não se obrigando ao pagamento do montante em discussão enquanto estiver pendente de análise, fazendo jus à devolução dos valores apurados como indevidos. Caso o débito contestado e não pago seja considerado improcedente, o valor deverá ser imediatamente pago, acrescido de multa, juros e correção monetária.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO CONTRATUAL

10.1. O presente instrumento vigorará por prazo indeterminado, salvo disposição contrária prevista no **TERMO DE ADESÃO/CONTRATAÇÃO**, a contar da data de instalação e disponibilização do **SCM** pela **CONTRATADA**, ou, na falta deste, da data de assinatura do **TERMO DE ADESÃO/CONTRATAÇÃO**.

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

10.2.1. De pleno direito, em caso de extinção da autorização da **CONTRATADA** para a prestação do **SCM**;

10.2.2. Por morte, no caso de **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** pessoa natural; e falência, dissolução ou recuperação judicial no caso de **ASSINANTE** pessoa jurídica, ambos devendo apresentar documentos oficiais, expedidos pelos órgão competentes, que comprovem os fatos narrados.

10.2.3. Pelo **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE**, a qualquer tempo, mediante comunicação à **CONTRATADA**, a qual poderá se dar: (i) através do envio de correspondência ao endereço da **CONTRATADA** indicado neste Contrato; (ii) através de comunicação ao Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC); e (iii) pelo portal da **CONTRATADA** na Internet, na área restrita a Clientes, no campo “Fale com a Ouvidoria”.

10.2.4 Pela **CONTRATADA**: (i) na hipótese de descumprimento, pelo **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** 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 **CONTRATADA**; (ii) decorrido o prazo de 90 (noventa) dias de inadimplemento pelo **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE**; (iii) em decorrência de atos do poder público ou de terceiros que impeçam a execução do presente Contrato; (iv) em caso de solicitação de mudança de endereço feita pelo **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** para endereço em que não haja viabilidade técnica para prestação do serviço; (v) em caso de recusa injustificada, pelo **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE**, na entrega de documentos que comprovem os dados cadastrais informados.

10.3. A partir da extinção deste Contrato, o **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** está ciente de que deverá devolver os equipamentos de propriedade da **CONTRATADA**, quando aplicável, bem como, efetuar o pagamento de todos os valores referentes aos serviços prestados, até o seu efetivo cancelamento.

10.4. Em qualquer caso de rescisão, poderá ocorrer, ainda, ônus adicional ao **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** que tenha optado por benefícios da **OPÇÃO DE PERMANÊNCIA E/OU FIDELIDADE**, assim como, ao **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** que não tenha devolvido, ou, que se negue a devolver, no prazo de 10 (dez) dias, contados da rescisão, os equipamentos de propriedade da **CONTRATADA** que lhe tenham sido cedidos em regime de **COMODATO/LOCAÇÃO**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

11.1 – Nos termos do artigo 3º da Resolução nº 632/2014 da ANATEL são direitos do **ASSINANTE** ou **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;

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 não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V da Res. 632/2014 da ANATEL, ou, por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela Prestadora;

VII - à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;

VIII - à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76 da Res. 632/2014 da ANATEL;

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

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

XI - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

XII - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora;

XIII - 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;

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

XV - 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;

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

XVII - 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;

XVIII - ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

XIX - a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e,

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

11.1.2. Nos termos dos artigos 4 da Resolução Resolução nº 632/2014 da ANATEL são deveres do **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE**:

I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e 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; e,

VII - comunicar imediatamente à sua Prestadora:

a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso, através de boletim de ocorrência devidamente registrado nos órgãos de segurança competentes.

b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,

c) qualquer alteração das informações cadastrais.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

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

12.1.1. 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;

III) Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos;

IV) Suspender a prestação do SCM e rescindir o presente Contrato, de acordo com as hipóteses previstas neste contrato

12.1.2. São obrigações 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 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 SCM, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei;

VI) Enviar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM 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 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;

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

X) 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;

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

XII) Manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso; e

XIII) Manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de

exploração do serviço.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

13.1 São parâmetros de qualidade do SCM, sem prejuízos de outros que venham a ser estabelecidos na regulamentação:

- I) Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- II) Disponibilidade do serviço nos índices contratados;
- III) Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos na regulamentação da Anatel;
- IV) Divulgação de informações ao **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;
- V) Atendimento às solicitações e reclamações do **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE**;
- VI) 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/LOCAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

14.1. Os equipamentos descritos na **INSTALAÇÃO** e/ou no **TERMO DE ADESÃO/CONTRATAÇÃO**, conectados à rede da **CONTRATADA**, possibilitam o acesso em banda larga, motivo pelo qual são imprescindíveis para a fruição do serviço ora contratado.

14.1.1 O **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** receberá da **CONTRATADA** tais equipamentos em regime de comodato e o **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** ficará responsável pelo bem, assumindo inteira responsabilidade, não qualidade de fiel depositário, pela guarda, conservação e integridade dos equipamentos, devendo restituí-los à **CONTRATADA** em caso de rescisão ou extinção do contrato, mediante visita previamente agendada com o **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE**, respondendo este, ainda, nas hipóteses de dano, perda, furto, roubo e/ou extravio dos equipamentos, que, em qualquer dos casos, gerarão a cobrança do valor do(s) equipamento(s) pela **CONTRATADA** ao **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE**.

14.2. Sendo a **CONTRATADA** a legítima proprietária dos equipamentos, em caso de eventual rescisão ou extinção deste contrato, o **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** deverá devolver à **CONTRATADA** os equipamentos discriminados na **O.S. DE INSTALAÇÃO** e/ou **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, no mesmo estado em que os recebeu quando da contratação, no prazo de

10 (dez) dias contados da rescisão/extinção, sob pena de não o fazendo, ser obrigado ao ressarcimento do valor do equipamento vigente à época do pagamento.

14.3. É vedado ao **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE**:

14.3.1. Remover os equipamentos do local original da instalação, bem como, alterar qualquer característica original da instalação;

14.3.2. Qualquer espécie de reparo, manutenção ou abertura dos aparelhos para qualquer fim, considerando-se tal ocorrência como falta grave e ensejadora de imediata rescisão deste contrato. A manutenção dos equipamentos deverá ser feita por empregados da **CONTRATADA** ou por terceiros autorizados pela mesma.

14.4. Em casos de danificação de equipamentos cedidos em comodato em decorrência dos atos previstos no item 14.3.1 e/ou 14.3.2, o **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE**, além de arcar com os custos de reposição do equipamento danificado, arcará também com os custos de taxa de serviço e outros que se fizerem necessários para reparar a ação indevida do **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE**.

14.5. O **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** não poderá emprestar, ceder, sublocar, total ou parcialmente, os equipamentos cedidos sem a expressa anuência, por escrito, da **CONTRATADA**.

14.6. Mediante a solicitação, a desconexão e/ou desinstalação dos equipamentos deverá ser feita, exclusivamente, por técnicos devidamente habilitados pela **CONTRATADA**, que verificará, no local, o estado de conservação e funcionamento dos equipamentos. Na hipótese dos equipamentos terem sido desinstalados pelo **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE**, os equipamentos serão recebidos e testados pela equipe técnica da **CONTRATADA** que, se constatar avarias e/ou adulterações, elaborará um laudo técnico, que será enviado ao **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE**, e que embasará a emissão de cobrança do(s) equipamento(s) avariados e/ou adulterados.

14.7. Na hipótese de ausência do **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** no local e da data agendada para a retirada e devolução do equipamento, impossibilitando tal retirada pela **CONTRATADA**, no mesmo prazo disposto no item 14.2, ou, de recusa na devolução, fica facultada à **CONTRATADA** emitir documento de cobrança dos referidos equipamentos, conforme preço vigente dos mesmos à época em que se operar a cobrança.

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, por meios dos correios no endereço SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H, CEP 70.070-940, Brasília/DF; por meio do telefone 1331, ou, pelo endereço eletrônico https://www.gov.br/anatel/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA CONFIDENCIALIDADE

16.1 As partes, por si, seus herdeiros, 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, pelo prazo de 5 (cinco) anos.

16.2. As informações confidenciais compreendem quaisquer dados, materiais, documentos, especificações técnicas ou comerciais; dados pessoais em razão do presente contrato, de que 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 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 judicial, legislativo ou executivo que determine tal revelação;

16.3.4. Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, por seus prepostos e/ou fiscais.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA PROTEÇÃO DE DADOS

17.1. O **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** declara que manifesta seu expresso e livre consentimento esclarecido com todos o(s) serviço(s) contratado(s), bem como, que expressamente autoriza o envio de material publicitário e oferta de outros serviços prestados pela **CONTRATADA**.

17.2. A **CONTRATADA** assegura o cumprimento da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), de acordo com, mas não limitado, aos seguintes critérios: **(i)** não realizar qualquer tratamento de informações pessoais do **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE**, entendidas como informações relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável vinculadas ao Contrato, sem enquadramento em uma das bases legais para processamento

de dados pessoais; **(ii)** adotar medidas técnicas e organizacionais adequadas para garantir a segurança das informações pessoais; **(iii)** realizar tratamento de informações pessoais com o estrito propósito de cumprir as suas obrigações contratuais; e **(iv)** não permitir ou facilitar o tratamento de informações pessoais por terceiros para qualquer finalidade que não seja a de cumprir as obrigações contratuais.

17.3. Se o **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE**, titular dos dados, solicitar a correção ou remoção das suas informações do banco de dados da **CONTRATADA**, será iniciado tal procedimento, com conclusão no prazo hábil do sistema da **CONTRATADA**, a fim de garantir o direito do titular.

17.4. Caso o **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** comprove que houve o vazamento das informações fornecidas à **CONTRATADA** e que a própria tenha dado causa, implicará na obrigação de pagar multa equivalente ao valor de 02 (duas) mensalidades vigentes, bem como, responder judicial e administrativamente pelo ato que dolosamente der causa.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

18.1. O **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** não poderá transferir no todo ou em parte o presente contrato, seja a que título for, salvo com expressa e específica anuência da **CONTRATADA**, por escrito.

18.2. As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a **CONTRATADA** entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente Contrato, bem como adequar-se a futuras disposições legais exaradas pela ANATEL.

18.3. O **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** poderá encontrar informações sobre o serviço no portal eletrônico e no **SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE** da **CONTRATADA**.

18.4. As partes realizam, neste ato, de livre e espontânea vontade, o seguinte negócio processual, na forma prevista no art. 190 do Código de Processo Civil: caso o **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** deixe de cumprir qualquer obrigação de pagar referente à presente contratação, levando a **CONTRATADA** a ingressar com medida extrajudicial ou ação judicial para o recebimento dos valores que lhe são devidos, o **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** autoriza, desde já, a realização de arresto cautelar e de penhora de até 30% do salário/vencimento/remuneração que estiver recebendo, seja por ocupação mantida na iniciativa privada ou mesmo pelo exercício de algum cargo, emprego ou função públicos. Por força do presente acordo, o **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** expressamente abre mão da impenhorabilidade do salário prevista na legislação, até o mencionado limite de 30%.

18.5. As partes atribuem eficácia executiva ao presente contrato, na forma do art. 784, inciso III, do Código de Processo Civil.

18.6. O presente Contrato obriga as Partes, seus herdeiros e sucessores a qualquer título.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FORO

19.1 - Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca do Município de Curitiba/PR, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Este instrumento está devidamente registrado e arquivado no 2º Ofício de Registro de Títulos e Notas sob o nº de registro **837.133**, do Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba, no Estado do Paraná e entrará em vigor na data de seu registro para todos os **ASSINANTES** ou **CONTRATANTES**.

Curitiba/PR, 07 de fevereiro de 2023.



GO4 TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA.

CNPJ nº 29.309.746/0001-63