CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada **CONTRATADA**, a empresa ZOE NET TELECOMUNICACOES E TECNOLOGIA LTDA, sobre o nome fantasia ZOENET, com sede à Rua Portugal, 216 Ana Rita, Cidade de Timóteo, Estado de Minas Gerais, inscrita no CNPJ sob o nº 35.724.577/0001-20, com Inscrição Estadual sob n° 003618844.00-25, autorizada pela ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM através do ATO de Autorização de n° 2.564, de 11 de Maio de 2020, publicado no Diário Oficial da União (D.O.U.) em 14 de maio de 2020, que prestará o Serviço de Comunicação Multimídia, denominado neste contrato como **SCM**, a pessoa física ou jurídica aqui denominada **CONTRATANTE** devidamente identificada no **TERMO DE ADESÃO**.

Tendo justo e acertado o presente Contrato de Prestação de Serviços, que se regerá pelas cláusulas seguintes e pelas condições descritas no presente, na forma da regulamentação do **SCM** editada pela Agência Nacional de Telecomunicações - **ANATEL**.

CLÁUSULA 1ª – DEFINIÇÕES

1.1. Aplicam-se ao presente Contrato as seguintes definições:

ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações.

CONTRATANTE – Pessoa natural ou jurídica que firma o presente contrato de prestação do SCM com a **CONTRATADA**.

Central de Atendimento – órgão de atendimento ao **CONTRATANTE**, através dos telefones 3849-4445, responsável pelo recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços.

Área de Prestação de Serviço - área geográfica de âmbito nacional onde o SCM pode ser explorado conforme condições preestabelecidas pela Anatel.

Informações Multimídia - sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, imagens, textos e outras informações de qualquer natureza.

LGT – Lei Geral de Telecomunicações nº 9.472, de 1997.

Portal ZOENET na Internet – www.zoenet.net.br.

Serviço de Comunicação Multimídia ("SCM") - serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, à **CONTRATANTE** dentro de uma área de prestação de serviço, observado o disposto no Regulamento do SCM.

Regulamento do SCM - Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, aprovado pela Resolução ANATEL nº 614/2013.

RGC - Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução ANATEL nº 632/2014.

CONTRATADA de Pequeno Porte: **CONTRATADA** de serviço de telecomunicações de interesse coletivo com menos que 5% do mercado do segmento ao qual possui licença perante a Anatel.

Taxa de Instalação/Serviço de Ativação – valor devido pelo **CONTRATANTE**, que lhe garante a prestação e/ou manutenção do SCM.

Conexão à Internet - habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela Internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP.

Interconexão - ligação entre redes de telecomunicações funcionalmente compatíveis, de modo que os usuários de serviços de uma das redes possam se comunicar com usuários de serviço de outra ou acessar serviços nelas disponíveis.

Velocidade - capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em bits por segundo (bps), medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica.

CLÁUSULA 2ª – OBJETO

2.1. O presente contrato tem por objeto a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) pela **CONTRATADA** da porta de acesso à internet banda larga ao **CONTRATANTE,** no endereço solicitado pelo **CONTRATANTE** e indicado no **TERMO DE ADESÃO**. A **CONTRATADA** irá disponibilizar os serviços contratados levando-se em conta o estudo prévio de viabilidade técnica.

COMARCA DE TIMÓTEO

2.2. Caracterizará a Adesão da **CONTRATANTE** ao presente Contrato, a ocorrência de um dos seguintes fatores:

a) assinatura do **TERMO DE ADESÃO** pelo Titular ou por Procurador por ele indicado que possua capacidade civil, no ato da Instalação;

b) solicitação do serviço através do Centro de Atendimento Presencial da **CONTRATADA** com a respectiva Assinatura do **TERMO DE ADESÃO**;

c) solicitação do serviço através do Centro de Atendimento Telefônico da **CONTRATADA** com o respectivo Aceite expresso das condições de contratação em ligação gravada;

d) preenchimento de proposta pelo Titular no site da **CONTRATADA**, com o preenchimento do **ACEITE ON LINE**;

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

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

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

2.2.2 O **CONTRATANTE**, uma vez que tenha se tornado usuário da **CONTRATADA,** terá disponível o acesso à rede internet via rádio, cabo, fibra óptica, ou outra tecnologia aplicável, de acordo com o plano escolhido voluntariamente pelo **CONTRATANTE**.

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

CLÁUSULA 3ª - PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

3.1 O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela **CONTRATADA** é até **15 (quinze) dias**, contados da data em que o **CONTRATANTE** firmar o **TERMO DE ADESÃO**. Para início da contagem deste prazo, serão observadas as condições climáticas locais, devendo, ainda, o **CONTRATANTE** disponibilizar as condições físicas do imóvel/local e quando se tratar de instalação em condomínio, este também deverá providenciar a autorização por escrito do síndico do condomínio e/ou dos demais condôminos para conexão dos sinais para prestação dos serviços.

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

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

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

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

3.6. Na prestação do serviço serão necessários a instalados de determinados equipamentos capazes de receber os serviços fornecidos pela **CONTRATADA**, que se compromete a disponibilizar infra até a porta de acesso do local de instalação. O **CONTRATANTE** se compromete a adquirir tais equipamentos até a data agendada para a instalação, podendo comprar tais equipamentos a sua escolha.

COMARCA DE TIMÓTEO

Poderão ser utilizados equipamentos que serão fornecidos instalados e testados pela **CONTRATADA**, em regime de **COMODATO** ou **LOCAÇÃO,** nas condições previamente acordadas, quando for o caso.

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

II - Para fins de restituição dos equipamentos cedidos em **COMODATO** ou **LOCADOS**, tal como previsto na cláusula anterior, a **CONTRATANTE** se compromete a autorizar o acesso de funcionários da **CONTRATADA** aos locais onde os mesmos se encontrem instalados, para sua retirada, em data e horário previamente ajustados entre as partes.

3.7. A **CONTRATADA** não dispõe de mecanismos de segurança lógica da rede interna do **CONTRATANTE**, sendo do **CONTRATANTE** a responsabilidade pela preservação dos seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de sua rede interna.

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

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

CLÁUSULA 4ª - DOS EQUIPAMENTOS

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

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

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

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

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

4.4 O **CONTRATANTE** não poderá prestar por si ou por intermédio de terceiros não credenciados, reparos ou consertos nos equipamentos em

COMARCA DE TIMÓTEO

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

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

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

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

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

4.8 Caso o **CONTRATANTE** assim prefira, poderá adquirir os equipamentos necessários para a prestação dos serviços, seja comprando-os da **CONTRATADA** ou de terceiros a sua escolha.

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

4.8.2 Caso haja a necessidade de nova configuração dos equipamentos em razão de atos do **CONTRATANTE** ou de terceiros, será cobrada a taxa de VISITA TÉCNICA IMPRODUTIVA no valor discriminado no **TERMO DE ADESÃO,** para reparo ou configuração dos equipamentos.

CLÁUSULA 5ª - PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

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

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

I - O não recebimento da fatura mensal não isenta a **CONTRATANTE** de realizar o

REG. DE IT. E DOC. E CIVIL DE PESSOAS JURÍDICAS
COMARCA DE TIMÓTEO

pagamento dos valores por ele devidos até o prazo de seu vencimento.

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

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

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

5.4. O atraso no pagamento em período superior ao determinado pela Resolução n°632 da ANATEL, poderá implicar, a critério da **CONTRATADA**, mediante prévia comunicação ao **CONTRATANTE**, na redução da velocidade e na suspensão parcial e total dos serviços contratados, sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

5.5. Prolongados os atrasos previstos no item 5.4 da presente Cláusula, poderá a **CONTRATADA,** nos moldes preconizados pela Resolução mencionada no item, anterior, optar pela rescisão do presente instrumento, podendo valer-se, ainda, todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais cabíveis.

CLÁUSULA 6ª – REAJUSTE

6.1. As partes elegem o IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado) da Fundação Getúlio Vargas ou outro índice oficial que vier a substituí-lo, como fator de correção monetária dos preços estabelecidos, aplicável na data base da Tabela de Preços, que ocorrerá sempre no mês de dezembro de cada exercício.

CLÁUSULA 7ª - VIGÊNCIA

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

7.2. O prazo de prestação do(s) serviço(s) objeto de contratação é determinado pelo **TERMO DE ADESÃO**, passando este período, o serviço poderá ser renovado por iguais e sucessivos períodos, salvo se denunciado por qualquer das partes, por escrito até 30 (trinta) dias antes do fim do respectivo período, desde que ocorra a manifestação de ao menos uma das partes, e posteriormente acordado pela outra.

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

CLÁUSULA 8ª - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1. Nos termos da legislação vigente, são direitos da **CONTRATANTE**:

a) O acesso ao serviço, mediante contratação junto a **CONTRATADA**;

b) Ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas.

c) À liberdade de escolha da **CONTRATADA** e do Plano de Serviço;

d) Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;

e) Ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;

f) À inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de

REGISTRO DE TÍT. E DOC. E CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS
COMARCA DE TIMÓTEO

sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;

g) A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela **CONTRATADA**;

h) À privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **CONTRATADA**;

i) À apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76 da Resolução 632/14;

j) À resposta eficiente e tempestiva, pela **CONTRATADA**, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

k) Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **CONTRATADA**, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

l) À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

m) A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a **CONTRATADA**;

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

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

p) À rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;

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

r) À transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;

s) Ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

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

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

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

a) Utilizar o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações de acordo com a orientação técnica fornecida pela **CONTRATADA** e de acordo com as normas legais e regulamentares aplicáveis;

b) Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

c) Comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por **CONTRATADA** de serviço de telecomunicações.

d) Informar a **CONTRATADA**, o mais rápido possível, sobre ocorrências que possam comprometer a prestação do serviço;

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

f) Somente conectar à rede da **CONTRATADA** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;

g) Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **CONTRATADA**, quando for o caso;

h) Indenizar a **CONTRATADA** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;

i) Comunicar imediatamente à **CONTRATADA**:

I- o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;

II- a transferência de titularidade do dispositivo de acesso;

III- qualquer alteração das informações cadastrais.

REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS E CIVIL DE PESSOAS JURÍDICAS COMARCA DE TIMÓTEO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

V. O **CONTRATANTE** é responsável e obriga-se a responder e a indenizar a **CONTRATADA** e/ou terceiros por quaisquer danos, ações judiciais, processos administrativos, custos e despesas que forem decorrentes, durante a vigência deste contrato, do uso indevido, impróprio, abusivo e/ou ilegal dos serviços;

CLÁUSULA 9ª - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. São direitos da **CONTRATADA**:

a) A livre exploração do serviço objeto deste Contrato, prestado em regime privado e no interesse coletivo, devendo observar os direitos e condicionamentos estabelecidos no Regulamento dos Serviços de Telecomunicações e demais regulamentações específicas do serviço;

b) Faturar mensalmente à **CONTRATANTE** os valores por ela devidos em razão da utilização do serviço, incluindo toda e qualquer chamada realizada com o seu código de acesso;

c) Incluir nas faturas mensais despesas relativas a meses anteriores que não tenham sido incluídas na fatura do período correspondente à realização da despesa;

d) Reajustar os preços dos serviços, a cada período de 12(doze) meses ou no menor período admitido em lei, com base na variação do IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado) da Fundação Getúlio Vargas, ou pelo, ou pelo índice oficial que vier a substituí-lo;

e) Com vistas ao reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato, proceder à revisão de seus preços em virtude da ocorrência de fatos ou eventos supervenientes que alterarem as condições iniciais de prestação do serviço, inclusive no tocante à variação dos custos e valores dos meios de transmissão nacionais e internacionais empregados na prestação do serviço que implique aumento dos encargos da **CONTRATADA**. Em tais hipóteses, a **CONTRATADA** comunicará a **CONTRATANTE** oferecendo a negociação dos valores sobre a alteração de seus preços 60 (sessenta) dias antes de sua vigência.

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

a) Não condicionar a oferta do **SCM** à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas

REGISTRO CIVIL DE PESSOAS NATURAIS E TÍTULOS E DOCUMENTOS
COMARCA DE TIMÓTEO

coligadas, controladas ou controladoras, ou condicionar vantagens a **CONTRATANTE** à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao SCM, ainda que por terceiros.

b) Prestar o Serviço segundo os melhores padrões nacionais e internacionais de qualidade e tecnologia, estando a prestação do referido serviço condicionado a um estudo prévio de viabilidade que será executado pela **CONTRATADA**, sem ônus para a **CONTRATANTE**;

c) Fornecer à **CONTRATANTE** um código que lhe permitirá acessar a prestação do serviço;

d) Comunicar com antecedência, sempre que for possível, a ocorrência de interrupções na prestação do Serviço, ficando estabelecido que a **CONTRATADA** não seja responsável por quaisquer falhas, atrasos ou interrupções na prestação do serviço, especialmente quando decorrentes de falta de energia, força maior, caso fortuito, limitações ou falhas impostas pelas redes de outras operadoras de serviços de telecomunicações interconectadas à rede da **CONTRATADA**, ato ou norma governamental, utilização inadequada ou indevida dos equipamentos ou do serviço pela **CONTRATANTE** ou terceiros não autorizados pela **CONTRATADA**, ou quaisquer outras causas fora do controle da **CONTRATADA**;

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

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

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

h) Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no Contrato celebrado com a **CONTRATANTE**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede.

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

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

k) Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao serviço objeto deste Termo, a **CONTRATADA** 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;

l) Na contratação em questão, aplica-se o Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e Aquisição de Equipamentos ou Materiais pelas **CONTRATADAS** de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 155 da Anatel, de 16 de agosto de 1999.

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

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

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

o) A **CONTRATADA** não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que a

CARTÓRIO DE REG. DE TIT. E DOC. E CIVIL DE PESSOA JURÍDICA
COMARCA DE TIMÓTEO

CONTRATANTE seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

p) Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a **CONTRATADA** 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 às **CONTRATANTES** 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 pela **CONTRATANTE**.

q) 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.

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

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

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

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

CLÁUSULA 10ª - CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

10.1 A **CONTRATANTE**, no prazo de 3 (três) anos, pode contestar junto à **CONTRATADA** valores contra ela lançados, contado o prazo para a contestação a partir da data da cobrança considerada indevida. Observadas as regras estabelecidas nos Artigos 81 e seguintes do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC aprovado pela Resolução 632/2014 **ANATEL.**

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

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

CLÁUSULA 11ª - CONCESSÃO DE CRÉDITOS

11.1 A **CONTRATADA** deve conceder créditos sobre os valores praticados na ocorrência de quaisquer das seguintes situações:

I - nas interrupções cujas causas não sejam originadas pela **CONTRATANTE**;

II - quando o nível de qualidade não atingir as especificações previstas nas disposições contratuais e regulamentares, exceto nos casos em que tal fato tenha sido provocado pela **CONTRATANTE**; e

§ 1º Ficam excluídos os créditos nas situações em que for caracterizado caso fortuito ou força maior, devidamente justificado.

§ 2º Para efeito de concessão de créditos, o período inicial a ser considerado é de trinta minutos consecutivos, adotando-se, como início da contagem do tempo, o horário de registro da ocorrência do fato que proporciona à **CONTRATANTE** o direito de receber o crédito.

§ 3º O valor do crédito a ser concedido à **CONTRATANTE** é obtido da seguinte forma:

$VC = (M \div 720) \times n$

Sendo:

VC = Valor do Crédito;

M = Valor mensalidade, conforme praticado pela **CONTRATADA**;

REG. DE TIT. E DOC. E CIVIL DE PESSOAS JURÍDICAS
COMARCA DE TIMÓTEO

n = quantidade de intervalos de trinta minutos de interrupções ou de períodos em que o nível de qualidade não atingir as especificações previstas nas disposições contratuais e regulamentares, ocorridos no mês.

11.2 A **CONTRATADA** concederá descontos proporcionais aos períodos de interrupções que tenham se originado em sua rede (externa), excetuadas as interrupções programadas e as ocasionadas por caso fortuito ou de força maior.

CLÁUSULA 12ª - CASOS FORTUITOS E DE FORÇA MAIOR

12.1. O atraso ou falta de cumprimento de qualquer obrigação de instalação, início ou continuação do serviço por parte da **CONTRATADA** não gerará qualquer tipo de responsabilidade da mesma caso sejam motivados por caso fortuito e de força maior nos termos do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

CLÁUSULA 13ª – RESCISÃO

13.1 O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

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

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

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

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

V) O serviço quando prestado com equipamentos de Radiação Restrita no termos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL 506/2008 tem caráter secundário, sem proteção a interferências, podendo ser degradado ou mesmo interrompido. Nesse caso, o presente contrato poderá ser considerado rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

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

VI) Caso o **CONTRATANTE**, em face deste contrato, por ação ou omissão, comprometer a imagem pública da **CONTRATADA**, devendo o **CONTRATANTE** responder pelos danos causados;

VII) A ocorrência de mudança de endereço de instalação previamente solicitado poderá ser considerada quebra contratual por parte do **CONTRATANTE**, dando margem a rescisão contratual motivada por parte da **CONTRATADA.**

VIII) Nas hipóteses em que o **CONTRATANTE** deu causa à rescisão contratual ou solicitou sua rescisão imotivada, conforme previsto nos itens acima, **estarão** sujeitas as partes à penalidade de **COBRANÇA DE MULTA** específica pela extinção do contrato, quando da existência de fidelidade prevista no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, estando garantido à **CONTRATADA** o pleno direito de cobrança previsto neste instrumento para os casos de inadimplência contratual do **CONTRATANTE**, onde este deverá cumprir com o(s) pagamento(s) de eventual(is) débito(s) existente(s) referente(s) ao(s) serviço(s) já prestado(s) (mensalidade *pro ratie*), taxa(s) de

COMARCA DE TIMÓTEO

serviço(s) de instalação(ões) (caso não tenha(m) sido totalmente paga(s), visita(s) técnica(s) e/ou manutenção já realizada(s), e qualquer(isquer) outro(s) débito(s) existente(s) para a efetiva extinção do presente.

13.2 O contrato será extinto sem qualquer multa:

I) Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou caso seja **CANCELADA A AUTORIZAÇÃO ou DISPENSA DE AUTORIZAÇÃO** do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), concedida à **CONTRATADA** pelo órgão federal competente, hipótese em que a **CONTRATADA** ficará isenta de qualquer ônus;

II) Pelo **CONTRATANTE**, em caso de descumprimento das obrigações contratuais por parte da **CONTRATADA**, salvo quando ocasionadas por caso fortuito ou força maior;

III) Quando não houver a existência de **CONTRATO DE PERMANÊNCIA** que estipule prazo mínimo de contratação vinculada a concessão de beneficio.

CLÁUSULA 14ª - PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO – SCM

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

I) Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

II) Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;

III) Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;

IV) Divulgação de informação aos seus **CONTRATANTES**, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;

V) Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos **CONTRATANTES**;

VI) Número de reclamações contra a **CONTRATADA**;

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

CLÁUSULA 15ª - DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

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

I) Proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao(s) aparelho(s) retransmissor(es);

II) Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **CONTRATADA** manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a componha;

III) Acoplar equipamento ao sistema de conexão do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que permita a recepção de serviço não contratado pelo **CONTRATANTE** com a **CONTRATADA**.

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

Parágrafo único: A manutenção dos equipamentos de propriedade do **CONTRATANTE,** necessários à prestação dos serviços, serão de sua inteira responsabilidade, podendo o **CONTRATANTE** solicitar assistência à **CONTRATADA AUTORIZADA**, se

REG. CIVIL DE PESSOAS NATURAIS E DOC. E CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS
COMARCA DE TIMÓTEO

estabelecida condição para tanto entre as partes.

15.3 A solicitação para manutenção/conserto (assistência técnica) dos serviços será computada a partir da sua efetiva comunicação pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, comunicação esta que deverá ser formalizada por fax, correio eletrônico, ou telefone. A solicitação será protocolada pela **CONTRATADA** que fornecerá o número do protocolo de atendimento ao **CONTRATANTE**.

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

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

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

CLÁUSULA 16ª - DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS A REQUERIMENTO DO CONTRATANTE

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

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

16.2 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**.

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

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

CLÁUSULA 17ª - DAS GARANTIAS ANTICORRUPÇÃO

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

CLÁUSULA 18ª – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

18.1 Para fins deste instrumento:

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

b) Tratamento de Dados Pessoais: significa a coleta, produção, recepção, classificação,

COMARCA DE TIMÓTEO

utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, atualização, eliminação, avaliação, controle, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração de Dados Pessoais.

18.2. O **CONTRATADO** se compromete a tratar qualquer Dado Pessoal obtido por meio da relação com o **CONTRATANTE** apenas para finalidades comerciais específicas e legítimas, devendo ser armazenados apenas pelo tempo necessário, utilização esta, autorizada expressamente pelo **CONTRATANTE,** inclusive permitindo o envio das informações necessárias para a emissão dos documentos de cobrança, notificações, SMS, e-mails, whatsapp relacionadas aos serviços prestados, bem como, para os atos necessários à cobrança dos débitos (inscrição nos órgãos de proteção ao crédito, protesto de títulos e execuções);

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

18.2.2. O **CONTRATADO** não disponibilizará Dados Pessoais advindos da relação com o **CONTRATANTE** a qualquer terceiro (a), incluindo fornecedores, exceto se expressamente autorizado por escrito pelo **CONTRATANTE** ou por meio de solicitação por autoridade competente (Lei Nº 12.965/2014 e Decreto Nº 8.771/2016) ou determinação legal.

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

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

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

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

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

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

18.4. O **CONTRATADO** se compromete a eliminar todos os dados pessoais do **CONTRATANTE** após um ano do término da relação contratual, salvo se houverem débitos a receber, onde apenas os dados necessários para identificação e cobrança do débito serão guardados até a sua quitação.

CLÁUSULA 19ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL AO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

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

19.2. A **CONTRATADA** se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de CONTRATADA de Pequeno Porte (PPP), motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, Resolução ANATEL 614/2013, bem

COMARCA DE TIMÓTEO

como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), Resolução ANATEL 632/2014, e ainda, é dispensada do cumprimento de metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011, conforme disposto no §3º, art.1º do referido dispositivo.

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

CLÁUSULA 20ª - DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

20.11. A **CONTRATADA** coloca à disposição do **CONTRATANTE** como meio de contato para a obtenção de informações sobre o serviço prestado, eventuais dúvidas, reclamações ou contestação de débitos indevidos, sua Central de Atendimento ao **CONTRATANTE** com discagem direta, mediante chamada de terminal

CARTÓRIO DE REG. DE TIT. E DOC. E CIVIL DAS P. JURÍDICAS COMARCA DE TIMÓTEO

fixo ou móvel, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis. O número mantido pela **CONTRATADA** do S.A.C. é 3849-4445, ou no endereço da **CONTRATADA**, ainda pelo endereço eletrônico: atendimento@zoenet.net.br e site Central de Suporte http://zoenet.net.br/ .

20.12. Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de Timóteo, Estado de Minas Gerais, e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico www.zoenet.net.br.

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

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

CLÁUSULA 21ª - DA SUCESSÃO E DO FORO

21.1. O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de Timóteo, Estado de Minas Gerais, competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data. O **CONTRATANTE** irá aderir ao presente documento dando aceite ao **TERMO DE ADESÃO** via aceite telefônico por meio da central de atendimento da **CONTRATADA**, aceite online, via endereço eletrônico da **CONTRATADA** ou assinando o documento físico disponível na sede da **CONTRATADA.**

Timóteo, 06 de dezembro de 2019.

Mayra F. de Assis

CONTRATADA: ZOE NET TELECOMUNUICACOES E TECNOLOGIA LTDA
CNPJ: 35.724.577/0001-20

CARTÓRIO DE REG. DE PJ E DOC. E CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS
COMARCA DE TIMÓTEO

ANEXO I – CONTRATO DE PERMANÊNCIA

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada **CONTRATADA**, a empresa **ZOE NET TELECOMUNUICACOES E TECNOLOGIA LTDA**, sobre o nome fantasia **ZOENET**, com sede à Rua Portugal, 216 Ana Rita, Cidade de Timóteo, Estado de Minas Gerais, inscrita no CNPJ sob o nº 35.724.577/0001-20, com Inscrição Estadual sob n° 003618844.00-25, autorizada pela ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM através do ATO de Autorização de n° n° 2.564, de 11 de Maio de 2020, publicado no Diário Oficial da União (D.O.U.) em 14 de maio de 2020, que prestará o Serviço de Comunicação Multimídia, denominado neste contrato como **SCM**, a pessoa física ou jurídica aqui denominada **CONTRATANTE** devidamente identificada no **TERMO DE ADESÃO**.

E de outro lado a pessoa física ou jurídica, doravante denominado **ASSINANTE** conforme identificado (a) no **TERMO DE ADESÃO**.
As partes identificadas têm entre si, justo e contratado, e que será regido pelas cláusulas a seguir, sem prejuízos às normas da ANATEL e demais dispositivos das legislações vigentes.

CLÁUSULA 1ª - CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES:
1.1 CONSIDERANDO QUE:

1.1.1 O presente "**CONTRATO DE PERMANÊNCIA**" encontra-se em consonância com o "**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES**" e respectivo **TERMO DE ADESÃO**, todos estes instrumentos formalizados entre as partes e que, em conjunto, formam um só instrumento para os fins de direito, devendo ser lidos e interpretados conjuntamente.
1.1.2 Foram apresentados ao **CONTRATANTE** determinados benefícios antes da contratação dos Serviços de Comunicação Multimídia, tendo como contrapartida a fidelização do **CONTRATANTE** pelo prazo descrito neste instrumento, tendo também sido apresentados ao **CONTRATANTE** todas as condições relacionadas a esta fidelidade, inclusive no que se refere às penalidades decorrentes da rescisão contratual antecipada.
1.1.3 O **CONTRATANTE** optou livremente pela percepção dos benefícios (válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual) e, por conseguinte, pela contratação sob a condição de fidelidade contratual, tendo total e amplo conhecimento das consequências decorrentes da fidelização contratual, bem como das penalidades decorrentes da rescisão contratual antecipada.
1.1.4 O **CONTRATANTE** declara que foi 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. Ainda assim, o **CONTRATANTE** preferiu a contratação mediante a percepção dos benefícios relacionados neste instrumento, tendo, portanto, total conhecimento da fidelidade contratual, bem como das penalidades decorrentes da rescisão contratual antecipada.

REG. DE TIT. E DOC. E CIVIL DAS P. JURÍDICAS COMARCA DE TIMÓTEO

CLÁUSULA 2ª - DA FIDELIDADE CONTRATUAL:

2.1 O presente instrumento formaliza a concessão de descontos ao **CONTRATANTE** conforme definido no **TERMO DE ADESÃO,** e em contrapartida, o **CONTRATANTE** se vincula (fideliza) contratualmente diante da **CONTRATADA** pelo período mínimo de 12 meses, a contar da assinatura do presente instrumento.

2.2 Caso ocorra à rescisão contratual, a pedido do **CONTRATANTE,** antes de completado o período de fidelização descrito na cláusula 2.1 acima, o **CONTRATANTE** se compromete a pagar em favor da **CONTRATADA** uma multa penal, a ser apurada de acordo com a fórmula abaixo descrita, bem como de acordo com a data do pedido de rescisão contratual antecipada:

M = (VTB ÷ MF) × MR

Onde:

- O símbolo **"M"** corresponde ao valor total da Multa a ser paga pelo **CONTRATANTE** em favor da **CONTRATADA.**
- O símbolo **"VTB"** corresponde ao valor total dos benefícios concedidos ao **CONTRATANTE**, incluindo-se tanto os benefícios mensais, quanto os benefícios relacionados ao valor de instalação.
- *O símbolo "MF" corresponde ao número* total de meses de fidelidade contratual previsto na cláusula 2.1 deste instrumento;
- O símbolo **"MR"** corresponde ao número total de meses restantes para se completar o prazo de fidelidade contratual, de acordo com o momento em que o **CONTRATANTE** solicitou a rescisão contratual antecipada.

2.3. Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente à vigência do **"Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações",** 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 referido contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

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

2.5. 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 **"Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia"** e do presente **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.

2.6. A mudança de endereço para localidades não abrangidas pelos serviços da **CONTRATADA** ou onde não haja viabilidade técnica, configura quebra dos termos inicialmente acordados, e, portanto, o (a) **CONTRATANTE** deverá pagar à **CONTRATADA** os valores correspondentes à multa rescisória aqui estabelecida nos termos do item 2.2 supra.

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

CLÁUSULA 3ª – DISPOSIÇÕES FINAIS

3.1. O presente "**Contrato de Permanência**" forma, juntamente com o "**Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações**" e respectivo **Termo de Adesão**, um título executivo extrajudicial, para todos os fins de direito.

3.2 Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de Timóteo, Estado de Minas Gerais, e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico www.zoenet.net.br.

CLÁUSULA 4ª – DO FORO:

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

Timóteo, 06 de Dezembro de 2019.

Maysa F. de Assis

PRESTADORA: ZOE NET TELECOMUNICACEOS E TECNOLOGIA LTDA

NOME FANTASIA: ZOENET

CNPJ: 35.724.577/0001-20

CARTÓRIO DE REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS E CIVIL DE PESSOAS JURÍDICAS DE TIMÓTEO-MG
Andréia Márcia de Brito – Oficiala de Registro
R. Miguel Maura, nº 16 – Centro Norte – Timóteo/MG – CNPJ nº 02.700.385/0001-25 – CEP: 35.180-456 – Tel.: (31) 3849-1024

Protocolado sob nº30494, e registrado sob nº13417, Livro B-91, às Págs. 141/150. Dou fé. Timóteo-MG, 17 de julho de 2020.

Maria Aparecida de Souza Sabino

Maria Aparecida de Souza Sabino – Escrevente Substituta

Cotação de Valores	Lançamento Protocolo	Registro	Certificado	Arquivamento	
Códigos	5202-7	5550-9	5201-9	8101-8	
Quantidade	1	1	1	19	Total
Emol. Líquidos	R$ 29,74	R$ 16,98	R$ 5,17	R$ 117,41	R$ 169,30
Taxa de Fiscalização	R$ 6,36	R$ 5,22	R$ 1,70	R$ 38,95	R$ 52,23
Recompe	R$ 1,78	R$ 0,94	R$ 0,31	R$ 7,04	R$ 10,07
ISSQN	R$ 1,49	R$ 0,85	R$ 0,26	R$ 5,90	R$ 8,49
Total por Ato	R$ 39,37	R$ 23,99	R$ 7,44	R$ 169,30	R$ 240,09

PODER JUDICIÁRIO - TJMG / CORREGEDORIA GERAL DE JUSTIÇA
Cartório de Registro de Títulos e Documentos e Civil das Pessoas Jurídicas De Timóteo
SELO DE CONSULTA: DWA00552
CÓDIGO DE SEGURANÇA: 7769837607108743
Quantidade de atos praticados: 22
Ato(s) praticado(s) por: Maria Aparecida de Souza Sabino - Escrevente Substituta
ISSQN: R$ 8,49 Recompe: R$ 10,13
Emol: R$ 179,37 TFJ: R$ 52,23 TOTAL: R$ 240,09
Consulte a validade deste selo no site: https://selos.tjmg.jus.br