

CONTRATOS DE SERVIÇOS

Páginas 2 a 4

**CONTRATO DE LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS PARA SERVIÇOS DE
TELECOMUNICAÇÕES**

Páginas 5 a 25

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – STFC

Páginas 26 a 45

**CONTRATO DE ACESSO À INTERNET PELO PLANO RESIDENCIAL NA
MODALIDADE ACESSO COMPARTILHADO**

Páginas 46 a 51

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PARA REDIRECIONAMENTO DE “PORTAS” IPV4
(SERVICE PORT)**

Páginas 52 a 57

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA PREMIUM

Páginas 58 a 67

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO
WATCH TV - CANAIS STREAM - MAX - PARAMOUNT - PREMIER - TELECINE**

Páginas 68 a 69

CONTRATO PARA DISPONIBILIZAÇÃO DE LIVROS DIGITAIS

Páginas 70 a 78

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO APP IPTV STREAM

Página 79

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS C-COM EASY

CONTRATO DE LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS PARA SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Pelo presente instrumento particular, as partes a seguir designadas, **C-COMTELECOM SERVIÇOS**, empresária individual com responsabilidade limitada, com sede na rua Paulo Franco Werneck, 296, Centro, São José do Vale do Rio Preto/RJ, CEP: 25.780-000, inscrita no CNPJ sob o nº 01.472.702/0001-30, representada por sua titular, doravante denominada **LOCADORA**; e de outro lado, a pessoa natural ou jurídica descrita no Termo de Adesão ao presente contrato e que o integra para todos os fins de fato e de direito, doravante denominada **LOCATÁRIO**; e em conjunto denominadas **PARTES**.

Considerando que a **LOCADORA** atua no ramo de locação de equipamentos para telecomunicações a pessoas físicas ou jurídicas;

Considerando que o **LOCATÁRIO** contratou serviços de telecomunicações que, para serem usufruídos, dependem de equipamentos com características tecnológicas compatíveis com as empregadas pelas respectivas prestadoras;

Considerando que há interesse do **LOCATÁRIO** na locação desses equipamentos de propriedade da **LOCADORA**,

Resolvem celebrar o seguinte contrato:

CLÁUSULA 1 – DO OBJETO

1.1 O objeto do presente contrato é a locação de equipamentos para serem empregados na conexão dos aparelhos eletrônicos do **LOCATÁRIO** à rede de telecomunicações das prestadoras desses serviços, de modo a permitir a comunicação entre os seus usuários.

1.2 Não se inclui no objeto desse contrato o serviço de configuração dos equipamentos, devendo o **LOCATÁRIO** contratar prestadores de serviços especializados para esse fim.

1.3 Os equipamentos dados em locação serão identificados no Termo de Adesão ao presente contrato, no momento da sua assinatura.

1.4 São de responsabilidade da **LOCADORA** o reparo e manutenção dos equipamentos dados em locação, desde que o defeito se origine do seu uso normal.

CLÁUSULA 2 – DA VIGÊNCIA

2.1 O presente contrato vigorará por tempo indeterminado.

2.2 Qualquer das partes poderá rescindir o presente contrato, desde que notifique a outra formalmente com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias, caso em que o **LOCATÁRIO** deverá devolver os equipamentos na forma prevista na cláusula 3.

2.3 Este contrato poderá ser rescindido pela parte prejudicada sempre que a outra descumprir qualquer das obrigações aqui assumidas.

CLÁUSULA 3 – DAS OBRIGAÇÕES DO LOCATÁRIO

3.1 O **LOCATÁRIO** declara que recebeu o(s) equipamento(s) em perfeito estado de conservação e condições para ser(em) empregado(s) os fins a que se destina, obrigando-se a assim mantê-lo(s) até a sua efetiva entrega, sob pena de arcar com os custos inerentes à aquisição de equipamento(s) novo(s) igual(is) ou tecnologicamente similar(es) ao(s) locado(s).

3.2 O(s) equipamento(s) deverá(ão) ser devolvido(s) à **LOCADORA** nas mesmas condições em que foram recebidos, ressalvado o desgaste pelo uso normal, independentemente de notificação, no prazo de 10 (dez) dias contados da rescisão ou rescisão, sob pena de pagamento de multa equivalente a 5% do valor de mercado do (s) equipamento(s) novo(s) por cada dia de atraso na entrega.

3.2.1 O(s) equipamento(s) deverá(ão) ser entregue(s) pelo **LOCATÁRIO** no ponto de presença da **LOCADORA** mais próximo, cujos endereços estão disponíveis no Termo de Adesão ao presente contrato.

3.3 O **LOCATÁRIO** tem plena ciência de que não deverá manipular, efetuar reparos, retirar parafusos, lacres ou de qualquer forma violar o(s) equipamento(s), sob pena de arcar com os custos decorrentes do reparo ou aquisição de um novo.

3.4 O **LOCATÁRIO** se compromete a não utilizar o(s) equipamento(s) em outra finalidade que não no serviço de telecomunicação, sob pena de rescisão imediata deste contrato.

CLÁUSULA 4 – DO PAGAMENTO

4.1 Pelo uso do(s) equipamento(s), o **LOCATÁRIO** pagará mensalmente à **LOCADORA** o valor descrito no Termo de Adesão, com vencimento na data por ele escolhida.

4.1.1 O valor da locação será reajustado anualmente pelo índice inflacionário IGP-M, divulgado pela FGV, acumulado nos últimos 12 (doze) meses.

4.2 O aluguel será pago por através de boleto bancário ou outro meio admitido pela **LOCADORA**.

4.2.1 A **LOCADORA** enviará o boleto para pagamento com antecedência mínima de 10 (dez) dias para o vencimento.

4.2.2 O não recebimento do boleto em tempo hábil para o pagamento não exime o **LOCATÁRIO** de efetuar o pagamento tempestivamente.

4.3 A mora no pagamento do aluguel acarretará a incidência de multa moratória de 2% (dois por cento) e juros de 1% (um por cento) ao mês sobre o valor do débito.

4.3.1 A mora superior a 60 (sessenta) dias configurará inadimplemento da obrigação, possibilitando a rescisão do contrato na forma do item 2.3.

4.4 A **LOCADORA** poderá ceder seus créditos decorrentes deste contrato a terceiros, consoante lhe faculta o artigo 286 e seguintes do Código Civil.

CLÁUSULA 5 – DAS OBRIGAÇÕES DA LOCADORA

5.1 A **LOCADORA** obriga-se a entregar o(s) equipamento(s) dado em locação em estado de servir ao uso a que se destina(m) e mantê-lo(s) nesse estado pelo tempo do contrato, obrigando-se a, sempre que ocorrer qualquer fato que inviabilize a sua utilização, repará-lo(s) ou substituí-lo(s), observadas as restrições previstas neste instrumento.

CLÁUSULA 6 – DA RESPONSABILIDADE DO LOCATÁRIO

6.1 O **LOCATÁRIO** deve zelar pela guarda do(s) equipamento(s), já que se a sua perda ou inutilização for atribuída à sua desídia, deverá compensar a **LOCADORA** pelo valor de mercado do bem.

6.2 É dever do **LOCATÁRIO** efetuar a entrega do equipamento à **LOCADORA** no prazo e condições previstos no item 3.2.

6.2.1 Decorridos 30 (trinta) dias da rescisão e não tendo sido entregue(s) o(s) equipamento(s) de propriedade da **LOCADORA**, ela terá a opção de converter a obrigação de dar coisa certa em obrigação de dar dinheiro, em valor equivalente ao preço de mercado do(s) equipamento(s).

CLÁUSULA 7 – DO FORO

7.1 As partes elegem o foro de domicílio da **LOCADORA** para dirimir eventuais demandas judiciais que possam decorrer do presente contrato.

São José do Vale do Rio Preto – RJ, 01 de Junho de 2024.

diretoria@ccomtelecom.com.br

Assinado



D4Sign

C-COMTELECOM SERVIÇOS

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – STFC

De um lado, C-Comtelecom, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 01.472.702/0001-30, com sede na Rua Paulo Franco Werneck, nº 296, centro, na cidade de São José do Vale do Rio Preto, CEP 25780-000, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado, doravante denominada simplesmente como **Contratada**;

E do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de contratação descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente **Contratante**, nomeada e qualificada através de **Termo de Contratação** ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

1.1. Considerando que:

a. Termo de Contratação, designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de Contratação (presencial ou online) a este contrato que determina o início de sua vigência, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de contratação previstas em Lei e no presente Contrato.

b. Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, designa os serviços de telecomunicações objeto deste Contrato que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando-se processo de telefonia.

c. Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, modalidade local, designa a comunicação entre pontos fixos determinados situados em uma mesma área local ou em localidades distintas que possuam tratamento local;

d. Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, modalidade longa distância nacional (LDN), designa a comunicação entre pontos fixos determinados, situados em áreas locais distintas no território nacional e que não pertençam a localidades que possuam tratamento local;

e. Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, modalidade longa distância internacional (LDI), designa a comunicação entre um ponto fixo situado no território nacional e outro ponto em outro país.

f. Código de acesso, designa o conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em plano de numeração, que permite a identificação do Contratante perante a rede pública de telecomunicações.

g. CPCT – Central Privada de Comutação Telefônica, designa a central de comutação de canais de voz ou dados, de responsabilidade exclusiva do Contratante para uso privado e com acesso ao Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, por meio de troncos digitais.

h. DDR – Discagem Direta a Ramal, designa o processo de estabelecimento de chamadas em que o Contratante tem acesso direto aos ramais de uma CPCT – Central Privada de Comutação Telefônica.

i. Rede externa, designa o segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se estende do Ponto de Terminação de Rede (PTR), inclusive, ao Distribuidor Geral (DG) de uma estação telefônica;

j. Rede interna do Contratante, designa segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se inicia no terminal localizado nas dependências do imóvel indicado pelo Contratante e se estende até o Ponto de Terminação de Rede (PTR), exclusive;

k. Distribuidor Geral (DG), designa o elemento ao qual se ligam as linhas externas à estação telefônica e às centrais de comutação;

l. Ponto de Terminação de Rede (PTR), designa o ponto de conexão da rede externa com a rede interna do Contratante;

m. Plano De Serviço, designa as condições de prestação dos serviços disponibilizados pela Contratada, contendo descrições das características dos serviços, do acesso, manutenção do direito de uso, utilização, serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, valores, regras e critérios de sua aplicação.

n. Contrato de Permanência, designa instrumento autônomo, proposto para formalizar a fidelização do Contratante por período pré-determinado, tendo como contrapartida a concessão em favor do Contratante de determinados benefícios na contratação dos serviços.

n. Prestadora de Pequeno Porte (PPP), designa a prestadora do Serviço Telefônico Fixo Comutado com participação inferior a 5% (cinco por cento) no mercado nacional do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC).

o. A Contratada se enquadra no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas no Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, anexo à Resolução ANATEL 426/2005, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, e ainda, no Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ-STFC), anexo à Resolução ANATEL 605/2012.

p. A Contratada, além de ser uma Prestadora de Pequeno Porte (PPP), possui menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço (assinantes), bem como menos de 5.000 (cinco mil) documentos de cobrança emitidos por mês, motivo pelo qual está dispensada do cumprimento de diversas outras obrigações previstas no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014.

As partes acima qualificadas têm entre si justo e contratado o presente “CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO”, acordando quanto as cláusulas adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

2.1. Constitui objeto do presente Contrato a prestação, pela Contratada em favor do Contratante, do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, na modalidade Local, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI), por meio de acesso, identificado por um código de acesso, disponibilizado pela Contratada em endereço indicado pelo Contratante, mediante pagamento de tarifas, franquias e/ou preços, de acordo com as cláusulas e condições

previstas neste instrumento e no Termo de Contratação.

2.2 A prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) será realizada pela Contratada que se encontra autorizada para ofertar referidos serviços de telecomunicações.

2.3. O presente instrumento pode abarcar a disponibilização, pela Contratada em favor do Contratante, de troncos digitais para a

prestação de serviços sob o sistema de DDR – Discagem Direta a Ramal, viabilizando o acesso direto pelo Contratante aos ramais de uma CPCT – Central Privada de Comutação Telefônica, bem como o acesso digital pelo Contratante ao Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, conforme designado no Termo de Contratação

2.4. A qualificação completa do Contratante; o tipo, as especificações e características do serviço a ser prestado; os valores e tarifas a serem pagas pelo Contratante pelo serviço telefônico fixo comutado (nas modalidades local, LDN e LDI), instalação, ativação e/ou locação de equipamentos; bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão designados no Termo de Contratação e Plano de Serviço.

2.5. Uma vez assinado ou aderido eletronicamente o Termo de Contratação, fica aperfeiçoada a relação jurídica havida entre o

Contratante e a Contratada, bem como fica automaticamente aperfeiçoado o presente instrumento, que passa a constituir, juntamente com o Termo de Contratação, um título executivo extrajudicial, para todos os fins de direito.

2.6. O serviço telefônico fixo comutado (STFC) estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 07 (sete) dias da semana, a partir de sua ativação até o término da relação contratual avençada, ressalvadas as interrupções causadas por caso fortuito ou motivo de força maior, dentre outras hipóteses prevista neste instrumento.

2.7. Quando da assinatura ou aceite eletrônico do Termo de Contratação, o Contratante declara que teve conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores e tarifas a pagar, critérios de cobrança, limitações e restrições técnicas, dentre outras.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE CONTRATAÇÃO

3.1. A aceitação pelo Contratante ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

3.1.1. Assinatura de Termo de Contratação impresso;

3.1.2. Preenchimento, aceite *online* e/ou confirmação via *e-mail* de Termo de Contratação eletrônico;

3.1.3. Pagamento parcial ou total via boleto bancário, depósito em Conta Corrente da

3.2. Com relação a Contratada, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o Contratante aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de contratação previstas

Contratada, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela Contratada.

3.1.4. Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.

nos itens 3.1.3 e 3.1.4 acima, em que poderá a Contratada, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura ou aceite do Termo de Contratação impresso ou eletrônico.

CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E DEVERES DA CONTRATADA

4.1. São direitos da Contratada, além de outros previstos em Lei e na regulamentação aplicável:

4.1.a. Empregar, no serviço, equipamentos e infraestrutura que não lhe pertencam;

4.1.b. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao Serviço;

4.1.c. Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em período de

4.2. São Deveres da Contratada:

4.2.a. realizar a instalação e manutenção dos recursos necessários à fruição do STFC, conforme regulamentação, com exceção da infraestrutura mínima e equipamentos de responsabilidade do Contratante;

4.2.b. Encaminhar fatura dos serviços prestados ao Contratante com antecedência mínima de 05 (cinco) dias da data de vencimento constante no Termo de Contratação;

4.2.c. Manter Central de Informação e Atendimento ao Contratante disponível no período compreendido entre 8h (oito horas) e 20h (vinte horas), nos dias úteis.

4.2.d. Solucionar as reclamações do Contratante sobre problemas e falhas nos serviços prestados, bem como fornecer esclarecimento a reclamações e dúvidas do Contratante;

4.2.e. Manter todos os dados relativos à prestação do serviço, inclusive os de bilhetagem, por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos;

4.2.f. Preservar o sigilo e a confidencialidade das telecomunicações, observadas as prescrições legais e contratuais;

4.3. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações vigente, a Contratada é a responsável pela prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) perante a ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da

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

4.1.d. Receber do Contratante na data correta os valores faturados pela utilização do Serviço;

4.1.e. Suspender o provimento de serviço ao Contratante, quando de sua inadimplência.

4.2.g. prestar informações à Agência sobre reclamações dos usuários, quando esta solicitar, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis;

4.2.h. Providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da Agência, sem ônus, em tempo real, a todos os registros de informações relacionadas às reclamações e solicitações dos usuários registradas na central de informação e de atendimento ao usuário, nas lojas de atendimento e nos PST, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço;

4.2.i. garantir acessibilidade ao serviço e dar atendimento especializado e prioritário às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida;

4.2.j. estabelecer mecanismos que verifiquem a veracidade dos dados fornecidos pelo Contratante, inclusive por meio de documentação que permita a sua correta identificação, quando da instalação do acesso e de qualquer alteração contratual;

4.2.k. Respeitar e se submeter fielmente à totalidade das cláusulas e condições pactuadas no Contrato.

propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis.

4.4. A Contratada não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o

Contratante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

4.5. É permitido à Contratada realizar a oferta ao Contratante do serviço telefônico fixo comutado conjuntamente com outros serviços de telecomunicações. A prestação de serviços de telecomunicações de forma conjunta poderá ser feita diretamente pela Contratada ou em parceria com outras empresas de telecomunicações. Cada serviço de telecomunicações contratado pelo Contratante será regulado através de um instrumento contratual específico, autônomo, correspondente a cada modalidade Contratada,

podendo, todavia, diversos serviços serem contratados conjuntamente através da assinatura ou aceite eletrônico de um único Termo de Contratação

4.6. O Contratante reconhece que a Contratada, por ser considerada uma *Prestadora de Pequeno Porte (PPP)*, inclusive com menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço (assinantes), é dispensada do cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ-STFC), anexo à Resolução ANATEL 605/2012.

CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E DEVERES DO CONTRATANTE

5.1. São **Deveres do CONTRATANTE**, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:

5.1.1. Efetuar os pagamentos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no Termo de Contratação, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento;

5.1.2. Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos ao serviço ora contratado, comunicando à Contratada qualquer eventual anormalidade observada, devendo registrar sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado;

5.1.3. Fornecer todas as informações necessárias à prestação do serviço objeto deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela Contratada;

5.1.4. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento do serviço e dos equipamentos da Contratada, garantindo amplo e irrestrito acesso da Contratada às suas dependências, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial.

5.1.5. É de exclusiva responsabilidade do Contratante a instalação, manutenção, proteção e aterramento elétrico de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade.

5.1.6. Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos da Contratada ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos, avarias, perda, furto, roubo ou extravio sofridos pelos mesmos.

5.1.7. Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 4.º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, quais sejam: **(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; b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e c) qualquer alteração das informações cadastrais.

5.1.8. Permitir às pessoas designadas pela Contratada o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços e, caso haja utilização de equipamentos que não estejam certificados e homologados, permitir a retirada destes equipamentos por parte dos funcionários da Contratada.

5.2. Os direitos do Contratante, além daqueles estabelecidos neste Contrato, estão relacionados no Artigo 3.º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à

5.3. O Contratante deverá comunicar imediatamente à Contratada, através de seus Serviços de Atendimento ao Contratante, qualquer problema que identificar nos serviços objeto deste contrato, registrando sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

5.4. A prestação de serviços ora contratados é de natureza individual e intransferível, não sendo permitida ao Contratante a cessão ou venda total ou parcial desses serviços a terceiros, a qualquer título que seja salvo em caso de prévia e expressa autorização da

5.1.9. Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão de pleno direito do presente instrumento e sujeição do Contratante às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

5.1.10. Utilizar somente equipamentos homologados pela ANATEL, respeitando as recomendações de instalação e uso dos respectivos fabricantes;

5.1.11. Manter atualizados os seus dados cadastrais junto a Contratada, informando-a sobre toda e qualquer modificação, seja de endereço, administrador do contrato, documentos societários, dentre outros;

5.1.12. Preservar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

5.1.13. Respeitar e se submeter às cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.

Resolução ANATEL 632/2014, bem como no Artigo 11 e incisos do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, anexo à Resolução ANATEL 426/2005.

Contratada.

5.5. O Contratante receberá da Contratada, após a ativação dos serviços objeto do presente Contrato, o código de acesso necessário à identificação do Contratante perante a rede pública de telecomunicações, não podendo em hipótese alguma o código de acesso ser transferido a terceiros.

5.6. O Contratante assume integral responsabilidade por si e por terceiros na utilização de seu código de acesso, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros e legais daí resultantes. Não serão

permitidas chamadas simultâneas utilizando o mesmo código de acesso.

5.7. Em cumprimento à exigência do Artigo 3.º, inciso XVIII, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de **CLÁUSULA SEXTA – DOS EQUIPAMENTOS**

6.1. A Contratada poderá disponibilizar ao Contratante equipamentos para receber os serviços objeto deste contrato, a título de comodato ou locação, o que será ajustado pelas partes através do Termo de Contratação,

6.1.1. O Contratante é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos ao mesmo a título de comodato ou locação, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados e, inclusive, retirar os equipamentos da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena do Contratante pagar à Contratada o valor de mercado do equipamento.

6.1.2. O Contratante se compromete a utilizar os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos à presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.

6.1.3. Os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação deverão ser utilizados pela Contratada única e exclusivamente no endereço de instalação constante no Termo De Contratação, sendo vedado ao Contratante remover os equipamentos para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito da Contratada.

6.1.4. O Contratante reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação. Portanto, o Contratante deve indenizar

Telecomunicações, anexo à Resolução ANATEL 632/2014, o Contratante, de maneira prévia, livre e expressa, atesta sua plena concordância quanto ao recebimento de mensagens de cunho publicitário em sua estação móvel, nada tendo a reclamar, seja a que título for.

devendo o Contratante, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse.

a Contratada pelo valor de mercado dos equipamentos, em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias ou danos a qualquer dos equipamentos, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução dos equipamentos.

6.1.5. Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o Contratante obrigado a restituir à Contratada os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas. Verificado que qualquer equipamento se encontra avariado ou imprestável para uso, ou em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a qualquer dos equipamentos, deverá o Contratante pagar à Contratada o valor de mercado do equipamento.

6.1.6. Ocorrendo a retenção pelo Contratante dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, pelo prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas do término ou rescisão do contrato, fica o Contratante obrigado ao pagamento do valor de mercado do equipamento. E ainda, ficará também obrigado ao pagamento da multa penal prevista na Cláusula 19.1 deste instrumento, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

6.1.7. Em qualquer das hipóteses previstas nos itens antecedentes, fica autorizado à Contratada, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou

duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do valor de mercado do equipamento e das penalidades contratuais, quando aplicáveis. Não realizado o pagamento no prazo de vencimento, fica a Contratada autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do Contratante aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. O Contratante desde já se compromete a providenciar local e infraestrutura mínima necessária à instalação, ativação e prestação do STFC, nela compreendida, mas não se limitando aos equipamentos e rede interna, de acordo com as normas técnicas vigentes, orientações e especificações técnicas expedidas pela ANATEL.

7.2. O Contratante autoriza o acesso dos técnicos da Contratada, devidamente identificados, no endereço de instalação indicado no Termo de Contratação, para a

6.1.8. A Contratada poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder exames e vistorias nos equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do Contratante, independentemente de prévia notificação.

instalação e ativação do STFC.

7.3. A Contratada efetuará a instalação e ativará os serviços contratados para somente um equipamento do Contratante, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas pelo Contratante. É vedada, em qualquer hipótese, a cessão, disponibilização ou compartilhamento pelo Contratante dos serviços objeto deste Contrato, por qualquer meio, a terceiros estranho à presente relação contratual.

CLÁUSULA OITAVA – DO PLANO DE SERVIÇO

8.1. Cada Plano será diferenciado pelos seguintes parâmetros: **(I)** existência ou não de franquia de minutos; **(II)** valor mínimo a pagar, bem como valor das tarifas e do minuto excedente à franquia de minutos; **(III)**. horário de utilização; **(IV)** tempo de utilização; **(V)** finalidade da utilização; **(VI)** quaisquer outros fatores ou parâmetros que venham a ser fixados a critério da Contratada.

8.2. A Contratada se reserva o direito de criar, modificar e/ou excluir Planos de Serviço a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, sem prejuízo dos direitos garantidos ao Contratante pelas normas regulatórias e pela legislação aplicável às relações de consumo. Enquanto perdurar a relação contratual assumida pelo Contratante, o Plano de Serviço aderido permanecerá válido e vigente em relação ao Contratante respectivo.

8.3. Caso o Contratante tenha interesse em alterar o seu Plano De Serviço no decorrer da vigência contratual, será formalizado outro Termo de Contratação, presencial ou eletrônico, com a especificação do novo Plano de Serviço contratado pelo Contratante. Não serão permitidas alterações no Plano de Serviço solicita/das por Contratantes que não estejam em dia com suas obrigações.

8.4. Em se tratando de Contratante sujeito a fidelidade contratual, a alteração do Plano de Serviço que resultar na redução dos valores pagos à Contratada submeterá o Contratante ao pagamento das penalidades previstas no *Contrato de Permanência*, proporcionalmente à redução verificada.

8.5. O Plano de Serviço será disponibilizado

previamente ao Contratante, e constará no Termo de Contratação, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento. Os Planos de Serviços ofertados pela Contratada estarão disponíveis no seu Termo de Contratação.

8.6. A Contratada poderá, a seu exclusivo critério, conceder descontos, realizar promoções ou efetuar reduções sazonais. Tais

condições poderão ser revogadas a qualquer momento, a critério exclusivo da Contratada. Salvo determinação expressa, os descontos, promoções ou reduções sazonais ofertadas pela Contratada ao Contratante, não abrangem as parcelas dos serviços que implicarem em fornecimento de serviços por parte de outras prestadoras de serviços de telecomunicações.

CLÁUSULA NONA – DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA (FIDELIDADE)

9.1. Caso seja do interesse do Contratante se valer de determinados benefícios ofertados pela Contratada, a critério exclusivo da Contratada, o Contratante deverá pactuar com a Contratada, separadamente, um *Contrato de Permanência*, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao Contratante (válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual) e, em contrapartida, o prazo de fidelidade contratual que o mesmo deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao Contratante em caso de rescisão contratual antecipada.

9.2. O Contratante declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação, pela celebração de um contrato com a Contratada sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

9.3. Os benefícios concedidos pela Contratada poderão corresponder a descontos nas mensalidades, franquias ou nas tarifas do serviço telefônico fixo comutado (STFC), descontos nas mensalidades da locação dos equipamentos utilizados nos serviços, descontos dos valores correspondentes à instalação ou ativação dos serviços, dentre outros, a exclusivo critério da Contratada.

9.4. Os benefícios porventura concedidos pela Contratada ao Contratante serão válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.

9.5. O *Contrato de Permanência* explicitará a fórmula e os critérios que serão utilizados na apuração do valor da multa a ser paga pelo Contratante à Contratada, em caso de rescisão antecipada.

9.6. Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o Contratante perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela Contratada. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

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

9.8. O Contratante reconhece que a suspensão dos serviços a pedido do próprio Contratante, ou por inadimplência ou infração contratual do Contratante, acarreta automaticamente na suspensão da vigência do presente instrumento e do *Contrato de Permanência* por período idêntico, **de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do prazo de fidelidade contratual.**

CLÁUSULA DÉCIMA – DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

10.1. O Contratante adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço telefônico fixo comutado (STFC), uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço.

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

10.3. O prazo de suspensão do serviço telefônico fixo comutado (STFC), não utilizado pelo Contratante, não será cumulativo de um ano para outro. Ou seja, é direito do Contratante requerer no máximo, por uma única vez, dentro do período de 12 (doze) meses, a suspensão dos serviços, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias.

10.4. O prazo para atendimento do requerimento de suspensão ou restabelecimento do serviço é de 24 (vinte e quatro) horas a contar da solicitação do Contratante, devendo o Contratante, em qualquer hipótese, estar plenamente em dia com suas obrigações contratuais.

10.5. Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo Contratante, automaticamente, o serviço telefônico fixo comutado (STFC) será reativado, não havendo necessidade de comunicação pela Contratada ao Contratante, sendo também reativadas automaticamente as cobranças inerentes à prestação dos serviços, nos termos contratados.

10.6. O Contratante poderá requerer o

restabelecimento do serviço telefônico fixo comutado (STFC) antes do término do prazo de suspensão inicialmente solicitado.

10.7. Caso seja feita a solicitação de restabelecimento do serviço telefônico fixo comutado (STFC) em período inferior ao inicialmente solicitado a título de suspensão, não poderá o Contratante posteriormente à reativação, dentro do mesmo período de 12 (doze) meses, requerer novo pedido de suspensão do serviço telefônico fixo comutado (STFC) em relação ao período de suspensão não utilizado.

10.8. A Contratada poderá suspender parcialmente os serviços objeto deste contrato, em caso de inadimplência ou infração contratual do Contratante, desde que notifique o Contratante com antecedência mínima de 15 (quinze) dias acerca da suspensão dos serviços,

devendo esta notificação conter os seguintes elementos: **(I)** os motivos da suspensão; **(II)** as regras e prazos de suspensão parcial, total e rescisão do contrato; **(III)** o valor do débito e o mês de referência; e **(IV)** a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato.

10.9. Em se tratando de serviço telefônico fixo comutado (STFC), a suspensão parcial caracteriza-se pelo bloqueio para originação de chamadas, mensagens de texto e demais serviços e facilidades que importem em ônus para o Consumidor, bem como para recebimento de Chamadas a Cobrar pelo Consumidor.

10.10. Somente depois de regularizados os pagamentos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora), e/ou regularizada qualquer outra infração contratual, é que o serviço telefônico fixo comutado (STFC) será restabelecido pela Contratada. O restabelecimento dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da quitação dos débitos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e

juros de mora) e/ou da regularização da infração contratual.

10.11. O período de suspensão motivado por descumprimento contratual ou por inadimplência do Contratante, não ensejará qualquer espécie de compensação, reparação ou indenização ao Contratante, o que este concorda e reconhece.

10.12. Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, e permanecendo o Contratante em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a Contratada, a seu exclusivo critério, optar pela suspensão total do serviço telefônico fixo comutado (STFC), independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ou posterior ao Contratante.

10.13. Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço telefônico fixo comutado (STFC), e permanecendo o

Contratante em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a Contratada, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão de pleno direito do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ou posterior ao Contratante, hipótese em que o Contratante ficará sujeito às penalidades previstas em Lei e no presente instrumento, podendo a Contratada valer-se de todas medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e/ou protesto de títulos.

10.14. Uma vez rescindido o presente instrumento, a Contratada deverá encaminhar ao Contratante, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência, no último endereço do Contratante constante de sua base cadastral.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO ATENDIMENTO AO CONTRATANTE

11.1. A Contratada disponibilizará ao Contratante um centro de atendimento telefônico gratuito, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no período compreendido entre as 08 (oito) e 20 (vinte) horas, exclusivamente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados.

11.a. Centro de Atendimento Telefônico poderá ser acessado pelo Contratante através dos números indicados no Termo de Contratação.

11.b. O Contratante poderá obter no endereço eletrônico no Termo de Contratação informações relativas à Contratada, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento. E mais, diante do referido endereço eletrônico, o Contratante poderá obter todas as informações referentes aos Planos de Serviços ofertados pela Contratada.

11.c. As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pelo Contratante perante a Contratada através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela Contratada. Sendo que, para cada atendimento do Contratante, será gerado e disponibilizado ao Contratante um número sequencial de protocolo, com data e hora.

11.d. No atendimento do Contratante, a Contratada se compromete a observar os seguintes prazos, de acordo com o tipo de solicitação efetuada pelo Contratante, a saber:

11.e. Em se tratando da instalação dos serviços, a Contratada se compromete a observar o prazo de instalação previsto no Termo De Contratação, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

11.f. Em se tratando de solicitação de rescisão contratual pelo Contratante, que se dará necessariamente com intervenção de atendente, a Contratada se compromete a dar efeitos imediatos à solicitação de rescisão. Sendo que, neste caso, tratando-se de Contratante sujeito a fidelidade contratual, fica o Contratante obrigado ao pagamento da multa contratual estabelecida no Contrato de Permanência.

11.g. Em se tratando de solicitação de reparo do serviço telefônico fixo comutado (STFC), a Contratada se compromete a regularizá-lo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

11.h. Em se tratando de reclamações e pedidos de informações do Contratante, a Contratada se compromete a solucioná-las no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

11.i. Outras solicitações de serviços apresentadas pelo Contratante à Contratada, não especificadas nos itens 9.4.1 a 9.4.4 acima ou em outras cláusulas que possuam prazos expressamente fixados, serão atendidas pela Contratada no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

11.j. Os prazos estipulados nos itens acima poderão sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: **(I)** caso o Contratante não disponibilize local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a instalação dos serviços; **(II)** caso o Contratante não permita o acesso pela Contratada ao local de instalação dos serviços; **(III)** em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática, chuvas, descargas atmosféricas, greves, dentre outras hipóteses; **(IV)** em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários; **(V)** outras hipóteses que não exista culpabilidade da Contratada.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS

12.1. O Contratante reconhece que os serviços poderão ser interrompidos ou degradados, o que não constitui infração ao presente instrumento ou hipótese de rescisão contratual, cabendo ao Contratante única e exclusivamente descontos nos valores a pagar, conforme previsto neste Contrato.

12.2. Nos casos previsíveis, a interrupção programada deve ser comunicada ao Contratante com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.

12.3. Em virtude da interrupção ou degradação não programada que ultrapasse, no mínimo, 30 (trinta) minutos a cada período de 24 (vinte e quatro horas), o Contratante terá direito a um

desconto máximo na razão de 1/30 (um trinta avos) do valor da tarifa ou preço de assinatura.

12.4. O desconto concedido pela Contratada em virtude da interrupção ou degradação não programada, será efetuado no documento de cobrança subsequente. Sendo que a responsabilidade da Contratada é limitada ao desconto, não sendo devido pela Contratada nenhuma outra compensação, reparação ou indenização adicional.

12.5. A Contratada não será obrigada a efetuar o desconto em caso de interrupção ou degradação programada, ou se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio Contratante, dentre

outras hipóteses de limitação de responsabilidade da Contratada.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

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

13.2. O Contratante terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a Contratada.

13.3. A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo Contratante, a CONTRA Contratada TADA terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias para apresentar a resposta.

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

13.5. Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela Contratada, fica o Contratante obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA ANATEL

14.1. Fica informado neste contrato que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação do serviço telefônico fixo comutado objeto deste instrumento podem ser extraídas no site <<http://www.anatel.gov.br>>, ou na central de atendimento da ANATEL pelo n.º 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

14.1.1. Sede:
End.: SAUS Quadra 06 Blocos
C, E, F e H
CEP: 70.070-940 - Brasília -
DF
Pabx: (55 61) 2312-2000

CNPJ: 02.030.715.0001-12
14.1.2. Correspondência
Atendimento ao Usuário:
Assessoria de Relações com o
Usuário - ARU

SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º
andar, Brasília - DF, CEP:
70.070-940
Fax Atendimento ao Usuário:
(55 61) 2312-2264

vencimento prevista no Termo De Contratação, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

13.6. A Contratada cientificará o Contratante do resultado da contestação do débito.

13.7. Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao Contratante um novo documento de cobrança com os valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária.

13.8. Caso o Contratante já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a Contratada se compromete a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente.

13.9. Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo Contratante, acrescentando-se os encargos moratórios (multa e juros) e atualização monetária.

14.1.3. Atendimento
Documental – Biblioteca:
SAUS Quadra 06, Bloco F,

Térreo, Brasília - DF, CEP:
70.070-940.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO PREÇO E ENCARGOS MORATÓRIOS

15.1. Pelos serviços objeto do presente Contrato, o Contratante pagará à Contratada o valor de habilitação previsto no Termo De Contratação, os valores do Plano de Serviço, assinatura, tarifas, franquia de minutos, minutos excedentes e preços constantes no Termo De Contratação e respectiva Tabela De Tarifação; onde constará a periodicidade, a data de vencimento, a forma, as condições e tarifas cobradas, de acordo com a modalidade e horário da ligação (chamada) realizada.

15.2. A Tabela De Tarifação poderá ser explicitada no Termo De Contratação, ou extraída diretamente do site da Contratada.

15.3. No Termo De Contratação constará ainda o valor a ser pago pelo Contratante em decorrência dos serviços de ativação ou instalação, bem como o valor a ser pago em virtude da locação de equipamentos (se for o caso), dentre outros.

15.4. Poderá a Contratada, independentemente da anuência do Contratante, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no Termo De Contratação, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

15.5. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à Contratada, nos termos deste contrato, o Contratante será obrigado ao pagamento de: **(I)** multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; **(II)** correção monetária apurada segundo a variação do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), ou outro índice que venha a restituí-lo, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; e **(III)** juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; **(IV)** outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem

prejuízo de indenização por danos suplementares.

15.6. Os valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados, com base na variação do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), ou outro índice que venha a restituí-lo.

15.7. Adicionalmente, o Contratante ficará obrigado ao pagamento de taxas, de acordo com os valores constantes no site da Contratada (cabendo ao Contratante certificar-se previamente junto à Contratada do valor vigente na época), correspondentes aos seguintes serviços:

15.8. Mudança de endereço do Contratante, ficando esta mudança condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica da Contratada;

15.9. Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do próprio Contratante;

15.10. Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos serviços objeto deste contrato, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do Contratante, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do Contratante ou de terceiros; ou outras hipóteses de visita improdutiva;

15.11. Retirada de equipamentos, caso o Contratante tenha anteriormente negado o acesso da Contratada às suas dependências;

15.12. Mudança de código de acesso solicitada pelo Contratante, ficando esta mudança condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica da Contratada;

15.13. Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, a Contratada poderá providenciar emissão de boleto bancário e/ou duplicata, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do Contratante nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC, mediante prévia notificação.

15.14. O boleto de cobrança será entregue ao Contratante com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento. O não recebimento do documento de cobrança pelo Contratante não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o Contratante deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a Contratada pela sua Central de Atendimento ao Assinante, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do documento de cobrança.

15.15. As partes declaram que os valores mensais devidos pelo Contratante à Contratada

são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

15.16. Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o Contratante desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

15.17. 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, Contratante desde já autoriza a Contratada ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhidos indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DAS CONDIÇÕES PARA MUDANÇA DE ENDEREÇO E ALTERAÇÃO DO CÓDIGO DE ACESSO

16.1. Em caso de solicitação pelo 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, o Contratante fica responsável pelo pagamento da taxa relativa à alteração do endereço de instalação dos serviços.

16.2. Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica, e optando o 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.

16.3. Em caso de solicitação pelo 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 o Contratante responsável pelo pagamento da taxa relativa à alteração do código de acesso.

16.4. Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica, e optando o 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.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

17.a. O presente instrumento vigorará pelo prazo discriminado no Termo de Contratação, a contar

da data de assinatura ou aceite eletrônico do Termo de Contratação, ou outra forma de

adesão ao presente instrumento, sendo renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas (ressalvados os benefícios, que são válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual), salvo em caso de manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término contratual.

17.b. Optando o Contratante pela rescisão, total ou parcial, do presente Contrato, antes de completado o prazo de fidelidade contratual previsto no Contrato de Permanência, fica o Contratante sujeito automaticamente às penalidades previstas no Contrato de Permanência, o que o Contratante declara reconhecer e concordar.

17.c. Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o Contratante perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela Contratada. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

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

17.e. Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará à Contratada a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante prévia notificação ao Contratante, recaindo o Contratante nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato:

17.f. Descumprimento pelo Contratante de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste Contrato, em Lei ou na regulamentação aplicável;

17.g. Permanência do Contratante em situação de inadimplência após 30 (trinta) dias de suspensão total dos serviços.

17.h. Se o Contratante for submetido a determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação de serviço, ou ainda no caso do Contratante ser submetido a procedimento de insolvência civil, ou ainda, recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução de sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da pessoa física ou jurídica;

17.i. Poderá ser rescindido o presente Contrato, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses: **(I)** Em caso de rescisão do contrato realizada por Contratante não sujeito a fidelidade contratual. **(II)** Mediante determinação legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL; **(III)** Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço. **(IV)** Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas; **(V)** Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência. **(VI)** Em virtude do afetamento ou interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias.

17.j. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo, acarretará:

17.k. A imediata interrupção dos serviços contratados, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas à Contratada.

17.l. A perda pelo Contratante dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a Contratada de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.

17.m. A obrigação do Contratante em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, bem como os equipamentos cedidos em comodato ou locação, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos, bem como na sujeição do Contratante às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

17.n. A Contratada se reserva o direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em lei, caso seja identificado qualquer prática do Contratante nociva a terceiros, seja ela

voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o Contratante, respondendo o Contratante civil e penalmente pelos atos praticados.

17.o. Em caso de inviabilidade técnica do serviço superveniente à contratação, seja entre a contratação e a efetiva instalação do serviço, seja posteriormente à instalação do serviço, fica facultada à Contratada a rescisão do presente Contrato, sem quaisquer ônus ou penalidades, devendo, para tal, comunicar ao Contratante acerca da rescisão contratual com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, para que o Contratante tenha tempo hábil de localizar no mercado outra empresa capaz de atendê-lo.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

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

18.2. Será de responsabilidade do Contratante os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da Contratada ou de terceiros, bem como de perda, extravio, dano, avarias, furto ou roubo dos equipamentos de propriedade da Contratada ou de terceiros.

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

18.4. A Contratada, em hipótese alguma, será responsável por qualquer tipo de indenização devida em virtude de danos causados a terceiros, inclusive aos órgãos e repartições públicas Federais, Estaduais e Municipais e suas autarquias, danos estes decorrentes de

informações veiculadas e acessos realizados pelo Contratante através dos serviços objeto do presente Contrato, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da manutenção, veiculação e hospedagem de qualquer tipo de mensagem e informação considerada, por aquele Poder, como ilegal, imprópria ou indevida, ou então, por penalidades decorrentes dos atrasos na adequação de sua infraestrutura.

18.5. O Contratante é inteiramente responsável pelo: **(I)** conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e **(II)** uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.

18.6. A Contratada não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha de operação por pessoas não autorizadas, ataque de hackers, crackers, falhas na Internet, na infraestrutura do Contratante, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros

assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da Contratada.

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

18.8. O Contratante se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objeto do presente instrumento, bem como dos equipamentos cedidos em locação ou comodato. É vedado, inclusive, o repasse para pessoas jurídicas dos serviços contratados em nome de pessoas físicas, ou vice e versa, independentemente de haver vinculação entre elas. Sendo também vedado dar destinação aos serviços distinta daquela inicialmente Contratada, conforme previsto no Termo De Contratação.

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS PENALIDADES

19.1. No caso de descumprimento pelo

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

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

18.13. A responsabilidade da Contratada relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos, desde que devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes, causados por uma Parte à outra. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da Contratada está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, Termo De Contratação e respectivo Plano De Serviço.

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

Contratante de qualquer cláusula ou obrigação

ajustada neste Contrato, fica o Contratante automaticamente sujeito ao pagamento de multa penal compensatória no importe equivalente a 30% (trinta por cento) da soma de todas as mensalidades previstas no Termo De Contratação e no Plano De Serviço (considerando todo o período de vigência

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA CONFIDENCIALIDADE

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

20.2. A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovado documentalmente

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

21.1. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telefonia Fixo Comutada, e a Lei nº 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.

21.2. A Contratada declara-se ciente da Lei Geral de Proteção de Dados, o qual declara observar e estar em conformidade aos preceitos dela.

21.3. 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

contratual), se maior penalidade não for prevista à infração da respectiva disposição, sem prejuízo de indenizações suplementares necessárias a afastar os danos e prejuízos decorrentes da infração. Faculta-se ainda à Contratada, a seu exclusivo critério, a rescisão de pleno direito do presente Contrato.

que as informações confidenciais: **(I)** Estavam no domínio público na data da celebração do presente Contrato; **(II)** Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes; **(III)** Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação. **(IV)** Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, ou de qualquer outra autoridade investida em poderes para tal.

via Termo de Contratação, nos termos do §3º, do artigo 9º da Lei n. 13.709/2018. O mesmo se aplica para o endereço IP do Contratante, especialmente por se tratar de gestão de dado pessoal decorrente de cumprimento de obrigação legal e regulatória.

21.4. 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.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

22.1. As disposições deste Contrato, seus Anexos, Termo De Contratação e respectivo Plano De Serviço refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

22.2. 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 à futuras disposições legais ou regulamentares.

22.3. Ocorrendo alterações na Lei ou em qualquer regulamento aplicável aos serviços objeto deste contrato, as partes reconhecem que estas alterações, a partir de suas respectivas vigências, incorporam-se automaticamente ao presente instrumento, passando a constituir direito ou dever do Contratante ou da Contratada, conforme o caso.

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

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

22.6. As Cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à confidencialidade e responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independente da razão de encerramento deste Contrato.

22.7. As partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

22.8. A Contratada poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo Contratante. Caso ocorra esta hipótese, o Contratante será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição da multa contratual prevista na cláusula 19.1 deste contrato, sem prejuízo da incidência de demais penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

22.9. É facultado à Contratada, a seu exclusivo critério, a cessão total ou parcial do presente instrumento a terceiros, independentemente do consentimento do Contratante, podendo terceiros assumir total ou parcialmente os direitos e deveres atribuídos à Contratada.

22.10. O Contratante se compromete a zelar pela boa imagem e reputação da Contratada, não praticando nenhum ato que possa prejudicar a imagem e credibilidade da Contratada. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da Contratada, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus à Contratada, ficando o Contratante sujeito

às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

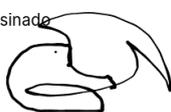
22.11. O Contratante reconhece que a Central de Atendimento disponibilizada pela CO Contratada NTRATADA é o único meio apto a registrar reclamações quanto aos serviços contratados, bem como o único meio através do qual o Contratante pode solicitar qualquer tipo de providência quanto aos serviços contratados. Sendo taxativamente vedada a utilização de quaisquer meios de acesso público, tais

como a internet ou redes de relacionamento, para registrar reclamações, críticas ou solicitações quanto a Contratada ou quanto aos serviços prestados pela Contratada. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da Contratada, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus à Contratada, ficando o Contratante sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DO FORO

23.1. Para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes interpretação ou cumprimento deste contrato, ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da Comarca de São José do Vale do Rio Preto, RJ, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

São José do Vale do Rio Preto – RJ, 01 de Junho de 2024.

diretoria@ccomtelecom.com.br
Assinado

D4Sign

C-COMTELECOM SERVIÇOS
Carlos Eduardo Lagreca Alves

**CONTRATO DE ACESSO À INTERNET PELO PLANO RESIDENCIAL / COMERCIAL NA
MODALIDADE ACESSO COMPARTILHADO**

O presente Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia - SCM disciplina os termos e condições mediante as quais o serviço será prestado por **C-COMTELECOM SERVICOS EIRELI**, empresa de telecomunicações estabelecida na Rua Paulo Franco Werneck, nº 296 – Centro/ São José do Vale do Rio Preto - RJ, inscrita no CNPJ nº 01.472.702/0001-30, representada em conformidade com seu Contrato Social, autorizada pela ANATEL à prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia através do ATO nº 14659, de 12 de dezembro de 2017, doravante denominada "PRESTADORA" coloca à disposição de seus usuários, após assinatura do termo de adesão ou a aceitação eletrônica deste contrato, o serviço de comunicação multimídia (SCM) - provimento de acesso pago à internet por conexão definida no Termo de Adesão, doravante denominado "Serviço" ou "Plano" ao

USUÁRIO, a pessoa física qualificada no **TERMO DE ADESÃO**, que integra o presente contrato para todos os fins legais.

ATENÇÃO: A CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS SERÁ CONCLUÍDA APÓS A CONCORDÂNCIA EXPRESSA DO USUÁRIO EM RELAÇÃO AOS TERMOS E CONDIÇÕES DO PRESENTE CONTRATO E SEUS ANEXOS, CUJA ADESÃO SE FARÁ POR MEIO DE DOCUMENTO DENOMINADO “TERMO DE ADESÃO”, PELO QUAL O USUÁRIO SE DECLARARÁ CIENTE E DE ACORDO COM TODAS AS SUAS CLÁUSULAS, INCLUSIVE RESTRIÇÕES INERENTES AO PLANO DE SERVIÇOS CONTRATADO.

DEFINIÇÕES:

- a) **“Plano de Acesso”**: serviço de comunicação multimídia - SCM oferecido pela PRESTADORA, cujas características variam, entre outras coisas, em razão da banda nominal, franquias de tráfego e outras características, de acordo com o Termo de Adesão integrante deste contrato.
- b) **“Modalidade de Acesso Compartilhado”**: Plano de acesso contratado pelo USUÁRIO pressupõe o compartilhamento dos meios de transmissão e distribuição com outros usuários. **Desta forma as características do serviço poderão sofrer flutuações de acordo com o uso geral.** Este serviço é, então, **DESTINADO A APLICAÇÕES NÃO-CRÍTICAS.** O serviço prestado nesta modalidade não suporta conexões TCP (Transmission Control Protocol) e UDP (User Datagram Protocol) entrantes, impossibilitando seu uso para a disponibilização de servidores. O acesso a redes externas pode ser feito através de servidores Proxy-Cache. O número de conexões simultâneas TCPP/UDP (sockets) é limitado a 40 (quarenta) e é reservado a PRESTADORA o direito de efetuar bloqueios a seu exclusivo critério de qualquer tipo de tráfego que atrapalhe o bom funcionamento da rede.
- c) **“Acesso em Períodos Pré-definidos”**: Contratação de um Plano de Acesso para conexão à Internet em períodos pré-definidos. A utilização fora de tais períodos se permitida, será cobrada a parte e conforme o número de horas adicionais efetivamente utilizadas.
- d) **“Conexão Simultânea”**: Utilização de uma mesma Conta de Acesso para a realização de mais de uma conexão à Internet, ao mesmo tempo, através de computadores distintos, independentemente da tecnologia utilizada.
- e) **“Conta de Acesso”**: Conta aberta no momento da contratação dos serviços, vinculada a Plano de Acesso, acessada mediante informação de login e senha pessoais do USUÁRIO.
- f) **“Ponto de Acesso Adicional”**: Disponibilização de uma nova conta de acesso para a realização de uma nova conexão à Internet, vinculada ao mesmo Plano de Acesso da Conta de Acesso principal, que podem ser utilizadas simultaneamente, através de meios físicos e/ou computadores distintos, independentemente da tecnologia utilizada.

- g) “Compartilhamento do Acesso”:** Utilização de uma conexão à Internet ao mesmo tempo através de computadores distintos, independentemente da tecnologia utilizada.
- h) “Suporte Técnico”:** Prestação de serviço de suporte técnico por telefone, e-mail ou chat, relativo exclusivamente aos serviços de acesso a Internet.
- i) “Velocidade de Conexão”:** Quantidade de bits (1/8 de byte) trafegados por segundo entre o ponto de conexão do USUÁRIO (Modem, adaptador de rede, entre outros) e o primeiro ponto de autenticação da PRESTADORA ou do concentrador de acesso do prestador de serviços de telecomunicação, sendo medido no sentido PRESTADORA USUÁRIO. Não será parâmetro, em hipótese alguma, o acesso, carregamento, obtenção de dados ou qualquer avaliação externa a rede da PRESTADORA, dadas as características da internet (quantidade de hops, carga de links externos e de servidores, entre outros), que inviabilizam tecnicamente tais avaliações.
- j) “Franquia de Tráfego (Bits) e/ou Horas”:** É o máximo de transferência de dados em bits (1/8 de byte) ou horas permitidos em um período determinado de 30 (trinta) dias. Uma vez esgotada a franquia o USUÁRIO ficará sujeito a uma política diferenciada restritiva ou uma cobrança adicional proporcional ao consumo adicional incorrido ou mesmo a indisponibilidade do serviço até o início do próximo período, de acordo com as regras e valores estabelecidos no plano contratado.
- k) “IP”:** É o endereço na Internet, podendo ser Público ou Privado (Público compartilhado), o qual sendo privado, utiliza o CGNAT (Carrier Grade NAT) não tendo a funcionalidade de conexão fim a fim, de forma "Fixa" ou "Variável" a cada conexão, de acordo com o plano contratado. A disponibilização de IPs fixos ou dinâmicos e de blocos de IPs, públicos, somente é feita mediante acordo com PROVEDOR e está sujeito a uma consulta prévia de disponibilidade.
- l) “Locação de Equipamento”:** Cessão gratuita dos equipamentos de propriedade da PRESTADORA ao USUÁRIO, durante o período de vigência do presente contrato, regido pelos artigos 565 a 578 do Código Civil Brasileiro.
- m) “Serviço de Telecomunicações”:** É o conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicação, que é a transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza.
- n) “Serviço de Valor Adicionado”:** É a atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.
- o) “Termo de Adesão”:** documento no qual o USUÁRIO contratante é identificado, é definido qual o plano de acesso contratado, as suas características, data de vencimento das mensalidades, endereço eletrônico que será utilizado para a comunicação PRESTADORA USUÁRIO, assim como contém a declaração do USUÁRIO de que leu, conhece e aceita todos os seus direitos e deveres, todas as restrições e condições previstas neste contrato e inerentes aos serviços que lhe serão prestados.

1. OBJETO

1.1. O objeto deste contrato é a prestação de serviços de comunicação multimídia – SCM, pela PRESTADORA, por meio do Plano de Acesso escolhido pelo USUÁRIO no Termo de Adesão.

O PRESENTE CONTRATO COMPREENDE OS SEGUINTE SERVIÇOS:

1.1.1 Disponibilização de capacidade de tráfego de dados na rede de telecomunicações pela **PRESTADORA**, compatível com o plano contratado;

1.1.2 Serviços de Comunicação Multimídia a serem prestados pela **PRESTADORA**, nas formas definidas pela Agência Nacional de Telecomunicações – **ANATEL**, incluindo a operação e manutenção de rede de telecomunicações.

1.2. Pela prestação dos serviços descritos neste Contrato o **USUÁRIO** pagará a **PRESTADORA** o valor correspondente ao plano contratado, conforme o “Termo de Adesão”.

1.3. Dependendo do Plano de Acesso contratado, o **USUÁRIO** poderá, ainda:

- a) estabelecer Conexões Simultâneas, observado o limite de 40 (quarenta);
- b) possuir Ponto de Acesso Adicional;
- c) acessar a Internet através de tecnologia(s) distinta(s) da(s) já incluída(s) no seu plano;
- d) acessar a Internet fora dos horários de conexão pré-definidos pelo seu plano;
- e) acessar a Internet após ultrapassar a franquia de bits e/ou horas;

1.4 Será objeto de cobrança adicional e com base na sua utilização, o uso de um, ou mais, dos recursos descritos no item acima, quando tal utilização for possível em virtude do Plano de Acesso contratado e o valor não estiver incluso no mesmo.

1.5 Quando não incluídos no Plano de Acesso o custo da Conexão Simultânea, Ponto de Acesso Adicional, das Horas de Conexão Adicionais (tecnologias distintas e/ou mesma tecnologia, mas fora dos períodos pré-definidos no Plano de Acesso), Franquia Adicional de Tráfego/Bits ou Horas, do Suporte Técnico e visitas, deverão ser pagos pelo **USUÁRIO** juntamente com os pagamentos periódicos de seu Plano de Acesso, com base no número de ocorrências e/ou cálculo efetuado pelo sistema de bilhetagem (aferição e contagem de horas).

1.6 É facultado ao **USUÁRIO** o compartilhamento do seu Plano de Acesso, desde que seja feito dentro de suas dependências e destinado a pessoas que estejam nelas localizadas, sendo proibido nas demais hipóteses, como por exemplo, compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado. Neste caso, o suporte técnico prestado pela **PRESTADORA** limita-se ao meio de conexão **PRESTADORA =>USUÁRIO**, isto é, a **PRESTADORA** somente irá informar ao **USUÁRIO** os protocolos de conexão e meio físico de acesso. A configuração e gerenciamento da rede interna fica sob responsabilidade do **USUÁRIO**.

1.6.1 ATENÇÃO: A prática de compartilhamento ilegal do link de internet a terceiros, de forma gratuita ou onerosa, está sujeita à sanção de multa pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, que pode chegar a R\$30.000,00 (trinta mil reais), conforme o previsto no artigo 10 da Resolução Anatel n. 614/13 c/c anexo à Resolução Anatel n. 589/12.

1.7 É facultado ao **USUÁRIO** alterar a escolha do(s) planos contratados. Sobre a(s) alteração(ões) poderão incidir custos adicionais de implantação e/ou ativação vigentes na oportunidade.

1.7.1 A PRESTADORA poderá alterar a modalidade de plano de acesso do USUÁRIO quando esta tornar-se incompatível com a tecnologia empregada na prestação do serviço ou com a política comercial empregada, observado o previsto na [CLÁUSULA 14](#) deste contrato.

1.8 Nos planos de acesso, a velocidade de conexão será expressa em Mbps (Megabits por segundo) e **caracterizará o máximo possível a ser obtido.** A PRESTADORA utilizará todos os meios, comercialmente viáveis segundo sua estrutura financeira, para atingir a velocidade contratada, que, independentemente da ação ou vontade deles, pode não ser atingida devido a fatores externos e características intrínsecas ao plano de acesso do USUÁRIO e à rede mundial de computadores - INTERNET, **não havendo garantias quando a origem de dados se der em rede de terceiros, o que pode influenciar diretamente na velocidade de tráfego.**

A PRESTADORA GARANTE O MÍNIMO DE 10% (DEZ POR CENTO) DA VELOCIDADE NOMINAL CONTRATADA.

1.9 A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE BANDA LARGA RESIDENCIAL TEM COMO OBJETIVO O ACESSO A INTERNET, NÃO SENDO RECOMENDADO PARA HOSPEDAGENS DE SERVIÇOS OU APLICAÇÕES QUE TENHAM A NECESSIDADE DE IP PÚBLICO COM CONEXÃO FIM A FIM(TÉCNICAS POPULARMENTE CHAMADAS DE PORT FORWARDING OU DESBLOQUEIO DE PORTAS), TAIS COMO HOSPEDAGENS DE SERVIDORES, HOSPEDAGENS DE PARTIDAS DE GAMES/JOGOS E CÂMERAS DE MONITORAMENTO, DEVIDO AO FIM DOS ENDEREÇAMENTOS IPv4 GLOBAIS PÚBLICOS E LIMITAÇÕES TÉCNICAS DO PROTOCOLO IPv4 ORIUNDAS DA UTILIZAÇÃO DO CGNAT(CARRIER GRADE NAT).

2. A CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO, CADASTRO DO USUÁRIO, INSTALAÇÃO DO EQUIPAMENTO

2.1. Após o cadastramento do **USUÁRIO** e a partir da aceitação deste Contrato por meio de Termo de Adesão, ele adquire o direito de utilizar o Serviço, por prazo indeterminado, na modalidade contratada, observado o previsto na [CLÁUSULA 17](#).

2.1.1 A **PRESTADORA** terá o prazo máximo de até 15 (quinze) dias para concluir a análise de viabilidade técnica e, sendo o caso, instalar os equipamentos necessários à conexão dos equipamentos do cliente à rede mundial de computadores.

2.1.2 A solicitação de mudança de endereço feita pelo **USUÁRIO** deverá ser atendida em até 10(dez) dias úteis contados da solicitação, estando sujeita às condições de viabilidade técnica para a prestação do serviço no local informado.

2.1.3 Em casos de alterações de endereço do **USUÁRIO** onde a prestadora não possua viabilidade técnica para prestação do serviço, será caracterizada como quebra contratual. Em casos de planos com fidelidade em curso, será gerada multa rescisória proporcional ao período restante, na forma do [item 17.1.2](#).

2.2. A **PRESTADORA** poderá, ao seu critério, conceder ao **USUÁRIO** condição promocional para assinatura de seus serviços, incluindo, mas não se limitando, a descontos nas mensalidades, bonificações de horas, períodos de testes, cujas regras para fruição estão disponíveis na página da “Central do Assinante” no site (<http://www.ccomtelecom.com.br>) e que deverão ser observadas e respeitadas pelo **USUÁRIO** a partir da contratação dos serviços. A **PRESTADORA** reserva-se o direito de alterar e retirar, a qualquer momento, quaisquer condições promocionais eventualmente disponibilizadas ao **USUÁRIO**, por que delas não se originam direito adquirido, sem prejuízo das já concedidas até a sua cessação. O **USUÁRIO** declara-se

integralmente ciente de que, caso já tenha usufruído de qualquer condição promocional para assinar os serviços da PRESTADORA, a qualquer tempo anteriormente à celebração deste Contrato, não terá direito a usufruir novamente de condições promocionais para a contratação dos serviços, sendo certo que, nesta hipótese, todas as disposições relativas a condições promocionais não se aplicarão ao mesmo.

- 2.3. **IMPORTANTE. Para usufruir do serviço o USUÁRIO deverá adquirir e manter em funcionamento os equipamentos de conexão que se aplicam a modalidade contratada (ex: modem, modem ADSL, adaptador de rede, receptor de satélite, ONU etc.), bem como meios contratados de terceiros, arcando com todos os custos envolvidos.**
- 2.4. **IMPORTANTE. Se, a qualquer tempo e por qualquer motivo, o USUÁRIO deixar de ter os direitos de utilização dos meios de acesso, e/ou ficar impossibilitado de utilizá-lo, deverá informar imediatamente a PRESTADORA, sob pena de continuar obrigado a pagar o preço mensal do serviço.**
- 2.5. O USUÁRIO deverá fornecer informações verdadeiras, atualizadas e completas a seu respeito, no ato de seu cadastramento. A PRESTADORA poderá, a qualquer tempo, verificar a veracidade das informações prestadas, e, sendo constatada qualquer irregularidade nos dados fornecidos, o USUÁRIO será notificado, por e-mail, para que providencie as devidas correções de suas informações prestadas anteriormente. A PRESTADORA poderá suspender o fornecimento do Serviço até que o cadastro seja devidamente corrigido pelo USUÁRIO.
- 2.6. O USUÁRIO autoriza a manutenção de seus dados cadastrais nos arquivos da PRESTADORA.
- 2.7. **O USUÁRIO, em conformidade com o previsto no art. 5º, XII e art. 8º, §1º, ambos da Lei n. 13.709 de 14 de agosto de 2018, AUTORIZA a PRESTADORA a (i) tratar os seus dados pessoais para fins de cadastramento de usuário, cobrança, identificação e oferta de serviços; ii) compartilhar as informações fornecidas pelo USUÁRIO relativas a seus dados pessoais com sites parceiros ou empresas que com eles mantenham relação comercial, desde que tais parceiros aceitem integralmente um termo compromisso de sigilo e confidencialidade; (iii) utilizar arquivos temporários ("cookies") para a identificação dos USUÁRIOS; e (iv) enviar e-mails para o endereço eletrônico informado pelo USUÁRIO no ato de cadastramento no Serviço, exceto se houver expressa manifestação de sua parte, contrária ao recebimento dos referidos e-mails. Os e-mails que tenham caráter técnico ou informativo não estarão sujeitos à recusa do USUÁRIO. A PRESTADORA poderá também entrar em contato com o USUÁRIO por telefone.**
- 2.8. Toda e qualquer mudança nas instalações ou configurações estabelecidas ou planos, solicitadas pelo USUÁRIO, incluindo, a posterior mudança de local da prestação do serviço, fica desde já condicionada a existência de disponibilidade e viabilidade técnica no local da instalação do serviço.
- 2.9. O serviço somente será prestado ao USUÁRIO após análise prévia e positiva de viabilidade técnica e disponibilidade da PRESTADORA.

- 2.10. **IMPORTANTE:** As redes de telecomunicação são sujeitas a descargas elétricas e atmosféricas, dependendo da tecnologia empregada. É de inteira responsabilidade do **USUÁRIO** providenciar a instalação dos equipamentos necessários à proteção de seus eletroeletrônicos ou eletrodomésticos conectados à rede de telecomunicações. Tais equipamentos são: a) Para-raio de baixa tensão no Quadro de Distribuição de Circuitos; b) Aterramento em conformidade com as normas técnicas; c) Dispositivo Protetor contra Surtos (DPS) elétricos para equipamentos eletroeletrônicos conectados por conexão elétrica (como cabos Metálicos/Coaxiais Ethernet/RJ45); e d) Nobreak. O **PROVEDOR** não será, em hipótese alguma, responsabilizado por quaisquer danos causados ao **USUÁRIO** decorrentes de descargas elétricas e atmosféricas, quaisquer que sejam as causas, se oriundos da não utilização ou da má utilização dos equipamentos ora exigidos.
- 2.11. **IMPORTANTE:** No momento do cadastro, o **USUÁRIO** informará um endereço eletrônico por meio do qual a **PRESTADORA** fará todas as comunicações e notificações inerentes à prestação do serviço, inclusive envio de boletos de cobrança de mensalidades, sendo de inteira responsabilidade do **USUÁRIO** a verificação periódica da sua caixa de entrada.
- 2.11.1 As comunicações e notificações presumir-se-ão feitas, para todos os efeitos de fato e de direito, no prazo de 03 (três) dias após a data do seu envio pela **PRESTADORA**, devendo o **USUÁRIO** consultá-la no mínimo uma vez a cada três dias.
- 2.11.2 O início da contagem de prazos para o **USUÁRIO** se dará com observância do item anterior.

3. FORNECIMENTO DE ACESSO À INTERNET

- 3.1. Após a instalação da infraestrutura contratada pelo **USUÁRIO** e a efetivação da adesão ou cadastro com a aceitação do Contrato, o Serviço estará a sua disposição no seu local de conexão, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, guardadas as características do plano de acesso contratado, salvo interrupções necessárias por ocasião de serviços de manutenção no sistema, falhas decorrentes da operação das empresas fornecedoras de energia elétrica e/ou das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações, direta ou indiretamente envolvidas na prestação do Serviço objeto deste Contrato, caso fortuito e de força maior, ou ainda, ações ou omissões de terceiros.
- 3.1.1 Quaisquer das hipóteses de interrupção da prestação de serviço descritas no item 3.1 não gera direito ao **USUÁRIO** de reclamar indenizações ou compensações, exceto quando decorrentes diretamente da conduta da **PRESTADORA**, nas hipóteses expressamente previstas neste contrato.
- 3.1.2 **IMPORTANTE:** O **USUÁRIO** fica ciente de que a **PRESTADORA** poderá limitar o seu número de acessos simultâneos para a mesma conta de acesso, segundo as suas necessidades, e de que, ultrapassado o limite, poderá ter problemas com a conexão das páginas excedentes.
- 3.2. O **USUÁRIO** tem ciência de que, para usufruir do serviço de comunicação multimídia disponibilizado pela **PRESTADORA**, deverá contratar um **PROVEDOR** de acesso, responsável pela configuração da conexão dos equipamentos eletrônicos à rede mundial de computadores.
- 3.2.1 A **PRESTADORA** não tem nenhuma obrigação de prover a conexão do **USUÁRIO** e nenhuma responsabilidade em relação aos serviços prestados pelo provedor por ele contratado.

4. DA FRANQUIA DE TRÁFEGO

4.1. O USUÁRIO estará sujeito a limites para transmissão e recepção de dados que serão contabilizados mensalmente, de acordo com as características da modalidade e plano de acesso escolhido, nas quantidades especificadas no Termo de Adesão.

- a) Cada faixa de velocidade disponibilizada pelo serviço da PRESTADORA possuirá valores máximos para a transferência de dados, ora denominados “FRANQUIA”.
- b) A critério da PRESTADORA, poderá ser aplicada uma contabilização de transferência de dados por dia, horário e destino do tráfego de dados.
- c) O limite de consumo de tráfego de dados não é cumulativo, ou seja, os bits não utilizados em seu respectivo mês não poderão ser aproveitados nos meses subsequentes, uma vez que a capacidade ficou disponibilizada ao USUÁRIO, durante todo o mês.
- d) **A utilização do serviço, pelo USUÁRIO, que extrapole o limite da FRANQUIA contratada, implicará, automaticamente, a alteração da faixa de velocidade de transferência de dados para a menor faixa disponível pela PRESTADORA para comercialização e a aplicação de restrições adicionais como, mas não se limitando a, bloqueio de tráfego e limite de conexões simultâneas, até o final do respectivo mês, quando sua velocidade contratada e características originais de seu plano de acesso serão restauradas, sendo facultativo ao USUÁRIO adquirir, se disponível, através da “Central do Assinante” no site da PRESTADORA, uma franquia complementar, também não cumulativa, para utilização imediata, até o final do respectivo mês, que seja suficiente para atender a sua necessidade.**

5. DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO

5.1. A contratação do Serviço inclui a prestação de serviço de suporte técnico pelos telefones **24 22247808, 24 2020 1010**, ou pelo WhatsApp **24 2020 1010**, ambos no período de 06:00 horas às 00:00 horas, 7 (sete) dias por semana, salvo interrupções necessárias por ocasião de serviços de manutenção no sistema, falhas decorrentes da operação das empresas fornecedoras de energia elétrica e/ou das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações envolvidas direta ou indiretamente na prestação do Serviço objeto do presente Contrato, caso fortuito e força maior, ou ainda, ações ou omissões de terceiros. As solicitações poderão ocorrer também nos escritórios locais, das 08:00 horas às 17:00 horas, segunda a sexta-feira, e no sábado de 08:00 horas as 12:00 horas.

5.1.1. O USUÁRIO, antes de solicitar o reparo, deve certificar-se de que a dificuldade na conexão à internet é devida a problemas na infraestrutura da PRESTADORA. Efetuada a visita pelos técnicos da Central de Atendimento e constatado que o problema se encontra na rede do USUÁRIO (computador, rede interna, cabeamento interno etc.), será cobrada **TAXA DE VISITA** em valor que será informado ao USUÁRIO quando da solicitação do reparo. Tal TAXA DE VISITA será cobrada ainda quando o USUÁRIO **se recusar a efetuar o procedimento de reparo orientado pelo suporte via telefone.**

5.1.2. No momento do contato, será fornecido um número de protocolo de atendimento ao USUÁRIO, que deverá ser mantido para posteriores consultas sobre o andamento da sua reclamação.

5.1.3. O chat poderá não estar disponível 24 horas por dia, sendo assegurado ao USUÁRIO o contato por telefone.

- 5.2. **A PRESTADORA terá o prazo máximo de 72 (setenta e duas horas) contadas da reclamação feita pelo USUÁRIO, dirigida diretamente para a Central de Atendimento, para efetuar o reparo na rede ou nos equipamentos de conexão.**
- 5.3. A conduta do USUÁRIO, no seu contato com os atendentes do suporte técnico da PRESTADORA **não será ameaçador, obsceno, difamatório, pejorativo, prejudicial ou injurioso, nem discriminatório em relação à raça, cor, credo, opção sexual ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do Contrato,** sem prejuízo das demais medidas cabíveis.
- 5.4. A responsabilidade da **PRESTADORA** quanto ao atendimento telefônico limita-se aos seus melhores esforços empreendidos com vistas ao atendimento satisfatório das perguntas e dúvidas do USUÁRIO referentes ao objeto deste contrato e ao registro de solicitações de reparo técnico na rede de telecomunicações.
- 5.5. A PRESTADORA não se responsabiliza pela solução das referidas dúvidas e perguntas no momento da consulta ao serviço, envidando, no entanto, seus melhores esforços para tanto.
- 5.6. A PRESTADORA exime-se, ainda, de qualquer responsabilidade por custos, prejuízos e/ou danos causados ao USUÁRIO ou a terceiros pela não implementação, pela implementação parcial ou pela má implementação da solução oferecida às dúvidas e perguntas apresentadas e relacionadas aos serviços objeto deste contrato, no caso de as mesmas serem feitas pelo próprio USUÁRIO.
- 5.7. A PRESTADORA não se responsabiliza pelos serviços de instalação, manutenção, suporte técnico e outros serviços eventuais que se refiram aos equipamentos do USUÁRIO ou que forem diretas ou indiretamente utilizados por terceiros fornecedores de meios.
- 5.8. A PRESTADORA não garante prestação de suporte quando os equipamentos do USUÁRIO não forem compatíveis ou homologados pelos órgãos governamentais competentes, ou não possuam os requisitos mínimos necessários para garantir o padrão de qualidade e o desempenho adequado do serviço prestado, tais como, mas não limitado a velocidade e disponibilidade. O USUÁRIO poderá solicitar uma lista dos hardwares, softwares, sistemas operacionais e protocolos de comunicação compatíveis com o serviço prestado pela PRESTADORA.
- 5.9. O USUÁRIO poderá entrar em contato com a PRESTADORA, diariamente, a partir das 06:00 horas às 00:00 horas, 7 dias por semana através chat e através dos telefones e endereços indicados na Central do Assinante (www.ccomtelecom.com.br) com discagem direta.

6. PRAZO E REAJUSTES DO CONTRATO

- 6.1. O presente Contrato entrará em vigor a partir da assinatura do Termo de Adesão pelo USUÁRIO, tendo vigência até que qualquer das Partes motive a rescisão contratual nas formas definidas neste contrato.
- 6.2. **Os preços serão reajustados anualmente, de acordo com a legislação vigente, ou ainda, no menor prazo permitido por lei, pela variação do INPC/IBGE, ou na falta deste, pelo IGPM/FGV, ou outro índice oficial que venha substituí-los.**
- 6.3. A majoração ou criação de tributos incidentes sobre os serviços prestados implicará em **automática revisão** dos preços, de maneira a manter o equilíbrio econômico do contrato.

7. DO VALOR DO SERVIÇO, PAGAMENTO, INADIMPLÊNCIA E SUSPENSÃO

7.1. O valor a ser pago pelo USUÁRIO pela utilização do Serviço está discriminado no “Termo de Adesão”, que é parte integrante do presente Contrato, e que juntamente com as disposições desta cláusula disciplinarão as responsabilidades assumidas pela PRESTADORA e o USUÁRIO relativamente às obrigações pecuniárias previstas neste contrato.

7.2. A mensalidade decorrente da prestação do serviço na modalidade contratada será incluída na fatura emitida mensalmente pelo PROVEDOR, sempre referente ao serviço prestado no mês imediatamente anterior. O valor da primeira mensalidade será cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da habilitação do serviço.

7.2.1. O USUÁRIO está ciente de que os créditos decorrentes dos serviços prestados pela PRESTADORA poderão ser objeto de cessão a terceiro e ser cobrados diretamente por ele, sem que isso importe em qualquer transferência de responsabilidade pela prestação dos serviços que são objeto deste contrato.

7.2.2. O USUÁRIO terá o seu acesso à internet e todos os demais serviços prestados parcialmente suspensos no prazo de quinze dias após a notificação do inadimplemento da mensalidade do mês em curso.

7.2.2.1 Entende-se como suspensão parcial a redução da velocidade contratada para 100Kbps (cem kilobytes por segundo), independentemente da velocidade do plano contratado;

7.2.2.2 Decorridos trinta dias do início da suspensão parcial do serviço, persistindo o inadimplemento, o serviço será totalmente interrompido, independentemente de nova notificação ao USUÁRIO.

7.2.3. **IMPORTANTE: O USUÁRIO concorda que deverá retirar os boletos bancários para pagamento das mensalidades diretamente na Central do Assinante, no site www.ccomtelecom.com.br, já que a PRESTADORA não encaminha boletos bancários a domicílio. Caso o USUÁRIO prefira, poderá retirar o boleto diretamente em um dos escritórios locais de atendimento, cujos endereços estão disponíveis no site www.ccomtelecom.com.br.**

7.2.4. Os boletos ficarão disponíveis na Central do Assinante com, no mínimo, 10 (dez) dias de antecedência.

7.2.5. Caso o USUÁRIO não concorde com o valor cobrado no boleto, poderá contestar o seu débito no prazo de até 30

(trinta) dias contados do seu recebimento. Nesse caso, deverá efetuar o pagamento do boleto e entrar em contato com a Central de Atendimento por um dos canais disponibilizados, fazendo a sua solicitação. A análise do pedido será efetuada no prazo máximo de 15 (quinze) dias contados do seu registro no sistema. Sendo procedente o pedido de desconto, o mesmo será concedido na primeira mensalidade que se vencer. Em todo caso, o USUÁRIO será comunicado, preferencialmente por e-mail, no endereço eletrônico indicado no Termo de Adesão.

7.3. A não-disponibilização do documento de cobrança mensal até seu vencimento não isenta o USUÁRIO de realizar o pagamento dos valores por ele devidos até o prazo de vencimento. Neste

caso, deverá entrar em contato a PRESTADORA, que informará o procedimento a ser adotado para efetivação do pagamento devido.

- 7.4. O Serviço poderá ser pago por boleto bancário ou por qualquer outro meio de pagamento que for previamente aceito pela PRESTADORA, devendo o USUÁRIO optar dentre as formas de pagamento e datas de vencimento oferecidas no momento da contratação.
- 7.5. Em caso de atraso no pagamento, serão acrescidos ao débito do USUÁRIO com a PRESTADORA **juros moratórios** de 1% (um por cento) ao mês, correção monetária pela variação do IGPM/FGV, mais multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da mensalidade, sem prejuízo da inserção do nome do USUÁRIO nos órgãos de proteção ao crédito.
- 7.6. **IMPORTANTE. O USUÁRIO que permanecer com o serviço suspenso por falta de pagamento por um período superior a 30 (trinta) dias, poderá ter seu cadastro cancelado, sem prévio aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, com a consequente e imediata extinção da prestação do serviço, o recolhimento dos equipamentos pertencentes à PRESTADORA.**
- 7.7. No caso de extinção da prestação do serviço na forma prevista 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 USUÁRIO deverá celebrar um novo contrato e arcar com os custos daí decorrentes.
- 7.8. A PRESTADORA poderá, ainda, impedir que o USUÁRIO inadimplente reative ou contrate outros serviços pagos, e por eles prestados, que tiverem sido interrompidos por falta de pagamento, até que seja comprovada a quitação total dos débitos existentes.
- 7.9. **IMPORTANTE. O USUÁRIO autoriza a inserção de seu nome em cadastros de órgãos de proteção ao crédito e a cobrança jurídica, caso o atraso no pagamento do serviço seja superior a 60 (sessenta) dias. O USUÁRIO será responsabilizado pelas despesas decorrentes da cobrança de débito, inclusive de serviços postais e por despesas decorridas de cobranças judiciais. E assim que for confirmado pela PRESTADORA a total quitação dos débitos pendentes, será providenciada a solicitação de exclusão dos dados do USUÁRIO aos órgãos de proteção ao crédito.**
- 7.10. A eventual tolerância da PRESTADORA com relação à dilação do prazo para pagamento não será interpretada como alteração contratual.
- 7.11. A suspensão dos serviços, em caso de inadimplência, é uma faculdade da PRESTADORA.

8. OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO

- 8.1. O USUÁRIO obriga-se a manter seus dados cadastrais devidamente atualizados e completos, comunicando a PRESTADORA por e-mail ou telefone sempre que houver qualquer alteração.
- 8.2. **O USUÁRIO que permitir o compartilhamento do acesso com terceiros será integralmente responsável pelas ações e omissões praticadas pelos mesmos por meio da internet, devendo responder inclusive pelas consequências que estas ações ou omissões vierem a gerar na esfera civil e criminal.**

- 8.3. O USUÁRIO será inteira e exclusivamente responsável pela aquisição dos equipamentos e pelos custos, se houver, relacionados à instalação, conexão, tarifação e utilização do meio de comunicação e/ou de telecomunicação necessários à prestação do Serviço.
- 8.4. O USUÁRIO declara estar ciente de que eventuais problemas relativos ao fornecimento e/ou cobrança dos serviços de energia elétrica, serviços de telecomunicações e aos equipamentos utilizados para a conexão, deverão ser resolvidos diretamente com as empresas fornecedoras dos respectivos produtos ou prestadoras dos respectivos serviços.
- 8.5. O USUÁRIO compromete-se a observar o "Termo de Uso do Serviço" previsto na [Cláusula 9ª](#) deste Contrato.
- 8.6. O USUÁRIO é o **único responsável** (i) pela obtenção de todas as autorizações eventualmente necessárias à execução deste Contrato que digam respeito ao próprio USUÁRIO e/ou às suas instalações, (ii) pela obtenção e disponibilização de computadores, equipamentos e infraestrutura que possibilitem a prestação do Serviço, e (iii) por eventuais danos causados a qualquer pessoa, inclusive a PRESTADORA, e/ou despesas incorridas em função de quaisquer ajustes efetuados nas instalações do USUÁRIO para a execução deste Contrato.
- 8.7. O USUÁRIO deverá atender a todos os requisitos e configurações mínimas necessárias definidos pelo PROVEDOR de acordo com o tipo de serviço prestado para proporcionar o recebimento com o padrão de qualidade adequado do serviço contratado.
- 8.8. O USUÁRIO é responsável pela configuração, manutenção e segurança de sua “rede interna” (refere-se ao conjunto de equipamentos do USUÁRIO após o equipamento ou meio de conexão da PRESTADORA) e quanto ao seu computador e demais equipamentos utilizados no acesso. O USUÁRIO é o único responsável pela manutenção e atualização do sistema operacional, navegadores, antivírus, firewall, não cabendo a PRESTADORA nenhuma providência ou participação nos procedimentos de instalação, atualização ou licenciamento; ou mesmo nos custos que porventura incidirem.
- 8.9. É de inteira responsabilidade do USUÁRIO os danos causados ao seu equipamento em razão de vírus ou quaisquer outros arquivos oriundos da rede mundial de computadores (internet).
- 8.10. O USUÁRIO adimplente poderá requerer a suspensão dos serviços prestados, sem ônus, uma única vez a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo as mesmas condições de fornecimento no mesmo endereço, para o caso de seu restabelecimento.
- 8.10.1. **Requerida a suspensão, o USUÁRIO deverá entrar em contato com a PRESTADORA antes do encerramento do respectivo prazo para solicitar a reativação do serviço. Não havendo tal comunicação dentro do prazo de suspensão, considerar-se-á rescindido o contrato independentemente de qualquer notificação. Caso o cliente não solicite a reativação dentro do prazo de suspensão e tenha interesse em continuar a usufruindo dos serviços prestados pela PRESTADORA, será considerado um novo USUÁRIO para todos os efeitos, devendo observar toda a política comercial da PRESTADORA vigente na época da nova contratação, estando sujeito, ainda, à análise de viabilidade técnica para a prestação do serviço, dada a limitação física dos equipamentos utilizados na rede de telecomunicações.**

9. DO TERMO DE USO DO SERVIÇO

9.1. O USUÁRIO não utilizará o Serviço para:

- a) Transmitir ou divulgar material ilegal, difamatório, ameaçador, obsceno, prejudicial, injurioso ou praticar atos que possam ser considerados discriminatórios em relação a qualquer raça, cor, credo ou nacionalidade;
- b) Atentar contra o direito de personalidade e intimidade de terceiros divulgando informações, sons ou imagens que causem, ou possam causar, qualquer espécie de constrangimento ou danos à reputação de referidas pessoas;
- c) Armazenar, compartilhar, difundir, transmitir ou colocar à disposição de terceiros quaisquer informações, imagens, desenhos, fotografias, gráficos, gravações de imagem ou de som que violem segredo industrial ou de comunicação;
- d) Transmitir arquivos, mensagens ou qualquer outro material cujo conteúdo viole direitos de propriedade intelectual da PRESTADORA e/ou de terceiros;
- e) Obter informações a respeito de terceiros, em especial endereços de e-mails, sem anuência do seu titular;
- f) Transmitir, dolosa ou culposamente, arquivos contendo vírus ou que de qualquer forma possam prejudicar os programas e/ou os equipamentos de terceiros;
- g) Obter software ou informação de qualquer natureza amparados por lei de proteção à privacidade ou à propriedade intelectual, salvo se detiver as respectivas licenças e/ou autorizações;
- h) Tentar violar sistemas de segurança de informação de órgãos governamentais ou de terceiros, ou tentar obter acesso não autorizado a redes de computador conectadas à Internet;
- i) A abster-se de (i) enviar publicidade ou comunicados de qualquer classe com finalidade de vendas, ou outra de natureza comercial, a uma pluralidade de pessoas, sem a previa solicitação ou o consentimento destas; (ii) enviar cadeias de mensagens eletrônicas não previamente consentidas nem autorizadas pelos receptores, (iii) utilizar o resultado de buscas, a que se pode ter acesso através do serviço, com finalidade de vendas, ou outra de natureza comercial, a uma pluralidade de pessoas, sem a previa solicitação ou o consentimento destas (iv) colocar à disposição de terceiros, com qualquer finalidade, dados captados a partir de listas de distribuição.
- j) Fins ilegais mediante transmissão ou obtenção de material em desacordo com a legislação brasileira, materiais que atentem contra a ordem pública, ou ainda, que caracterizem prática tipificada como crime, ou material relacionado ao tráfico de drogas, pirataria e pedofilia e;
- k) A divulgação de imagens e ideias cujo conteúdo, seja considerado socialmente condenável ou atente contra valores éticos, morais e religiosos, assim como aqueles que ponham em risco a saúde ou a integridade física do USUÁRIO ou de terceiros;
- l) Compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado, ficando a PRESTADORA autorizada a inspecionar periodicamente as instalações do USUÁRIO, sem prévio aviso, a fim de manter o bom funcionamento do sistema. **O USUÁRIO responderá criminal e civilmente por quaisquer danos causados a terceiros ou a própria PRESTADORA, pelo descumprimento do item 9.1 da Cláusula 9.**

10. OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA 10.1.

A PRESTADORA compromete-se a:

- a) Respeitar a privacidade do USUÁRIO, de modo que não irá rastrear ou divulgar informações relativas à utilização do acesso, a menos que seja obrigado a fazê-lo em decorrência de ordem judicial ou de obrigação prevista em lei;
- b) Resguardar a privacidade do USUÁRIO, comprometendo-se a não transmitir a terceiros seus dados pessoais, exceto nas hipóteses previstas neste contrato;
- c) Envidar seus melhores esforços para assegurar e desenvolver a qualidade do Serviço objeto do presente Contrato e;
- d) Não realizar quaisquer alterações nos termos e condições deste Contrato sem notificar previamente o USUÁRIO.

11. RESPONSABILIDADE LIMITADA DA PRESTADORA

11.1. IMPORTANTE: A responsabilidade da PRESTADORA limita-se às questões de provimento de acesso à internet. Em nenhuma hipótese será responsável pelos custos, diretos e/ou indiretos relacionados às conexões ou pela utilização dos equipamentos necessários para o acesso do USUÁRIO à internet.

11.2. A PRESTADORA exime-se, ainda, de qualquer responsabilidade por custos, prejuízos e/ou danos causados ao USUÁRIO ou a terceiros por:

- a) Conteúdo, propaganda, produtos, serviços contidos ou oferecidos em sites visitados por meio do serviço objeto deste contrato, nem mesmo quando houver, no seu próprio portal, "links" ou publicidade relativa a tais sites;
- b) Negociações de qualquer natureza envolvendo usuários e anunciantes ou titulares de sites apontados, incluindo participação em promoções e sorteios, contratação de serviços ou fornecimento de mercadorias;
- c) Falhas no sistema de acesso, ainda que por motivo que lhe seja atribuível, ficando estabelecido que o acesso será fornecido tal como estiver disponível;
- d) Atos de qualquer natureza praticados pelo usuário no âmbito da internet;
- e) Aconselhamento, escolha dos equipamentos ou do serviço de infraestrutura, segurança de dados;
- f) Prejuízos ou danos, diretos ou indiretos, inclusive lucros cessantes, perda de receita, interrupção ou não realização de negócios, perda de informações e segredos comerciais e de indústria, em decorrência deste contrato.
- g) Não funcionamento de programas ou sistemas, mesmo que parcialmente, que existam ou venham a ser criados para uso na internet.
- h) Danos e prejuízos de toda e qualquer natureza que possam derivar da divulgação a terceiros das condições, características e circunstâncias do uso de Internet conforme as condições estabelecidas no presente contrato ou que se devam ao acesso e, se for o caso, à interceptação, eliminação, alteração, modificação ou manipulação, de qualquer modo, dos conteúdos e comunicações de toda classe que os USUÁRIOS transmitam, difundam, armazenem, ponham à disposição, recebam, obtenham ou tenham acesso através da utilização dos serviços objeto do presente contrato.
- i) A PRESTADORA não possui condições de controlar com caráter prévio a existência de vírus nos conteúdos transmitidos, difundidos, armazenados, recebidos, obtidos, postos à disposição, ou acessíveis por meio da utilização dos serviços, nem a ausência de outros elementos que possam produzir alterações no equipamento informático do USUÁRIO ou nos documentos eletrônicos e arquivos armazenados ou transmitidos desde o equipamento informático do USUÁRIO.

j) Tendo em vista o disposto no item anterior, a **PRESTADORA se exime de qualquer responsabilidade pelos danos e prejuízos de qualquer natureza** que possam decorrer da presença de vírus ou de outros elementos nocivos nos conteúdos que, desta forma, possam produzir alterações e/ou danos no sistema físico e/ou eletrônico dos equipamentos do USUÁRIO.

11.3. Caso qualquer responsabilidade venha a ser atribuída a PRESTADORA, o valor máximo indenizável será a soma de todos os valores pagos pelo USUÁRIO.

12. DOS DEMAIS DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO

12.1. Dispõem os artigos 56 a 58 da Resolução n. 614, de 28 de maio de 2013, da ANATEL que são direitos e deveres do USUÁRIO:

“Art. 56. O Assinante do SCM tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

- I - Ao acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;*
- II - À liberdade de escolha da Prestadora;*
- III - Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;*
- IV - À informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;*
- V - À inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;*
- VI - Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;*
- VII - À suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto no art. 70 deste Regulamento;*
- VIII - A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da Lei nº 9.472, de 1997;*
- IX - Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;*
- X - Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;*
- XI - À resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela Prestadora;*
- 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 - À substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;*

XV - A não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;

XVI - A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a Prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

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

XVIII - À continuidade do serviço pelo prazo contratual;

XIX - Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados; e,

XX - Ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da Prestadora, em até dez dias. Art. 57. Constituem deveres dos Assinantes:

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

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

III - Efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento;

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

V - Somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel;

VI - Levar ao conhecimento do Poder Público e da Prestadora as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM; e,

VII - Indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção.

Art. 58. Os direitos e deveres previstos neste Regulamento não excluem outros previstos na **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, no Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008**, na regulamentação aplicável e nos contratos de prestação firmados com os Assinantes do SCM.”

13. DOS DEMAIS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

13.1. Dispõem os artigos 41 a 55 da Resolução n. 614, de 28 de maio de 2013, da ANATEL, que são direitos e obrigações do PRESTADORA:

“**Art. 41.** Constituem direitos da Prestadora, além dos previstos na Lei nº 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no Termo de Autorização para prestação do serviço:

I - Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; e,

II - Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço. § 1º A Prestadora, em qualquer caso, continua responsável perante a Anatel e os Assinantes pela prestação

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

Art. 42. Quando uma Prestadora contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra Prestadora de SCM ou de Prestadoras de qualquer outro serviço de telecomunicação de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede, caracterizar-se-á a situação de exploração industrial. Parágrafo único. Os recursos contratados em regime de exploração industrial são considerados parte da rede da Prestadora contratante.

Art. 43. A prestadora deve manter um centro de atendimento para seus assinantes, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana. Parágrafo único. O acesso telefônico para os Assinantes ao Centro de Atendimento da Prestadora de Pequeno Porte deve estar acessível, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, sem custo para o Assinante, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis.

Art. 44. A Prestadora deve tornar disponível ao Assinante, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada. **Art. 45.** A Prestadora não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o Assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

Art. 46. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a Prestadora deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.

§ 1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deve ser amplamente comunicada aos Assinantes que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo ser concedido abatimento na assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas.

§ 2º O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo Assinante.

§ 3º Qualquer interrupção ou degradação do serviço deve ser comunicada à Anatel, no prazo máximo de vinte e quatro horas, com uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novas interrupções.

§ 4º A comunicação prevista no § 3º deve ser reiterada por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência.

Art. 47. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as Prestadoras de SCM têm a obrigação de:

- 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, com antecedência mínima de trinta dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de serviço contratados;*
- 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 técnico 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. Parágrafo único. As Prestadoras devem proporcionar meios para que o conteúdo do contrato de prestação do serviço e do Plano de Serviço seja acessível aos portadores de deficiência visual.*

Art. 48. *A Prestadora deve providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da Agência, sem ônus, em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão e de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.*

Art. 49. *A Prestadora que não se enquadre na definição do inciso XIV do art. 4º deste Regulamento deve receber reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação dos Assinantes do serviço e respondê-los ou solucioná-los também por meio da internet.*

Art. 50. *A Prestadora deve manter gravação das chamadas efetuadas por Assinantes ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de cento e oitenta dias, contados a partir da data da realização da chamada. Parágrafo único. A Prestadora de Pequeno Porte deve manter a gravação a que se refere o caput pelo prazo mínimo de noventa dias.*

Art. 51. Diante de situação concreta ou de reclamação fundamentada sobre abuso de preço, imposição de condições contratuais abusivas, tratamento discriminatório ou práticas tendentes a eliminar deslealmente a competição, a Anatel pode, após análise, determinar a implementação das medidas cabíveis, sem prejuízo de o reclamante representar o caso perante outros órgãos governamentais competentes.

Art. 52. A Prestadora deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registros de conexão, e informações do Assinante, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto.

Parágrafo único. A Prestadora deve tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações.

Art. 53. A Prestadora deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de um ano.

Art. 54. Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao SCM, a Prestadora se obriga a considerar ofertas de fornecedores independentes, inclusive os nacionais, e basear suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas na regulamentação pertinente.

Parágrafo único. Na contratação de que trata o caput deste artigo, aplicam-se os procedimentos do Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e Aquisição de Equipamentos ou Materiais pelas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela **Resolução nº 155, de 16 de agosto de 1999**, com as alterações introduzidas pela **Resolução nº 421, de 2 de dezembro de 2005**.

Art. 55. A Prestadora, no desenvolvimento das atividades de telecomunicações, deve observar os instrumentos normativos estabelecidos pelos órgãos competentes com vista à segurança e proteção ao meio ambiente.”

14. ALTERAÇÕES NOS TERMOS E CONDIÇÕES DO CONTRATO

- 14.1. A **PRESTADORA** reserva-se o direito de alterar quaisquer condições do presente Contrato, devendo para tanto informar previamente o **USUÁRIO** por e-mail. Caso o **USUÁRIO** não concorde com as alterações promovidas pela **PRESTADORA**, deverá manifestar-se, expressamente, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da notificação encaminhada.
- 14.2. **IMPORTANTE.** O **SILÊNCIO DO USUÁRIO NO PRAZO ORA ESTIPULADO SERÁ ENTENDIDO COMO ACEITAÇÃO DOS NOVOS TERMOS E CONDIÇÕES CONTRATUAIS VIGENTES.**
- 14.3. O **USUÁRIO** declara expressamente estar ciente de que a não aceitação dos novos termos do Contrato facultará a **PRESTADORA** a rescisão imediata do presente Contrato.

15. DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

- 15.1. A Anatel estabelece no artigo 40 de sua Resolução n. 614, de 28 de maio de 2013 o seguinte:

“**Art. 40.** São parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela Anatel:

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 em regulamentação;

IV - Divulgação de informações aos seus Assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;

V - Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos Assinantes;

VI - Número de reclamações contra a Prestadora; e,

VII - Fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.”

16. DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE E DA AGÊNCIA REGULADORA

16.1. A legislação que regula os serviços ora contratados pode ser obtida na INTERNET no sitio (site) oficial da agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) <http://legislacao.anatel.gov.br/>; através dos Correios, escrevendo para o endereço: SAUS Quadra 06 Blocos E e H, CEP 70.070-940 - Brasília – DF, Biblioteca - Anatel Sede - Bl. F – Térreo; ou através da Central de Atendimento da ANATEL: 1331 (Pessoas com deficiências auditivas devem ligar 1332 de qualquer telefone adaptado).

17. RESCISÃO

17.1. Qualquer das partes poderá rescindir o Contrato a qualquer tempo, mediante notificação a outra parte, observando as condições abaixo livremente aceitas pelo USUÁRIO.

17.1.1. Em sendo a rescisão imotivada feita pelo **USUÁRIO**, deverá ler atentamente o protocolo de cancelamento, inclusive quanto ao seu prazo de validade, efetuando o pagamento dos valores pró-rata e eventuais débitos vencidos.

17.1.2. O USUÁRIO DEVERÁ OBSERVAR O PRAZO MÍNIMO DE CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO, SOB PENA DE SER-LHE COBRADA MULTA EQUIVALENTE PRODUTO DA MULTIPLICAÇÃO: VALOR DE UMA MENSALIDADE MULTIPLICADO PELO NÚMERO DE MESES RESTANTES PARA COMPLETAR O PRAZO FIDELIZAÇÃO.

17.1.3. A **PRESTADORA** somente poderá rescindir o presente contrato quando **não houver viabilidade técnica para a continuidade** da prestação do serviço ou nos demais casos previstos nesse contrato.

17.2. Sem prejuízo das demais providências cabíveis, a **PRESTADORA** poderá rescindir este Contrato a qualquer tempo e sem notificação prévia se (i) o **USUÁRIO** descumprir quaisquer obrigações por ele assumidas neste Contrato e/ou (ii) deixar o **USUÁRIO** de observar as condições do Termo de Uso previstas na [Cláusula 9ª](#) acima.

17.3. O **USUÁRIO** que definitivamente não tenha mais interesse na continuidade da prestação do serviço deverá comunicar sua decisão a **PRESTADORA**, ciente de que a interrupção do serviço será imediata, devendo ainda, durante este período, cumprir integralmente com as presentes obrigações contratuais, conforme a modalidade, oferta de capacidade escolhidas, prazo de contratação dos serviços, assim como, obrigações advindas de benefícios especiais condicionados.

17.4. O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito pela **PRESTADORA**, caso seja cancelada a autorização outorgada pelo Órgão federal competente, ou por motivos de força maior que inviabilize a prestação do serviço.

18. DISPOSIÇÕES GERAIS

18.1. **IMPORTANTE. A PRESTADORA poderá, a qualquer tempo, e a seu exclusivo critério, ceder ou transferir, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes do presente contrato.**

18.2. O Contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil e as partes elegem, para dirimir quaisquer controvérsias dele decorrentes, o Foro da Comarca do domicílio do **USUÁRIO**.

São José do Vale do Rio Preto – RJ, 01 de Junho de 2024.

diretoria@ccomtelecom.com.br

Assinado



D4Sign

C-COMTELECOM SERVIÇOS EIRELI

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PARA REDIRECIONAMENTO DE “PORTAS” IPV4 (SERVICE PORT)

De um lado, **C-COMTELECOM SERVIÇOS EIRELI**, empresa de telecomunicações estabelecida na Rua Paulo Franco Werneck, nº 296 – Centro/ São José do Vale do Rio Preto - RJ, inscrita no CNPJ nº 01.472.702/0001-30, representada em conformidade com seu Contrato Social, autorizada pela ANATEL à prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia através do ATO nº 14659, de 12 de dezembro de 2017, doravante denominada "**PRESTADORA**", a pessoa natural identificada no **Termo de Adesão**, doravante denominada "**CONTRATANTE**", resolvem celebrar o presente Contrato de Prestação de Serviços ("**Contrato**"), na modalidade por Adesão, consoante as cláusulas, definições e condições seguintes:

CAPÍTULO 1 – DAS DEFINIÇÕES

Internet Protocol - protocolo de comunicação usado entre todas as máquinas em rede para encaminhamento dos dados.

CAPÍTULO 2 – DO OBJETO

- 2.1. O objeto desse **Contrato** é a prestação de serviço de redirecionamento de portas de endereçamento de Internet Protocol versão 4 - IPv4 público, a fim de permitir a configuração de equipamentos de gravação de sons e imagens *real time* remotamente.

- 2.2. O serviço objeto desse contrato permite o monitoramento de espaços privados por meio de câmeras e equipamentos afins, utilizando a rede internet como meio de acesso remoto a esses equipamentos, bem como

meio de transporte de dados de imagem e som para gravação em servidores remotos.

- 2.3. Não se confunde com o objeto desse contrato a atividade de monitoramento em si, que deve ser contratada diretamente pelo **CONTRATANTE**. O serviço apenas fornece uma interface por meio da qual o **CONTRATANTE**, ou aqueles por ele contratados, tem acesso aos equipamentos utilizados no monitoramento.

CAPÍTULO 3 – DAS CARACTERÍSTICAS E LIMITAÇÕES TÉCNICAS DO SERVIÇO

- 3.1. O **CONTRATANTE** deverá adquirir e instalar os equipamentos por meio dos quais pretende monitorar espaços privados, assim como o serviço de telecomunicações (internet) necessário para a o acesso remoto de tais equipamentos.

3.1.1 Tanto os equipamentos quanto o serviço de telecomunicações devem estar instalados no local que o **CONTRATANTE** pretende monitorar.

3.1.2 Para o funcionamento do serviço serão disponibilizados o total de 10 (dez) portas, sendo essas, sequenciais e conforme a disponibilidade da contratada.

3.1.3 O serviço se resume na configuração da onu (quando se tratar de fibra) e na cpe (quando se tratar de rádio). A configuração dos equipamentos internos é de responsabilidade do **CONTRATANTE**.

- 3.2. A **PRESTADORA** não é responsável por falhas na gravação de dados decorrentes da falha na prestação do serviço de internet ou dos equipamentos empregados no sistema de monitoramento.

3.3. Pode ocorrer a desconfiguração do acesso aos equipamentos por meio do IPv4 em caso de falta de energia ou do serviço de telecomunicações, caso em que será necessária uma intervenção da **PRESTADORA** nos equipamentos para corrigir a falha.

3.3.1. Nesses casos, o **CONTRATANTE** deverá entrar em contato com a **PRESTADORA** o mais brevemente possível para que o acesso aos equipamentos volte a ser restabelecido.

3.3.2. As partes concordam que, em tais situações, não haverá responsabilização da **PRESTADORA**, visto que tais falhas decorrem de fato de terceiro ou de eventos da natureza.

CAPÍTULO 4 – DA SOLICITAÇÃO DE REPARO E DO TEMPO DE ATENDIMENTO

4.1. O **CONTRATANTE** solicitará o reparo por meio do telefone **(24) 20201010**, quando receberá o número de protocolo de atendimento e o prazo estimado de realização do serviço.

4.2. O prazo máximo para a realização do reparo é de 72 (setenta e duas) horas contadas do primeiro contato que o **CONTRATANTE** fizer com a Central de Atendimento da **PRESTADORA**.

4.4.1. As solicitações de reparo deverão ser realizadas entre as 08:00 e as 17:00 horas, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

4.4.2. Caso não seja possível realizar o reparo de uma vez, seja por dificuldades técnicas de sua realização, seja pela necessidade de aquisição de equipamentos pelo **CONTRATANTE** e/ou reparo dos que ele possui, o prazo para atendimento será prorrogado pelo

tempo necessário, sem que daí decorra qualquer dever de indenizar para a **PRESTADORA**.

4.3. Todo reparo será realizado mediante a respectiva Ordem de Serviço, que conterá a descrição das características do local em que ele será prestado que sejam relevantes para o funcionamento da rede wireless, a solução implementada ou indicada pelo técnico e a assinatura do **CONTRATANTE**.

4.4. O **CONTRATANTE** deverá permanecer na companhia do técnico durante todo o tempo em que permanecer na sua residência, seja na configuração inicial dos equipamentos, seja em eventuais reparos que sejam necessários.

4.4.1. Não sendo possível a presença do próprio **CONTRATANTE**, ele deverá indicar uma pessoa de sua confiança, que seja plenamente capaz, para acompanhar o técnico e os serviços realizados.

4.4.2. Em hipótese alguma o serviço será realizado sob o acompanhamento de menores de idade ou qualquer outra pessoa que não esteja no pleno gozo de sua capacidade física ou mental.

4.5. Qualquer dúvida, consideração ou reclamação sobre o serviço prestado pelo técnico ou sobre a sua conduta deverá ser imediatamente comunicada a **PRESTADORA**, não sendo admitida comunicação posterior de tais fatos.

CAPÍTULO 5 – DA CONTRATAÇÃO, PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO

5.1. O **CONTRATANTE** aderirá ao presente **Contrato** mediante assinatura do termo de adesão, que identificará o **CONTRATANTE**, seu endereço,

local de prestação do serviço, valor mensal do serviço e data de vencimento.

- 5.2. O serviço será prestado no prazo de até 10 (dez) dias após a assinatura do termo de adesão.
- 5.3. O não pagamento da mensalidade no vencimento implica na aplicação de multa de 2% (dois por cento) sobre o respectivo valor, correção monetária pelo índice de inflação oficial do Governo e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*.
- 5.4. Os serviços serão suspensos no prazo de 15 (quinze) dias no caso de mora no pagamento da mensalidade, independentemente de notificação ou aviso prévio.
- 5.5. Decorridos 30 (trinta) dias de mora, a **PRESTADORA** poderá considerar o presente contrato rescindido de pleno direito, sem prejuízo da cobrança dos débitos e inclusão do nome do **CONTRATANTE** em serviços de proteção ao crédito.

CAPÍTULO 6 – DA VIGÊNCIA

- 6.1. Este **Contrato** vigorará por prazo indeterminado.
- 6.2. Qualquer das partes poderá resilir este **Contrato**, mediante notificação da outra parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.
- 6.3. A **PRESTADORA** poderá rescindir este contrato, independentemente de notificação, caso o **CONTRATANTE** permaneça inadimplente por 30 (trinta) dias ou mais, consoante o previsto na Cláusula 5.5.

CAPÍTULO 7 – DISPOSIÇÕES GERAIS

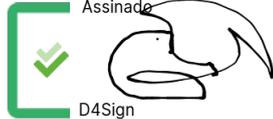
- 7.1. Os serviços objetos deste **Contrato** têm caráter meramente orientativo, não havendo qualquer obrigação de resultado pela assistência prestada.
- 7.2. A **PRESTADORA** não se responsabiliza pelo uso que for feito dos dados decorrentes do monitoramento, cabendo o controle de acesso e conexão exclusivamente ao **CONTRATANTE**.
- 7.3. Os casos não previstos nesse **Contrato** serão resolvidos pelas partes em comum acordo. Não havendo consenso, fica eleito o foro de domicílio do **CONTRATANTE** para conhecer da demanda.

Tendo sido este **Contrato** escrito pela **PRESTADORA** para adesão dos interessados na contratação dos serviços, serve como manifestação de vontade inequívoca da **PRESTADORA** ao qual o **CONTRATANTE** adere por meio do termo de adesão.

São José do Vale do Rio Preto – RJ, 01 de Junho de 2024.

diretoria@ccomtelecom.com.br

Assinado

The image shows a digital signature verification icon. It consists of a green square with a white checkmark inside, and a stylized signature in black ink to its right. The text 'Assinado' is positioned above the signature, and 'D4Sign' is positioned below the signature.

D4Sign

C-ComTelecom Serviços

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA PREMIUM

Pelo presente instrumento, de um lado, **DIGITAL SJ SERVIÇOS EIRELI.**, empresária individual com responsabilidade limitada, com sede na rua Paulo Franco Werneck, 296, Centro, São José do Vale do Rio Preto/RJ, CEP: 25.780-000, inscrita no CNPJ sob o nº 14.744.226/0001-01, representada por sua titular, doravante denominada **PRESTADORA**, e de outro lado, a pessoa natural identificada no **Termo de Adesão**, doravante denominada **CONTRATANTE**, resolvem celebrar o presente Contrato de Prestação de Serviços ("**Contrato**"), na modalidade por Adesão, consoante as cláusulas, definições e condições seguintes:

CAPÍTULO 1 – DAS DEFINIÇÕES

Configuração – atividade técnica de adequação lógica de equipamentos eletrônicos de modo a permitir a sua plena usabilidade.

Equipamento – conjunto de aparelhos e/ou instalações eletrônicos necessários à transmissão de dados em rede interna ou externa.

Partes - termo que designa conjuntamente a empresa prestadora do serviço ("Contratada") e o cliente pessoa física ou jurídica que contrata esse serviço ("Contratante")

Rede Internet – rede mundial de computadores que permite a troca de dados entre os seus usuários.

Rede Wireless – rede interna sem fio que permite a conexão de vários aparelhos eletrônicos à rede internet, observadas as limitações e características técnicas desse tipo de conexão.

Técnico – profissional habilitado a prestar serviços de instalação e configuração de equipamentos.

Termo de Adesão – documento por meio do qual o Contratante declara que leu, entendeu, concorda e aceita o contrato de prestação de serviços sem a necessidade de assinatura do contrato propriamente dito.

Serviço – termo que designa o conjunto de atividades necessárias ao cumprimento das obrigações da Contratada assumidas em Contrato.

CAPÍTULO 1 – OBJETO

- 1.1 O objeto desse **Contrato** é a prestação de serviços técnicos de configuração de rede wireless interno, incluindo a configuração de computadores pessoais, telefones celulares com a funcionalidade de conexão à rede wireless, notebooks e tablets, do **CONTRATANTE** e de pessoas que com ele habitem a mesma residência.
- 1.2 O serviço ora contratado não inclui eventual formatação de equipamentos eletrônicos, ainda que tal medida se mostre necessária para que voltem a ter acesso à rede wireless.
 - 1.2.1. Caso o técnico constate a necessidade de formatação do equipamento, orientará o **CONTRATANTE** a buscar um serviço especializado para esse fim.
- 1.3 O serviço não abrange equipamentos que não estejam instalados na residência do **CONTRATANTE**, ainda que utilizados por ele em suas atividades profissionais ou de recreação, à exceção dos dispositivos portáteis.
- 1.4 Caso o equipamento eletrônico do **CONTRATANTE** apresente algum defeito que impeça a sua correta configuração, haverá a necessidade do seu conserto por meio de serviço especializado a ser contratado e às expensas do **CONTRATANTE** ou mesmo a substituição, nos casos em que o reparo não for possível ou vantajoso.
- 1.5 Os serviços que constituem os objetos desse **Contrato** não se confundem com as solicitações de reparo técnico que devem ser atendidas pelas prestadoras de serviços de telecomunicações contratados pelo **CONTRATANTE**.

CAPÍTULO 2 – DAS CARACTERÍSTICAS E LIMITAÇÕES DO SERVIÇO

2.1. O serviço será prestado por pessoal tecnicamente habilitado, de modo a garantir a plena usabilidade dos equipamentos conectados à rede wireless, observadas as limitações técnicas especificadas neste Capítulo.

2.2. A rede wireless tem como característica a perda de potência em função do aumento da distância entre o equipamento conectado e o transmissor do sinal. A depender do tamanho da residência e de características de objetos, paredes e/ou equipamentos que estejam entre o transmissor do sinal e o equipamento, a conexão pode sofrer uma interferência sensível que dificulte ou até mesmo impeça a conexão e navegação na rede internet.

2.2.1. As limitações de que trata esta cláusula podem não ser contornáveis. Em todo caso, será necessária uma análise do técnico que indicará os meios de solução do problema, se existirem.

2.2.2. Pode ser necessária a aquisição de equipamentos de repetição/ampliação de sinal para garantir o acesso em determinados espaços da residência, sendo facultado ao **CONTRATANTE** comprá-lo ou não.

2.2.3. A **PRESTADORA** não garante que, mesmo com a aquisição do equipamento de repetição/ampliação de sinal indicados, o **CONTRATANTE** usufrua de plena navegabilidade e conexão em seu equipamento, já que fatores externos e desconhecidos podem interferir.

2.3. O **CONTRATANTE** poderá solicitar o serviço uma vez em cada mês, durante a vigência desse contrato.

2.3.1. A não utilização do serviço em determinado mês não gera crédito para utilização em períodos futuros, uma vez que a **PRESTADORA** manterá toda estrutura para a prestação do serviço à disposição do **CONTRATANTE**.

2.3.2. Caso o **CONTRATANTE** solicite o serviço mais de uma vez no mês, poderá ser cobrado pelos serviços extras.

2.4. Caso seja necessária a instalação de quaisquer meios necessários à conexão com a rede internet por meio da rede wireless, bem como a alteração física de cômodos, móveis, paredes etc. para esse mesmo fim, caberá ao **CONTRATANTE** os custos e medidas necessárias para tanto.

CAPÍTULO 3 – DA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO E DO TEMPO DE ATENDIMENTO

3.1. O **CONTRATANTE** solicitará o serviço por meio do telefone (24) 22247808, quando receberá o número de protocolo de atendimento e o prazo estimado de realização do serviço.

3.2. O prazo máximo para a realização do serviço é de 72 (setenta e duas) horas contadas do primeiro contato que o **CONTRATANTE** fizer com a Central de Atendimento da **PRESTADORA**.

3.5.1. As solicitações de serviço deverão ser realizadas entre as 08:00 e as 17:00 horas, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

3.5.2. Caso não seja possível realizar o serviço de uma vez, seja por dificuldades técnicas de sua realização, seja pela necessidade de aquisição de equipamentos pelo **CONTRATANTE** e/ou reparo dos que ele possui, o prazo para atendimento será prorrogado pelo tempo necessário, sem que daí decorra qualquer dever de indenizar para a **PRESTADORA**.

3.3. Considera-se o momento da solicitação do serviço para fins de aplicação da limitação de que trata a Cláusula 2.3.

3.4. Todo serviço será realizado mediante a respectiva Ordem de Serviço, que conterà a descrição das características do local em que ele será prestado que sejam relevantes para o funcionamento da rede wireless, a solução implementada ou indicada pelo técnico e a assinatura do **CONTRATANTE**.

3.5. O **CONTRATANTE** deverá permanecer na companhia do técnico durante todo o tempo em que permanecer na sua residência.

3.5.1. Não sendo possível a presença do próprio **CONTRATANTE**, ele deverá indicar uma pessoa de sua confiança, que seja plenamente capaz, para acompanhar o técnico e os serviços realizados.

3.5.2. Em hipótese alguma o serviço será realizado sob o acompanhamento de menores de idade ou qualquer outra pessoa que não esteja no pleno gozo de sua capacidade física ou mental.

3.6. Qualquer dúvida, consideração ou reclamação sobre o serviço prestado pelo técnico ou sobre a sua conduta deverá ser imediatamente comunicada a **PRESTADORA**, não sendo admitida comunicação posterior de tais fatos.

CAPÍTULO 4 – DA CONTRATAÇÃO, PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO

4.1. O **CONTRATANTE** aderirá ao presente **Contrato** mediante assinatura do termo de adesão, que identificará o **CONTRATANTE**, seu endereço, local de prestação do serviço, valor mensal do serviço e data de vencimento.

4.2. O não pagamento da mensalidade no vencimento implica na aplicação de multa de 2% (dois por cento) sobre o respectivo valor, correção monetária pelo índice de inflação oficial do Governo e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*.

4.3. Nenhuma solicitação de serviço será aceita se houver qualquer débito em aberto em nome do **CONTRATANTE**, seja referente ao serviço descrito na Cláusula 1.1 desse **Contrato**, seja referente a qualquer outro serviço contratado junto à **PRESTADORA**.

4.4. Decorridos 30 (trinta) dias de mora, a **PRESTADORA** poderá considerar o presente contrato rescindido de pleno direito, sem prejuízo da cobrança dos débitos e inclusão do nome do **CONTRATANTE** em serviços de proteção ao crédito.

CAPÍTULO 5 – DA VIGÊNCIA

- 5.1. Este **Contrato** vigorará por prazo indeterminado.
- 5.2. Qualquer das partes poderá rescindir este **Contrato**, mediante notificação da outra parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.
- 5.3. A **PRESTADORA** poderá rescindir este contrato, independentemente da notificação de que trata a Cláusula 5.2, caso o **CONTRATANTE** permaneça inadimplente por 30 (trinta) dias ou mais, consoante o previsto na Cláusula 4.5.

CAPÍTULO 6 – DISPOSIÇÕES GERAIS

- 6.1. Os serviços objetos deste **Contrato** têm caráter meramente orientativo, não havendo qualquer obrigação de resultado pela assistência prestada.
- 6.2. A **PRESTADORA** não se responsabiliza pelo uso que for feito da rede wireless, cabendo o controle de acesso, conexão e navegação exclusivamente ao **CONTRATANTE**.
- 6.3. Compete ao **CONTRATANTE** a contratação de serviços de proteção à rede wireless, que, caracteristicamente, está sujeita à ações maliciosas de terceiros invasores.
- 6.4. Os casos não previstos nesse **Contrato** serão resolvidos pelas partes em comum acordo. Não havendo consenso, fica eleito o foro de domicílio do **CONTRATANTE** para conhecer da demanda.

Tendo sido este **Contrato** escrito pela **PRESTADORA** para adesão dos interessados na contratação dos serviços, serve como manifestação de vontade inequívoca da **PRESTADORA** ao qual o **CONTRATANTE** adere por meio do termo de adesão.

São José do Vale do Rio Preto – RJ, 01 de Junho de 2024.

Digital SJ Serviços Eireli.

correadacostaalves@gmail.com



Assinado

Alessandra Corria da Costa Alves

D4Sign

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO WATCH TV - CANAIS STREAM - MAX - PARAMOUNT - PREMIER - TELECINE

Pelo presente instrumento, de um lado a C-ComTelecom, pessoa jurídica inscrita sob o CNPJ 014727020001-30 sediada em São José do Vale do Rio Preto, RJ, doravante denominada **CONTRATADA**:

E de outro lado a pessoa física ou jurídica, doravante denominado(a) **CONTRATANTE** conforme identificado no **TERMO DE ADESÃO**.

O **CONTRATANTE** declara, por meio da assinatura do respectivo **TERMO DE ADESÃO**, que foi informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela **PRESTADORA**, nos termos da Lei n° 13.709/2018. Declara também ser manifestação livre, informada e inequívoca a autorização do tratamento de seus dados pessoais. As partes identificadas têm entre si, justo e contratado, e que será regido pelas cláusulas a seguir, sem prejuízos dos demais dispositivos das legislações vigentes, e de acordo com o artigo 61, da Lei n.º 9.472 de 16/07/1997.

GLOSSÁRIO

CONTRATANTE: Pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a Prestadora de Serviço de *Video On Demand* (VOD) como destinatária final.

PRESTADORA: pessoa jurídica que, presta serviço de *Video On Demand* (VOD) para CONTRATANTE final.

VIDEO ON DEMAND (VOD): Conceito implementado por sistemas que permitem ao usuário selecionar e assistir conteúdo de vídeo sobre uma rede como parte de um sistema de TV interativo. Podem ser em *streaming*, no qual o vídeo é imediatamente executado a medida que os pacotes de dados referentes ao conteúdo chegam através da rede, ou baixados (*download*) inteiramente para após serem visualizados.

SUBSCRIPTION VIDEO ON DEMAND (SVOD): Termo utilizado para especificar a assinatura de filmes digitais. Neste caso, o CONTRATANTE paga um valor fixo mensal e tem acesso a todo o acervo digital da locadora virtual.

TRANSACTIONAL VIDEO ON DEMAND (TVOD): termo utilizado para especificar o aluguel de filmes digitais. Neste caso, o consumidor paga individualmente por cada vídeo a ser assistido, que estará disponível para “plays ilimitados” por um prazo de 24h a 48h após o primeiro play.

STREAMING: Forma de transmissão instantânea de dados de áudio e vídeo através de redes. Por meio do serviço, é possível ter acesso a conteúdo de áudio e vídeo sem a necessidade de fazer *download*.

HIGH DEFINITION (HD): resolução da imagem superior que leva em conta a sua forma de codificação digital, a proporção da tela e o número de linhas por quadro.

MENSALIDADE: valor pago mensalmente pelo CONTRATANTE pela contraprestação do Serviço de SVOD, fixado conforme o Plano de Serviço.

PLANOS DE SERVIÇO: portfólio que a oferta de serviços quanto às suas características, ao seu acesso, utilização e facilidades, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação.

SERVIÇOS ADICIONAIS: serviços que não compõem os Planos de Serviços.

SERVIÇO DE ACESSO CONDICIONADO: serviço de telecomunicações de interesse coletivo prestado no regime privado, cuja recepção é condicionada à contratação remunerada por CONTRATANTES e destinado à distribuição de conteúdos audiovisuais na forma de pacotes, de canais nas modalidades avulsa de programação e avulsa de conteúdo programado e de canais de distribuição obrigatória, por meio de tecnologias, processos, meios eletrônicos e protocolos de comunicação quaisquer.

Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): Lei que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 O presente Contrato tem por objetivo ao **CONTRATANTE**, por parte da **CONTRATADA**, a prestação do serviço de Video on Demand - VOD, como Serviço de Valor Adicionado, que estará delimitado no respectivo **TERMO DE ADESÃO**.

1.1.1 O serviço de VOD de que trata o item supra, é prestado pela WATCH TV ENTRETENIMENTOS LTDA – ME, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ nº 24.817.685/0001-21, sendo de sua responsabilidade: o conteúdo, interrupções programadas e não programadas quando não vinculadas a fruição do Serviço de Comunicação Multimídia, diversidade e atualidade de base de títulos.

1.2 Não constitui objeto do presente contrato a disponibilização de serviço de TV por assinatura, de forma que a **CONTRATADA** não disponibiliza ao **CONTRATANTE** soluções para distribuição de conteúdos audiovisuais organizados em conjuntos de pacotes de canais e de programação via Serviço de Acesso Condicionado (SeAC).

1.3 O serviço estará disponível **24 (vinte e quatro) horas por dia**, durante os **7 (sete) dias da semana**, a partir de sua ativação até o término deste Contrato, ressalvadas as interrupções causadas por caso fortuito ou motivo de força maior, dentre outras formas previstas neste instrumento.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS MODALIDADES DO SERVIÇO

2.1 A plataforma poderá ser acessada através de um dispositivo receptor de forma interativa e não linear, nas modalidades SVOD (subscription VOD) e TVOD (transactional VOD) não fornecidos pela **CONTRATADA**.

2.1.1 O **CONTRATANTE** poderá optar pela assinatura de filmes digitais (SVOD). Neste caso, pagará um valor fixo mensal conforme descrito no **TERMO DE ADESÃO**, que possibilitará o acesso a todo o acervo digital da locadora virtual.

2.1.2 O **CONTRATANTE** poderá alugar filmes digitais (TVOD). Neste caso, pagará individualmente por cada filme a ser assistido, que estará disponível para “plays ilimitados” por um prazo de **24 (vinte e quatro) horas à 48 (quarenta e oito) horas** após o aceite dos termos da locação.

2.1.2.1 A disponibilidade do filme descrita na **cláusula acima** estará disposta no anúncio do filme a ser alugado. Dentro deste prazo o filme poderá ser visualizado ilimitadamente no Perfil cadastrado.

2.1.2.2 Após decorrido o prazo da **cláusula 2.1.2** o filme ficará indisponível para visualização, não se incorporando ao acervo digital da locadora, ficando indisponível por tempo indeterminado mesmo que o **CONTRATANTE** não tenha dado nenhum “play”.

2.1.2.3 Os filmes alugados poderão ser acessados somente através do Perfil cadastrado que tenha efetuado o aluguel, uma vez que o **CONTRATANTE** pode possuir mais de um Perfil em sua conta.

2.1.2.4 O **CONTRATANTE**, no momento da contratação do Serviço, deverá optar pela quantidade de perfis que deseja contratar.

2.2 O **CONTRATANTE** também deverá possuir **Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações** para usufruir dos Serviços de Valor Adicionado.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DO SERVIÇO

3.1 A **CONTRATADA** manterá em banco de dados registros dos endereços IP utilizados pelo **CONTRATANTE** pelo prazo de 01 (um) ano de acordo com a legislação vigente.

3.2 É vedado ao **CONTRATANTE** utilizar o serviço para disponibilizar servidor de dados de qualquer espécie, inclusive:

servidores de WEB, FTP, SMTP, POP3, servidores de rede ponto-a-ponto e quaisquer conexões entrantes.

3.3 A **CONTRATADA** fica isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidade dos sistemas operacionais e ou softwares de propriedade do **CONTRATANTE** com o software de conexão utilizado no serviço.

3.4 A **CONTRATADA** não se responsabiliza pelo funcionamento de aplicativos de terceiros, podendo inclusive restringi-los, controlá-los ou bloqueá-los, caso considere necessário.

CLÁUSULA QUARTA - DA INSTALAÇÃO E INFRAESTRUTURA DO ACESSO

4.1 O meio físico entre o **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** será de responsabilidade da empresa detentora de autorização de serviços de Telecomunicações expedida pela Anatel.

4.2 A manutenção do Serviço de Valor Adicionado de acordo com o artigo 61, da Lei nº. 9.472 de 16/07/1997 é de competência exclusiva da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1 Sem prejuízo de outras disposições deste contrato, constituem obrigações da **CONTRATADA**:

5.1.1 Orientar o **CONTRATANTE** quanto às configurações adequadas em seu dispositivo eletrônico para o funcionamento do serviço;

5.1.2 Prover os softwares necessários para o acesso do **CONTRATANTE** à Plataforma dos Serviço de Valor Adicionado fornecido pela **CONTRATADA**;

5.1.3 Interagir com o fornecedor do meio físico sempre que necessário para a solução de problemas, que possam estar prejudicando o uso do Serviço de Valor Adicionado contratado;

5.1.4 Prestar suporte telefônico ao **CONTRATANTE**, visando dirimir dúvidas na utilização do serviço. O suporte telefônico estará disponível em horário comercial de segunda a sexta-feira, por meio do telefone **(24) 2020-1010**.

5.2 O serviço a ser fornecido pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE** deverá ser compatível técnica e tecnologicamente com o serviço de disponibilização de acesso à plataforma de conteúdos audiovisuais.

5.3 É de responsabilidade exclusiva da **CONTRATADA** a obtenção das autorizações e licenças necessárias a prestação de serviços de VOD ao **CONTRATANTE**, quando houver, seja perante qualquer órgão de administração pública, direta e indireta.

5.4 A **PRESTADORA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do **ASSINANTE**, empregando meios e tecnologias que julgar necessários para assegurar este direito ao **ASSINANTE**.

CLÁUSULA SEXTA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

6.1 Celebrar contrato com empresa autorizada a prestar serviço de Telecomunicações para interligar suas dependências à base da **CONTRATADA**.

6.2 Assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do serviço, inclusive com relação à configuração de seus equipamentos, obedecendo aos padrões e características técnicas autorizadas pela **CONTRATADA**, comprometendo-se a não alterar as configurações padrão exigidas por esta e, ainda, utilizar exclusivamente o software de autenticação da **CONTRATADA** cumprindo os procedimentos técnicos indicados.

6.3 O serviço é prestado para o uso do **CONTRATANTE**, devendo este utilizá-lo 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 aplicação da multa prevista no **item 10.3** deste contrato.

6.4 Responsabilizar-se integralmente pela segurança de seus dados e sistemas, preservando-se contra a perda de dados, 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 das referidas hipóteses.

6.5 Comunicar, através dos canais disponibilizados pela **CONTRATADA**, em até **24 (vinte e quatro) horas** da constatação da ocorrência, quaisquer anormalidades ou alterações relevantes detectadas no serviço disponibilizado pela **CONTRATADA**, devendo ainda registrar sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

6.6 Reservar 5 (cinco) Mbps de banda de rede (não de banda larga), suficientes para consumo de conteúdo até full-HD. Para transmissão de conteúdo até Ultra HD e HDR, o **CONTRATANTE** deverá reservar no mínimo 25 (vinte e cinco) Mbps de banda de rede.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS INTERRUPÇÕES DO SERVIÇO

7.4 A **CONTRATADA** poderá realizar interrupções programadas no serviço para possibilitar a realização de manutenções, sendo que nessa hipótese elas serão comunicadas com antecedência mínima de 3 (três) dias, por intermédio de e-mail ou aviso no site **www.site.com.br**.

7.5 O **CONTRATANTE**, antes de solicitar visita de manutenção ou suporte, deve se assegurar de que a falha não é atribuível aos seus próprios equipamentos ou software.

7.6 Nas situações de Assistência Técnica com deslocamento improdutivo do técnico como, por exemplo, a ausência do

CONTRATANTE, o acesso impossibilitado e falhas atribuíveis aos equipamentos de propriedade do **CONTRATANTE**, as visitas técnicas serão sempre cobradas.

7.7 Quando as falhas não forem atribuíveis aos equipamentos da **CONTRATADA** ou aos serviços da empresa prestadora do Serviço de Comunicação Multimídia contratada para realizar o enlace de Telecomunicações, a solicitação equivocada acarretará a cobrança do valor referente a uma visita, valor este que deverá ser consultado previamente junto à **CONTRATADA**.

CLÁUSULA OITAVA - DOS VALORES, FORMAS DE PAGAMENTOS E REAJUSTES

8.1 Em decorrência do ajustado neste contrato o **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA**, o(s) valor(es) na(s) condição(ões) descrita(s) no **TERMO DE ADESÃO**.

8.1.1 Instalação: valor correspondente à configuração inicial do sistema do **CONTRATANTE** e da **CONTRATADA** para a prestação do serviço objeto deste contrato.

8.1.2 Assinatura mensal SVA: É o valor cobrado mensalmente, correspondente a disponibilização do serviço, conforme descrição no **TERMO DE ADESÃO**. Os valores especificados nos itens dispostos no **TERMO DE ADESÃO** serão cobrados através de **boleto bancário**, a partir da ativação do serviço, e serão enviados/entregues pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE** preferencialmente via correio eletrônico, ou remessa postal, ou entregue pessoalmente, conforme estabelecido no **TERMO DE ADESÃO**.

8.1.3 Reinstalação/Reconfiguração: valor cobrado pelo suporte dado ao **CONTRATANTE**, pela **CONTRATADA**, nas seguintes hipóteses:

8.1.3.1 O **CONTRATANTE** venha a necessitar de auxílio, por parte da **CONTRATADA**, para efetuar a reinstalação e ou reconfiguração do sistema motivado por perda de serviço.

8.1.3.1 O **CONTRATANTE** solicite auxílio, por parte da **CONTRATADA**, para alterar a instalação do serviço de um computador para outro, no mesmo endereço da instalação.

8.2 Havendo alteração no endereço para recebimento da cobrança sem que haja comunicação, por escrito e formal, do **CONTRATANTE** junto à **CONTRATADA**, serão consideradas devidamente enviadas e entregues todas as faturas encaminhadas para o endereço mencionado pelo **CONTRATANTE** durante o processo de cadastramento.

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

CLÁUSULA NONA - DAS PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO

9.1 A **CONTRATANTE** se obriga ao pagamento dos valores ora contratados, autorizando, desde já, a **CONTRATADA** a suspender o serviço no dia útil seguinte ao vencimento da parcela/documento de cobrança e rescindir o presente contrato no 5º dia útil após notificação da **CONTRATANTE** para pagamento, a seu critério pessoal, sem prejuízo de protesto e negativação em órgãos de restrição ao crédito dos respectivos títulos e de serem tomadas as medidas cabíveis previstas em

lei a fim de apurar e liquidar eventuais perdas e danos.

9.2 O não recebimento da cobrança pela CONTRATANTE não isenta a mesma do devido pagamento. Nesse caso, o CONTRATANTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a CONTRATADA pelo Canal de Atendimento, para que seja orientada como proceder ao pagamento dos valores acordados.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA EXTINÇÃO DO CONTRATO

10.1 O presente contrato poderá ser extinto de pleno direito, nas seguintes hipóteses:

10.1.1 Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, e ainda comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo **CONTRATANTE** sem prévia anuência da **CONTRATADA**, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo **CONTRATANTE** com o propósito de prejudicar terceiros ou à própria **CONTRATADA**, onde nesta hipótese responderá o **CONTRATANTE** pelas perdas e danos ao lesionado.

10.1.2 Se qualquer das partes, por ação ou omissão, que não se caracterize expressamente como obrigação decorrente deste contrato, mas que afete o mesmo, ou seja, de qualquer modo a ele vinculada, prejudique ou impeça a continuidade da sua execução;

10.1.3 Se houver impossibilidade técnica para a continuidade do fornecimento do serviço motivado por dificuldades encontradas pelo Provedor de Serviço de Telecomunicação;

10.1.4 Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que, por qualquer motivo, determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato;

10.1.5 Por pedido ou decretação de recuperação judicial ou extrajudicial, falência ou insolvência civil de qualquer das Partes;

10.1.6 Se o **CONTRATANTE** utilizar de práticas que desrespeitem a lei, a moral, os bons costumes, comprometa 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:

I) invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da comunidade da internet;

II) simples tentativa, acesso ou qualquer forma de controle não autorizado de banco de dados ou sistema informatizado da **CONTRATADA** e/ou de terceiros;

III) acessar, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, simples tentativa de obtenção de senhas e dados de terceiros sem prévia autorização;

IV) enviar mensagens coletivas de e-mail (spam mails) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste.

VI) disponibilizar arquivos eletrônicos que infrinjam leis de direitos autorais de terceiros.

VII) disseminação de vírus de quaisquer espécies.

10.2 A **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, nos casos de o **CONTRATANTE** utilizar-se de qualquer das práticas

previstas no **item 10.1.6 e incisos**, poderá bloquear temporariamente o serviço por **3 (três) dias**, sendo que tal fato não poderá ensejar a aplicação dos descontos concernentes à interrupção do serviço de que trata a **cláusula sétima** deste instrumento, e a rescisão poderá ocorrer em caso de reincidência da prática supra.

10.3 A extinção do presente poderá ser solicitada por quaisquer das partes mediante comunicação por escrito com antecedência mínima de **30 (trinta) dias**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1 A assinatura deste instrumento de acordo com o artigo 61, da Lei nº 9472 de 16/07/1997 implica na aceitação pelo **CONTRATANTE**, de todas as cláusulas aqui dispostas.

11.2 É facultado à **CONTRATADA** proceder a adequações no serviço, visando o acompanhamento das evoluções tecnológicas relacionadas ao serviço prestado e a garantia da sua qualidade, sendo que nessa hipótese o **CONTRATANTE** será comunicado das referidas evoluções com antecedência prévia de **15 (quinze) dias**.

11.3 É permitido ao **CONTRATANTE**, mediante solicitação à **CONTRATADA** e desde que haja viabilidade técnica, a migração do plano para o qual optou no ato de adesão ao serviço para qualquer outro disponibilizado pela **CONTRATADA**.

11.4 Na hipótese de migração, a cobrança dos valores relativos à nova modalidade contratada será feita "*pro-rata-die*", a contar da data da migração.

11.5 O **CONTRATANTE** reconhece que a **CONTRATADA** é responsável única e exclusivamente pela prestação do Serviço

de Valor Adicionado de acordo com o artigo 61, da Lei nº 9472 de 16/07/1997, não tendo nenhuma responsabilidade por danos, lucros cessantes ou insucessos comerciais eventualmente sofridos pelo **CONTRATANTE**, associados à utilização do mesmo.

11.6 Todos os prazos e condições deste contrato vencem independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial, salvo estipulação expressa em sentido contrário.

11.7 Fica assegurado às Partes revisarem os valores contratuais, mediante acordo, caso verificadas situações que justifiquem a intervenção para garantir o equilíbrio econômico-financeiro do contrato em toda sua execução, a exemplo de alterações no valor cambial do dólar norte-americano, alterações no valor de tributos que influenciem na formação dos valores contratados, demais alterações econômicas que tornem inexecutável o objeto contratado para uma das Partes.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

12.1 O **ASSINANTE** autoriza a coleta de dados pessoais imprescindíveis a execução deste contrato, tendo sido informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela **PRESTADORA**, nos termos da Lei nº 13.709/2018, especificamente quanto a coleta dos seguintes dados:

12.1.1 Dados relacionados à sua identificação pessoal, a fim de que se garanta a fiel contratação pelo respectivo titular do contrato;

12.1.2 Dados relacionados ao endereço do **ASSINANTE** tendo em vista a necessidade de a **PRESTADORA** identificar o local

de instalação, manutenção dos serviços, envio de documentos/notificações e outras garantias necessárias ao fiel cumprimento do contrato ora assinado;

12.1.3 Os dados coletados poderão ser utilizados para identificação de terrorismo, compartilhamento para órgãos de segurança, conforme solicitação legal pertinente, compartilhamento com autoridade administrativa e judicial no âmbito de suas competências com base no estrito cumprimento do dever legal, bem como com os órgãos de proteção ao crédito a fim de garantir a adimplência do **ASSINANTE** perante esta **PRESTADORA**.

12.2 Os dados coletados com base no legítimo interesse do **ASSINANTE**, bem como para garantir a fiel execução do contrato por parte da **PRESTADORA**, fundamentam-se no artigo 7º da LGPD, razão pela qual as finalidades descritas na **cláusula**

12.1 não são exaustivas.

12.2.1 A **PRESTADORA** informa que todos os dados pessoais solicitados e coletados são os estritamente necessários para os fins almejados neste contrato;

12.2.2 O **ASSINANTE** autoriza o compartilhamento de seus dados, para os fins descritos nesta cláusula, com terceiros legalmente legítimos para defender os interesses da **PRESTADORA** bem como do **ASSINANTE**.

12.3 O **ASSINANTE** possui tempo determinado de **05 (cinco) anos** para acesso aos próprios dados armazenados, podendo também solicitar a exclusão de dados que foram previamente coletados com seu consentimento;

12.3.1 A exclusão de dados será efetuada sem que haja prejuízo por parte da **PRESTADORA**, tendo em vista a necessidade de guarda de documentos por prazo determinado de **05 (cinco) anos**, conforme lei civil. Para tanto, caso o **ASSINANTE**

deseje efetuar a revogação de algum dado, deverá preencher uma declaração neste sentido, ciente que a revogação de

determinados dados poderá importar em eventuais prejuízos na prestação de serviços;

12.3.2 O **ASSINANTE** autoriza, neste mesmo ato, a guarda dos documentos (contratos / documentos fiscais /notificações /

protocolos / ordens de serviços) - em que pese eles possuam dados pessoais - por parte da **PRESTADORA** a fim de que ela

cumpra com o determinado nas demais normas que regulam o presente contrato, bem como para o cumprimento da obrigação legal nos termos do artigo 16, inciso I, da Lei Geral de Proteção de Dados.

12.4 Em eventual vazamento indevido de dados a **PRESTADORA** se compromete a comunicar seus **ASSINANTEs** sobre o ocorrido, bem como sobre qual o dado vertido;

12.5 A **PRESTADORA** informa que a gerência de dados ocorrerá por meio de um sistema / consultoria terceirizada e especializada no assunto.

12.5.1 A **PRESTADORA** informa que efetuará a manutenção do registro das operações de tratamento de dados pessoais da forma mencionada na cláusula anterior.

12.6 Rescindido o contrato os dados pessoais coletados serão armazenados pelo tempo determinado na **cláusula 12.3**. Passado o termo de guarda pertinente a **PRESTADORA** se compromete a efetuar o descarte dos dados adequadamente.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA ANTICORRUPÇÃO

13.1 Na execução do presente Contrato é vedado às partes e/ou a empregado seu, e/ou a preposto seu, e/ou a gestor seu:

- I)** Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ele relacionada;
- II)** Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;
- III)** Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;
- IV)** Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato; ou
- V)** De qualquer maneira fraudar o presente Contrato; assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (conforme alterada), do Decreto nº 8.420/2015 (conforme alterado), do U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (conforme alterado) ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis (“Leis Anticorrupção”), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA VIGÊNCIA

14.1 Este contrato entra em vigor na data da assinatura dos contratantes e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do(s) serviço(s). O prazo de prestação do(s) serviço(s) objeto de contratação é determinado de **12 (doze) meses**, passando este período prorroga-se automaticamente por iguais períodos.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA –

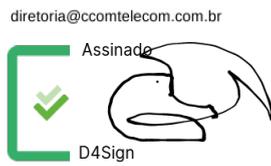
15.1 A **CONTRATADA** poderá retirar, ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será disponibilizado no endereço virtual eletrônico **www.ccomtelecom.com.br**.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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA– DA SUCESSÃO E DO FORO

16.1 O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da Cidade de **SÃO JOSÉ DO VALE DO RIO PRETO, Estado do Rio de Janeiro**, competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, declarando ainda, não estarem assinando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data. E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data. O

CONTRATANTE irá aderir ao presente documento assinando o **TERMO DE ADESÃO** disponível na sede da **CONTRATADA**.

São José do Vale do Rio Preto – RJ, 01 de Junho de 2024.



C-COMTELECOM SERVIÇOS

CONTRATO PARA DISPONIBILIZAÇÃO DE LIVROS DIGITAIS

Pelo presente instrumento, de um lado a C-ComTelecom, pessoa jurídica inscrita sob o CNPJ 014727020001-30 sediada em São José do Vale do Rio Preto, RJ, doravante denominada **CONTRATADA**:

E de outro lado a pessoa física ou jurídica, doravante denominado(a) **CONTRATANTE** conforme identificado no **TERMO DE ADESÃO**.

O **CONTRATANTE** declara, por meio da assinatura do respectivo **TERMO DE ADESÃO**, que foi informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela **PRESTADORA**, nos termos da Lei n° 13.709/2018. Declara também ser manifestação livre, informada e inequívoca a autorização do tratamento de seus dados pessoais. As partes identificadas têm entre si, justo e contratado, e que será regido pelas cláusulas a seguir, sem prejuízos dos demais dispositivos das legislações vigentes, e de acordo com o artigo 61, da Lei n.º 9.472 de 16/07/1997.

O objetivo do presente regulamento é estabelecer as condições da oferta de livros digitais, que serão oferecidos no serviço E-book pela C-ComTelecom Serviços, estabelecida na Rua Paulo Franco Werneck, 296, Centro São José do Vale do Rio Preto, RJ, inscrita no CNPJ 01.472702/0001-30 e que se dará via CAMPSOFT TECNOLOGIA LTDA, CNPJ 35.434.544/0001-46, empresa responsável e detentora dos direitos para exploração de tais serviços, conforme contrato N° 171/2023 firmado entre as partes.

OFERTA DE LIVROS DIGITAIS.

Durante o período de vigência do contrato, o cliente terá à sua disposição o acesso ao Livro Digital da Tocalivros, que é um aplicativo de livros digitais, tanto ebooks como audiolivros, por meio do qual o **CONTRATANTE** tem acesso a um Livro Digital por mês, mediante cessão definitiva do respectivo conteúdo para ouvir dentro da plataforma. Um novo exemplar é entregue em formato digital todo mês.

Para acessar a plataforma, o **CONTRATANTE** deverá baixar o aplicativo Tocalivros nas lojas Play Store e App Store e seguir as orientações de cadastro.

Cada cliente terá direito a apenas 1 (um) cadastro.

A eventual não utilização dos Livros Digitais não resultará na concessão de qualquer desconto ou redução de valores cobrados pelo plano do cliente, uma vez que permanecem disponíveis desde o início da Oferta.

O **CONTRATANTE** visualizará em sua nota fiscal, dentro do valor mensal fixo em Reais (R\$) cobrado pelo seu plano, o custo de disponibilização dos Livros Digitais, conforme o TERMO DE ADESÃO.

A Oferta é disponibilizada aos clientes atuais ou aos clientes que vierem a contratá-los, respeitado o prazo de duração.

Durante a vigência do contrato, o Livro Digital integrará o plano do cliente e não poderá ser cancelado de forma parcial ou integral.

O pedido de cancelamento implicará a necessidade de troca do plano do **CONTRATANTE**.

O presente Regulamento poderá ser alterado e/ou a Oferta ampliada, reduzida, suspensa ou cancelada, sendo garantida, em qualquer caso, a concessão do benefício ao usuário, até a data da sua alteração, suspensão ou cancelamento.

As dúvidas, divergências, reclamações e esclarecimentos que não puderem ser solucionados por meio da aplicação do presente Regulamento e do Termo de Adesão para Serviços do E-book, deverão ser direcionadas pelo usuário a Central de relacionamento ou site do www.ccomtelecom.com.br.

São José do Vale do Rio Preto – RJ, 01 de Junho de 2024.

diretoria@ccomtelecom.com.br

Assinado



D4Sign

C-COMTELECOM SERVIÇOS

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO APP TV STREAM

Pelo presente instrumento, de um lado a C-ComTelecom, pessoa jurídica inscrita sob o CNPJ 014727020001-30 sediada em São José do Vale do Rio Preto, RJ, doravante denominada **CONTRATADA**:

E de outro lado a pessoa física ou jurídica, doravante denominado(a) **CONTRATANTE** conforme identificado no **TERMO DE ADESÃO**.

O **CONTRATANTE** declara, por meio da assinatura do respectivo **TERMO DE ADESÃO**, que foi informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela **PRESTADORA**, nos termos da Lei n.º 13.709/2018. Declara também ser manifestação livre, informada e inequívoca a autorização do tratamento de seus dados pessoais.

As partes identificadas têm entre si, justo e contratado, e que será regido pelas cláusulas a seguir, sem prejuízos dos demais dispositivos das legislações vigentes, e de acordo com o artigo 61, da Lei n.º 9.472 de 16/07/1997.

GLOSSÁRIO

CONTRATANTE: Pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a **PRESTADORA** de Serviço STREAM como destinatária final.

PRESTADORA: pessoa jurídica que presta serviços de IPTV, STREAM e outros para **CONTRATANTE** final.

Internet Protocol Television IPTV: transmissão de um sinal de TV via protocolo IP.

TRANSACTIONAL VIDEO ON DEMAND (TVOD): termo utilizado para especificar o aluguel de filmes digitais. Neste caso, o consumidor paga individualmente por cada vídeo a ser assistido, que estará disponível para “plays ilimitados” por um prazo de 24h a 48h após o primeiro play.

STREAMING: Forma de transmissão instantânea de dados de áudio e vídeo através de redes. Por meio do serviço, é possível ter acesso a conteúdo de áudio e vídeo sem a necessidade de fazer *download*.

HIGH DEFINITION (HD): resolução da imagem superior que leva em conta a sua forma de codificação digital, a proporção da tela e o número de linhas por quadro.

MENSALIDADE: valor pago mensalmente pelo **CONTRATANTE** pela contraprestação do Serviço de SVOD, fixado conforme o Plano de Serviço.

PLANOS DE SERVIÇO: portfólio que a oferta de serviços quanto às suas características, ao seu acesso, utilização e facilidades, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação.

SERVIÇOS ADICIONAIS: serviços que não compõem os Planos de Serviços.

SERVIÇO DE ACESSO CONDICIONADO: serviço de telecomunicações de interesse coletivo prestado no regime privado, cuja recepção é condicionada à contratação remunerada por **CONTRATANTES** e destinado à distribuição de conteúdos audiovisuais na forma de pacotes, de canais nas modalidades avulsa de programação e avulsa de conteúdo programado e de canais de distribuição obrigatória, por meio de tecnologias, processos, meios eletrônicos e protocolos de comunicação quaisquer.

Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): Lei que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 O presente Contrato tem por objetivo ao **CONTRATANTE**, por parte da **CONTRATADA**, a prestação do serviço de **IPTV**, como Serviço de Valor Adicionado, que estará delimitado no respectivo **TERMO DE ADESÃO**.

1.1.1 O serviço de **IPTV** de que trata o item supra, é prestado pela **OTT AND IPTV LTDA EPP**, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ nº 23.911.953/0001-07, sendo de sua responsabilidade: o conteúdo, interrupções programadas e não programadas quando não vinculadas a fruição do Serviço de Comunicação Multimídia, diversidade e atualidade de base de títulos.

1.2 Não constitui objeto do presente contrato a disponibilização de serviço de TV por assinatura, de forma que a **CONTRATADA** não disponibiliza ao **CONTRATANTE** soluções para distribuição de conteúdos audiovisuais organizados em conjuntos de pacotes de canais e de programação via Serviço de Acesso Condicionado (SeAC).

1.3 O serviço estará disponível **24 (vinte e quatro) horas por dia**, durante os **7 (sete) dias da semana**, a partir de sua ativação até o término deste Contrato, ressalvadas as interrupções causadas por caso fortuito ou motivo de força maior, dentre outras formas previstas neste instrumento.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS MODALIDADES DO SERVIÇO

2.1 A plataforma poderá ser acessada através de um dispositivo receptor de forma interativa e não linear, nas modalidades **IPTV** e **STREAM** não fornecidos pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DO SERVIÇO

3.1 A **CONTRATADA** manterá em banco de dados registros dos endereços IP utilizados pelo **CONTRATANTE** pelo prazo de 01 (um) ano de acordo com a legislação vigente.

3.2 É vedado ao **CONTRATANTE** utilizar o serviço para disponibilizar servidor de dados de qualquer espécie, inclusive: servidores de **WEB**, **FTP**, **SMTP**, **POP3**, servidores de rede ponto-a-ponto e quaisquer conexões entrantes.

3.3 A **CONTRATADA** fica isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidade dos sistemas operacionais e ou softwares de propriedade do **CONTRATANTE** com o software de conexão utilizado no serviço.

3.4 A **CONTRATADA** não se responsabiliza pelo funcionamento de aplicativos de terceiros, podendo inclusive restringi-los, controlá-los ou bloqueá-los, caso considere necessário.

CLÁUSULA QUARTA - DA INSTALAÇÃO E INFRAESTRUTURA DO ACESSO

4.1 O meio físico entre o **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** será de responsabilidade da empresa detentora de autorização de serviços de Telecomunicações expedida pela Anatel.

4.2 A manutenção do Serviço de Valor Adicionado de acordo com o artigo 61, da Lei nº. 9.472 de 16/07/1997 é de competência exclusiva da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1 Sem prejuízo de outras disposições deste contrato, constituem obrigações da **CONTRATADA**:

5.1.1 Orientar o **CONTRATANTE** quanto às configurações adequadas em seu dispositivo eletrônico para o funcionamento do serviço;

5.1.2 Prover os softwares necessários para o acesso do **CONTRATANTE** à Plataforma dos Serviço de Valor Adicionado fornecido pela **CONTRATADA**;

5.1.3 Interagir com o fornecedor do meio físico sempre que necessário para a solução de problemas, que possam estar prejudicando o uso do Serviço de Valor Adicionado contratado;

5.1.4 Prestar suporte telefônico ao **CONTRATANTE**, visando dirimir dúvidas na utilização do serviço. O suporte telefônico estará disponível em horário comercial de segunda a sexta-feira, por meio do telefone **(24) 2020-1010**.

5.2 O serviço a ser fornecido pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE** deverá ser compatível técnica e tecnologicamente com o serviço de disponibilização de acesso à plataforma de conteúdos audiovisuais.

5.3 A **PRESTADORA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do ASSINANTE, empregando meios e tecnologias que julgar necessários para assegurar este direito ao ASSINANTE.

CLÁUSULA SEXTA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

6.1 Celebrar contrato com empresa autorizada a prestar serviço de Telecomunicações para interligar suas dependências à base da **CONTRATADA**.

6.2 Assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do serviço, inclusive com relação à configuração de seus equipamentos, obedecendo aos padrões e características técnicas autorizadas pela **CONTRATADA**, comprometendo-se a não alterar as configurações padrão exigidas por esta e, ainda, utilizar exclusivamente o software de autenticação da **CONTRATADA** cumprindo os procedimentos técnicos indicados.

6.3 O serviço é prestado para o uso do **CONTRATANTE**, devendo este utilizá-lo 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 aplicação da multa prevista no **item 10.3** deste contrato.

6.4 Responsabilizar-se integralmente pela segurança de seus dados e sistemas, preservando-se contra a perda de dados, 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 das referidas hipóteses.

6.5 Comunicar, através dos canais disponibilizados pela **CONTRATADA**, em até **24 (vinte e quatro) horas** da constatação da ocorrência, quaisquer anormalidades ou alterações relevantes detectadas no serviço disponibilizado pela **CONTRATADA**, devendo ainda registrar sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

6.6 Reservar 5 (cinco) Mbps de banda de rede (não de banda larga), suficientes para consumo de conteúdo até full-HD. Para transmissão de conteúdo até Ultra HD e HDR, o **CONTRATANTE** deverá reservar no mínimo 25 (vinte e cinco) Mbps de banda de rede.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS INTERRUPTÕES DO SERVIÇO

7.4 A **CONTRATADA** poderá realizar interrupções programadas no serviço para possibilitar a realização de manutenções, sendo que nessa hipótese elas serão comunicadas com antecedência mínima de 3 (três) dias, por intermédio de e-mail ou aviso no site **www.ccomtelecom.com.br**.

7.5 O **CONTRATANTE**, antes de solicitar visita de manutenção ou suporte, deve se assegurar de que a falha não é atribuível aos seus próprios equipamentos ou software.

7.6 Nas situações de Assistência Técnica com deslocamento improdutivo do técnico como, por exemplo, a ausência do

CONTRATANTE, o acesso impossibilitado e falhas atribuíveis aos equipamentos de propriedade do **CONTRATANTE**, as visitas técnicas serão sempre cobradas.

7.7 Quando as falhas não forem atribuíveis aos equipamentos da **CONTRATADA** ou aos serviços da empresa prestadora do Serviço de Comunicação Multimídia contratada para realizar o enlace de Telecomunicações, a solicitação equivocada acarretará a cobrança do valor referente a uma visita, valor este que deverá ser consultado previamente junto à **CONTRATADA**.

CLÁUSULA OITAVA - DOS VALORES, FORMAS DE PAGAMENTOS E REAJUSTES

8.1 Em decorrência do ajustado neste contrato o **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA**, o(s) valor(es) na(s) condição(ões) descrita(s) no **TERMO DE ADESÃO**.

8.1.1 Instalação: valor correspondente à configuração inicial do sistema do **CONTRATANTE** e da **CONTRATADA** para a prestação do serviço objeto deste contrato.

8.1.2 Assinatura mensal SVA: É o valor cobrado mensalmente, correspondente a disponibilização do serviço, conforme descrição no **TERMO DE ADESÃO**. Os valores especificados nos itens dispostos no **TERMO DE ADESÃO** serão cobrados através de **boleto bancário**, a partir da ativação do serviço, e serão enviados/entregues pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE** preferencialmente via correio eletrônico, ou remessa postal, ou entregue pessoalmente, conforme estabelecido no **TERMO DE ADESÃO**.

8.1.3 Reinstalação/Reconfiguração: valor cobrado pelo suporte dado ao **CONTRATANTE**, pela **CONTRATADA**, nas seguintes hipóteses:

8.1.3.1 O **CONTRATANTE** venha a necessitar de auxílio, por parte da **CONTRATADA**, para efetuar a reinstalação e ou reconfiguração do sistema motivado por perda de serviço.

8.1.3.1 O **CONTRATANTE** solicite auxílio, por parte da **CONTRATADA**, para alterar a instalação do serviço de um computador para outro, no mesmo endereço da instalação.

8.2 Havendo alteração no endereço para recebimento da cobrança sem que haja comunicação, por escrito e formal, do **CONTRATANTE** junto à **CONTRATADA**, serão consideradas devidamente enviadas e entregues todas as faturas encaminhadas para o endereço mencionado pelo **CONTRATANTE** durante o processo de cadastramento.

8.3 Os valores deste contrato serão reajustados a cada período de **12 (doze) meses**, através do índice **IGPM-FGV** ou outro

de mesma natureza. Caso vedada legalmente à utilização desse índice, será utilizado índice legalmente indicado para substituí-lo.

CLÁUSULA NONA - DAS PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO

9.1 A CONTRATANTE se obriga ao pagamento dos valores ora contratados, autorizando, desde já, a CONTRATADA a suspender o serviço no dia útil seguinte ao vencimento da parcela/documento de cobrança e rescindir o presente contrato no 5º dia útil após notificação da CONTRATANTE para pagamento, a seu critério pessoal, sem prejuízo de protesto e negativação em órgãos de restrição ao crédito dos respectivos títulos e de serem tomadas as medidas cabíveis previstas em lei a fim de apurar e liquidar eventuais perdas e danos.

9.2 O não recebimento da cobrança pela CONTRATANTE não isenta a mesma do devido pagamento. Nesse caso, o CONTRATANTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a CONTRATADA pelo Canal de Atendimento, para que seja orientada como proceder ao pagamento dos valores acordados.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA EXTINÇÃO DO CONTRATO

10.1 O presente contrato poderá ser extinto de pleno direito, nas seguintes hipóteses:

10.1.1 Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, e ainda comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo **CONTRATANTE** sem prévia anuência da **CONTRATADA**, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo **CONTRATANTE** com o propósito de prejudicar terceiros ou à própria **CONTRATADA**, onde nesta hipótese responderá o **CONTRATANTE** pelas perdas e danos ao lesionado.

10.1.2 Se qualquer das partes, por ação ou omissão, que não se caracterize expressamente como obrigação decorrente deste contrato, mas que afete o mesmo, ou seja, de qualquer modo a ele vinculada, prejudique ou impeça a continuidade da sua execução;

10.1.3 Se houver impossibilidade técnica para a continuidade do fornecimento do serviço motivado por dificuldades encontradas pelo Provedor de Serviço de Telecomunicação;

10.1.4 Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que, por qualquer motivo, determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato;

10.1.5 Por pedido ou decretação de recuperação judicial ou extrajudicial, falência ou insolvência civil de qualquer das Partes;

10.1.6 Se o **CONTRATANTE** utilizar de práticas que desrespeitem a lei, a moral, os bons costumes, comprometa 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:

- I) invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da comunidade da internet;
- II) simples tentativa, acesso ou qualquer forma de controle não autorizado de banco de dados ou sistema informatizado da

CONTRATADA e/ou de terceiros;

III) acessar, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, simples tentativa de obtenção de senhas e dados de terceiros sem prévia autorização;

IV) enviar mensagens coletivas de e-mail (spam mails) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste.

VI) disponibilizar arquivos eletrônicos que infrinjam leis de direitos autorais de terceiros.

VII) disseminação de vírus de quaisquer espécies.

10.2 A **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, nos casos de o **CONTRATANTE** utilizar-se de qualquer das práticas

previstas no **item 10.1.6 e incisos**, poderá bloquear temporariamente o serviço por **3 (três) dias**, sendo que tal fato não poderá ensejar a aplicação dos descontos concernentes à interrupção do serviço de que trata a **cláusula sétima** deste instrumento, e a rescisão poderá ocorrer em caso de reincidência da prática supra.

10.3 A extinção do presente poderá ser solicitada por quaisquer das partes mediante comunicação por escrito com antecedência mínima de **30 (trinta) dias**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1 A assinatura deste instrumento de acordo com o artigo 61, da Lei nº 9472 de 16/07/1997 implica na aceitação pelo **CONTRATANTE**, de todas as cláusulas aqui dispostas.

11.2 É facultado à **CONTRATADA** proceder a adequações no serviço, visando o acompanhamento das evoluções tecnológicas relacionadas ao serviço prestado e a garantia da sua qualidade, sendo que nessa hipótese o **CONTRATANTE** será comunicado das referidas evoluções com antecedência prévia de **15 (quinze) dias**.

11.3 É permitido ao **CONTRATANTE**, mediante solicitação à **CONTRATADA** e desde que haja viabilidade técnica, a migração do plano para o qual optou no ato de adesão ao serviço para qualquer outro disponibilizado pela **CONTRATADA**.

11.4 Na hipótese de migração, a cobrança dos valores relativos à nova modalidade contratada será feita "*pro-rata-die*", a contar da data da migração.

11.5 O **CONTRATANTE** reconhece que a **CONTRATADA** é responsável única e exclusivamente pela prestação do Serviço de Valor Adicionado de acordo com o artigo 61, da Lei nº 9472 de 16/07/1997, não tendo nenhuma responsabilidade por danos, lucros cessantes ou insucessos comerciais eventualmente sofridos pelo **CONTRATANTE**, associados à utilização do mesmo.

11.6 Todos os prazos e condições deste contrato vencem independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial, salvo estipulação expressa em sentido contrário.

11.7 Fica assegurado às Partes revisarem os valores contratuais, mediante acordo, caso verificadas situações que justifiquem a intervenção para garantir o equilíbrio econômico-financeiro do contrato em toda sua execução, a exemplo de alterações no valor cambial do dólar norte-americano, alterações no valor de tributos que influenciem na formação dos valores contratados, demais alterações econômicas que tornem inexequível o objeto contratado para uma das Partes.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

12.1 O **ASSINANTE** autoriza a coleta de dados pessoais imprescindíveis a execução deste contrato, tendo sido informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela **PRESTADORA**, nos termos da Lei nº 13.709/2018, especificamente quanto a coleta dos seguintes dados:

12.1.1 Dados relacionados à sua identificação pessoal, a fim de que se garanta a fiel contratação pelo respectivo titular do contrato;

12.1.2 Dados relacionados ao endereço do **ASSINANTE** tendo em vista a necessidade de a **PRESTADORA** identificar o local de instalação, manutenção dos serviços, envio de documentos/notificações e outras garantias necessárias ao fiel cumprimento do contrato ora assinado;

12.1.3 Os dados coletados poderão ser utilizados para identificação de terrorismo, compartilhamento para órgãos de segurança, conforme solicitação legal pertinente, compartilhamento com autoridade administrativa e judicial no âmbito de suas competências com base no estrito cumprimento do dever legal, bem como com os órgãos de proteção ao crédito a fim de garantir a adimplência do **ASSINANTE** perante esta **PRESTADORA**.

12.2 Os dados coletados com base no legítimo interesse do **ASSINANTE**, bem como para garantir a fiel execução do contrato por parte da **PRESTADORA**, fundamentam-se no artigo 7º da LGPD, razão pela qual as finalidades descritas na **cláusula**

12.1 não são exaustivas.

12.2.1 A **PRESTADORA** informa que todos os dados pessoais solicitados e coletados são os estritamente necessários para os fins almejados neste contrato;

12.2.2 O **ASSINANTE** autoriza o compartilhamento de seus dados, para os fins descritos nesta cláusula, com terceiros legalmente legítimos para defender os interesses da **PRESTADORA** bem como do **ASSINANTE**.

12.3 O **ASSINANTE** possui tempo determinado de **05 (cinco) anos** para acesso aos próprios dados armazenados, podendo também solicitar a exclusão de dados que foram previamente coletados com seu consentimento;

12.3.1 A exclusão de dados será efetuada sem que haja prejuízo por parte da **PRESTADORA**, tendo em vista a necessidade de guarda de documentos por prazo determinado de **05 (cinco) anos**, conforme lei civil. Para tanto, caso o **ASSINANTE**

deseje efetuar a revogação de algum dado, deverá preencher uma declaração neste sentido, ciente que a revogação de determinados dados poderá importar em eventuais prejuízos na prestação de serviços;

12.3.2 O **ASSINANTE** autoriza, neste mesmo ato, a guarda dos documentos (contratos / documentos fiscais /notificações / protocolos / ordens de serviços) - em que pese eles possuam dados pessoais - por parte da **PRESTADORA** a fim de que ela

cumpra com o determinado nas demais normas que regulam o presente contrato, bem como para o cumprimento da obrigação legal nos termos do artigo 16, inciso I, da Lei Geral de Proteção de Dados.

12.4 Em eventual vazamento indevido de dados a **PRESTADORA** se compromete a comunicar seus ASSINANTES sobre o ocorrido, bem como sobre qual o dado vertido;

12.5 A **PRESTADORA** informa que a gerência de dados ocorrerá por meio de um sistema / consultoria terceirizada e especializada no assunto.

12.5.1 A **PRESTADORA** informa que efetuará a manutenção do registro das operações de tratamento de dados pessoais da forma mencionada na cláusula anterior.

12.6 Rescindido o contrato os dados pessoais coletados serão armazenados pelo tempo determinado na **cláusula 12.3**. Passado o termo de guarda pertinente a **PRESTADORA** se compromete a efetuar o descarte dos dados adequadamente.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA ANTICORRUPÇÃO

13.1 Na execução do presente Contrato é vedado às partes e/ou a empregado seu, e/ou a preposto seu, e/ou a gestor seu:

I) Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ele relacionada;

II) Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;

III) Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;

IV) Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato; ou

V) De qualquer maneira fraudar o presente Contrato; assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (conforme alterada), do Decreto nº 8.420/2015 (conforme alterado), do U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (conforme alterado) ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis (“Leis Anticorrupção”), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA VIGÊNCIA

14.1 Este contrato entra em vigor na data da assinatura dos contratantes e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do(s) serviço(s). O prazo de prestação do(s) serviço(s) objeto de contratação é determinado de **12 (doze) meses**, passando este período prorroga-se automaticamente por iguais períodos.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA –

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

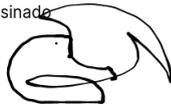
CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA– DA SUCESSÃO E DO FORO

16.1 O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da Cidade de **SÃO JOSÉ DO VALE DO RIO PRETO, Estado do Rio de Janeiro**, competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, declarando ainda, não estarem assinando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data. E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data. O **CONTRATANTE** irá aderir ao presente documento assinando o **TERMO DE ADESÃO** disponível na sede da **CONTRATADA**.

São José do Vale do Rio Preto – RJ, 01 de Junho de 2024.

diretoria@ccomtelecom.com.br

Assinado



D4Sign

C-COMTELECOM SERVIÇOS

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS C-COM EASY

Pelo presente instrumento, de um lado a C-ComTelecom, pessoa jurídica inscrita sob o CNPJ 014727020001-30 sediada em São José do Vale do Rio Preto, RJ, doravante denominada **CONTRATADA**:

E de outro lado a pessoa física ou jurídica, doravante denominado(a) **CONTRATANTE** conforme identificado no **TERMO DE ADESÃO**.

O **CONTRATANTE** declara, por meio da assinatura do respectivo **TERMO DE ADESÃO**, que foi informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela **PRESTADORA**, nos termos da Lei n° 13.709/2018. Declara também ser manifestação livre, informada e inequívoca a autorização do tratamento de seus dados pessoais. As partes identificadas têm entre si, justo e contratado, e que será regido pelas cláusulas a seguir, sem prejuízos dos demais dispositivos das legislações vigentes, e de acordo com o artigo 61, da Lei n.º 9.472 de 16/07/1997.

DO OBJETO

O presente Contrato tem por objetivo ao **CONTRATANTE**, por parte da **CONTRATADA**, a disponibilização de um ou mais aplicativos facilitadores de serviços diversos, como o APP C-COM, C-Com WI-FI e outros. Esses aplicativos serão gerenciados por empresas parceiras e disponibilizados para uso através de dispositivos móveis, que objetivam agilizar, trazer domínio e segurança na comunicação .O presente contrato tem vigência de 12 meses podendo ser cancelado por ambas as partes sem qualquer aviso prévio.

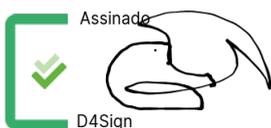
DA SUCESSÃO E DO FORO

O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da Cidade de **SÃO JOSÉ DO VALE DO RIO PRETO, Estado do Rio de Janeiro**, competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, declarando ainda, não estarem assinando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data. E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data. O **CONTRATANTE** irá aderir ao presente documento assinando o **TERMO DE ADESÃO** disponível na sede da **CONTRATADA**.

São José do Vale do Rio Preto – RJ, 01 de Junho de 2024.

C-COMTELECOM SERVIÇOS

diretoria@ccomtelecom.com.br



CONTRATOS DE SERVIÇOS pdf

Código do documento 66932b23-8322-4b1a-a4ad-439fdbb120c8



Assinaturas



CARLOS EDUARDO LAGRECA ALVES
diretoria@ccomtelecom.com.br
Assinou



Alessandra Corrêa da Costa Alves
correadacostaalves@gmail.com
Assinou

Alessandra Corrêa da Costa Alves

Eventos do documento

31 May 2024, 09:28:04

Documento 66932b23-8322-4b1a-a4ad-439fdbb120c8 **criado** por CARLOS EDUARDO LAGRECA ALVES (74e03051-3bc2-4267-b6b4-af0557305a8e). Email: diretoria@ccomtelecom.com.br. - DATE_ATOM: 2024-05-31T09:28:04-03:00

31 May 2024, 09:35:47

Assinaturas **iniciadas** por CARLOS EDUARDO LAGRECA ALVES (74e03051-3bc2-4267-b6b4-af0557305a8e). Email: diretoria@ccomtelecom.com.br. - DATE_ATOM: 2024-05-31T09:35:47-03:00

31 May 2024, 09:36:18

CARLOS EDUARDO LAGRECA ALVES **Assinou** (74e03051-3bc2-4267-b6b4-af0557305a8e) - Email: diretoria@ccomtelecom.com.br - IP: 168.205.102.99 (168.205.102.99 porta: 57662) - [Geolocalização: -22.14553614954493 -42.917251954065264](#) - Documento de identificação informado: 091.398.547-36 - DATE_ATOM: 2024-05-31T09:36:18-03:00

31 May 2024, 09:38:03

ALESSANDRA CORRÊA DA COSTA ALVES **Assinou** - Email: correadacostaalves@gmail.com - IP: 168.205.102.99 (168.205.102.99 porta: 60012) - Documento de identificação informado: 111.975.087-32 - DATE_ATOM: 2024-05-31T09:38:03-03:00

Hash do documento original

(SHA256):09d7e6710c66911219dca46411d74b203291256b9d7c6b82e15808c9aafc7050

(SHA512):2666849aca7c2513ae88be842ecb406a5df6f1256978ed531b7e005ba11a3e357c5e2a87ccfedd113a0a0930e5c438fba962385f22064896c647d994290ef4e3

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima



Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign