



Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada **CONTRATADA**, a empresa **ENZEN TELECOM LTDA - ME**, de nome fantasia **CAPITAL FIBRA & CAPITAL NET** com sede na Rua. João Quirino Leal, nº1552 inscrita no CNPJ sob o nº24.931.425.0001-82, detentora de autorização para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia, conforme **ATO DE AUTORIZAÇÃO nº 4219/2020, publicado no D.O.U em 10/08/2020** que prestará o Serviço de Comunicação Multimídia, denominado neste contrato como **SCM**, a pessoa física ou jurídica aqui denominada **CONTRATANTE** devidamente identificado 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

ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações.

CONTRATANTE: Pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a **CONTRATADA** para fruição do SeAC.

CONTRATADA: Pessoa Jurídica que mediante a concessão, permissão ou autorização, presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

A LA CARTE: modalidade de canais de programação organizados para aquisição avulsa por parte do **CONTRATANTE**, adicionalmente ao Pacote de Canais.

CANAL DE PROGRAMAÇÃO: resultado da atividade de programação que consiste no arranjo de conteúdos audiovisuais organizados em sequência linear temporal com horários predeterminados.

PACOTE DE CANAIS: agrupamento de canais de programação ofertados pelas empacotadoras às distribuidoras e por estas aos assinantes, excluídos os canais de programação de distribuição obrigatória.

PLANO DE SERVIÇOS: documento que descreve as condições de prestação do serviço 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.

PONTO PRINCIPAL: primeiro ponto de recepção e acesso ao Plano de Serviço contrato pelo assinante a ser instalado no seu endereço.

PONTO ADICIONAL: ponto adicional ao Ponto Principal que pode ser contratado pelo Assinante para recepção e acesso autônomo ao Plano de Serviço escolhido instalado no mesmo endereço e local de instalação do Ponto Principal.



Quando solicitado, o **CONTRATANTE** declara ciência de que deverá efetuar o pagamento de taxa de instalação única no valor a ser descrito no Termo de Adesão, e alugar um novo equipamento, o que não configura o pagamento de ponto extra, apenas o pagamento mensal pelo aluguel deste.

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

TAXA DE ADESÃO: valor pago pelo **CONTRATANTE** correspondente à aquisição e à ativação do Serviço ou mudança de plano.

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.

Serviço de Acesso Condicionado – SEAC – serviço de telecomunicações de interesse coletivo prestado no regime privado, cuja recepção é condicionada a contratação remunerada pelo **CONTRATANTE** e destinado a 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.

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

Portal CONTRATADA na Internet – www.CONTRATADA.com.br.

Regulamento do SEAC - Regulamento do Serviço de Acesso Condicionado – SEAC, aprovado pela Resolução ANATEL nº 581/2012.

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.

CLÁUSULA 2ª – DO OBJETO

2.1 Este Contrato tem por objeto regular a prestação, pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE** de serviços de distribuição de conteúdos audiovisuais organizados em conjuntos de pacotes de canais e de programação via Serviço de Acesso Condicionado (SeAC) – TV por Assinatura, bem como a



disponibilização de outros Serviços relacionados a este, conforme disposições contidas no presente instrumento, doravante denominado "Serviço" ou "Serviços", disponibilizado pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE**, no endereço solicitado pelo **CONTRATANTE**, mediante pagamento de tarifas ou preços correspondentes ao plano aderido, conforme indicado no **TERMO DE ADESÃO**. A **CONTRATADA** irá disponibilizar os serviços contratados levando-se em conta o estudo prévio de viabilidade técnica.

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 expreso 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**, estando ciente e autorizando que tais informações sejam utilizadas para o fim exclusivo de prestar o serviço contratado e proceder com as respectivas cobranças, 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 objeto do presente Contrato são prestados ao **CONTRATANTE** de forma contínua e sem qualquer medição, de modo que o pagamento pelos serviços será devido independentemente do tempo de utilização em cada mês.

2.3 A **CONTRATADA** oferecerá ao **CONTRATANTE** serviços de distribuição de conteúdos audiovisuais organizados em conjuntos de pacotes de canais e de programação, bem como poderá disponibilizar outros serviços relacionados a este.



2.4 O conteúdo dos canais incluídos nos Planos de Serviços é definido e disponibilizado pelas Programadoras, não se responsabilizando a **CONTRATANTE** pelo cumprimento da grade de programação informada, conteúdo disponibilizado, sinopses, publicidades, legendas, dublagens, repetições ou eventuais alterações da programação dos canais e pela adequação e cumprimento desses tópicos à legislação vigente. A **CONTRATANTE** é responsável somente pela distribuição dos canais.

2.5 A produção e programação de todos os canais são elaborados pelas programadoras de conteúdo e por empresas produtoras de conteúdo, razão pela qual a **CONTRATANTE** se isenta de qualquer responsabilidade quanto ao conteúdo, horários, sinopses, publicidade, legendas, dublagens, repetições ou eventuais alterações da programação dos canais e pela adequação e cumprimento desses tópicos à legislação vigente.

2.6 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 – DAS FORMAS DE CONTRATAÇÃO

3.1 Os Serviços ofertados pela **CONTRATADA** poderão ser contratados pelo **CONTRATANTE** através da Central de Atendimento Telefônico, Loja Física, Vendedores Externos (PAP) ou através do site.

3.2 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.

3.3. O **SEAC** 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.

3.4. 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.

3.5. A prestação do serviço terá início efetivo quando da instalação da rede de recepção e equipamento decodificador no endereço de instalação indicado no **TERMO DE ADESÃO**.



3.6. Pelo início da prestação do serviço, o **CONTRATANTE** pagará a Tarifa de Habilitação (taxa de instalação), cujo valor está disponível para consulta nos canais de atendimento da **CONTRATADA**, bem como discriminado no **TERMO DE ADESÃO**.

3.7. 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.

3.8. O **CONTRATANTE** estará sujeito ao plano, modalidade e/ou pacote de serviços contratado, bem como decorrentes de fatores externos, alheios à vontade da **CONTRATADA**.

3.9. Na prestação do serviço será necessário que o **CONTRATANTE** possua aparelho de televisão em perfeito funcionamento e com capacidade para receber os conteúdos com a definição contratada, bem como demais equipamentos necessários a decodificação dos sinais que serão transmitidos 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. 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.

3.10. 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.

3.10.1. A alteração das configurações do equipamento a fim de obter o acesso a conteúdo não contratados ou prestados por outras operadoras é proibida e de responsabilidade única e exclusivamente do **CONTRATANTE**.

3.10.2. 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**.

3.11 No ato da contratação o **CONTRATANTE** receberá o Contrato, **TERMO DE ADESÃO**, os demais instrumentos relativos à oferta, condições promocionais e descontos nos preços dos Serviços, juntamente com login e senha de acesso ao espaço reservado ao contratante no portal da **CONTRATADA**.

3.12 A **CONTRATANTE** esclarece que o presente contrato pode ser a qualquer momento consultado no site: www.capitalnet.com.br.

CLÁUSULA 4º – DOS EQUIPAMENTOS E DO PONTO DE INSTALAÇÃO

4.1 O serviço (SEAC) tem por finalidade prover ao **CONTRATANTE**, dentro da área de atuação da **CONTRATADA** 01 (um) **PONTO PRINCIPAL** de acesso ao serviço (SEAC) e, opcionalmente, **PONTOS ADICIONAIS**, quando disponíveis e contratados pelo **CONTRATANTE**, no endereço de instalação por este indicado.

4.2 Para prestação dos serviços ao **CONTRATANTE**, no padrão de qualidade adequado, serão necessários os seguintes equipamentos: (a) Modem Roteador e (b) cabos, conectores e quaisquer outros componentes que poderão ser disponibilizados e instalados pela **CONTRATADA**.

4.3 Para usufruir dos serviços contratados é imprescindível que o **CONTRATANTE** possua os equipamentos mencionados na Cláusula 4.2, com certificação emitida pela Anatel e compatível com os serviços prestados pela **CONTRATADA**.

4.4 Os equipamentos poderão ser disponibilizados pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE** a título de comodato ou locação, a exclusivo critério da **CONTRATADA**.

4.5 A **CONTRATADA** poderá, a seu critério, cobrar um valor referente à instalação e um valor mensal de manutenção técnica e/ou locação dos equipamentos disponibilizados a cada “ponto adicional”, devendo este estar descrito no site da **CONTRATADA**, bem como no **TERMO DE ADESÃO**.

4.5.1 O Decodificador disponibilizado pela **CONTRATADA** a título de comodato ou locação será entregue ao **CONTRATANTE** devidamente lacrado, estando o ao **CONTRATANTE** devidamente informado sobre a possibilidade de pagamento de multa equivalente ao valor do equipamento à época da devolução. Em caso de violação deste lacre, o **ASSINANTE** estará sujeito ao pagamento de multa



equivalente ao valor do equipamento, conforme valores atualizados e disponíveis no portal da **PRESTADORA** na data da referida constatação.

4.6 No ato do recebimento do equipamento de propriedade da **CONTRATADA**, esta disponibilizará a **ORDEM DE SERVIÇO** contendo suas condições e características, o qual deverá ser assinado pelo **CONTRATANTE**, atestando, conseqüentemente, o recebimento e o perfeito estado de conservação e funcionamento dos mesmos.

4.7 Para concretização das cláusulas acima se faz necessária a existência de disponibilidade técnica para instalação do Plano de Serviço. Não será considerada discriminatória a recusa da **CONTRATADA** em disponibilizar plano de serviços com o interessado, caso ocorra a impossibilidade técnica de instalação de equipamentos ou inviabilidade técnica da rede.

4.8 O **CONTRATANTE** estarão sujeitos à cobrança da taxa de visita, cujo valor encontra-se informado no TERMO DE ADESÃO, quando da ocorrência de visitas técnicas em que não constatarem falhas nos equipamentos ou Serviços, estiver ausente a pessoa responsável, quando não for autorizada a entrada da **CONTRATADA**

4.9 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, devendo o **CONTRATANTE** devolver os equipamentos a **CONTRATADA** ou ressarcir-la quando findada a relação contratual.

4.10 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**.

4.11 Em caso de **COMODATO** ou **LOCAÇÃO** de equipamentos, serão de responsabilidade do **CONTRATANTE**, usar e administrar os equipamentos como se próprios fossem, como fiel depositário, 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.

4.12 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.

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

ii – O **CONTRATANTE** poderá optar pelo recebimento da fatura mensal via correio eletrônico, SMS, aplicativo de mensagens ou emití-lo diretamente na área do assinante na página da **CONTRATADA** na internet.

5.3 O plano de serviço na forma pós-paga é aquele em que a cobrança pela prestação do serviço ocorre mediante faturamento periódico, sendo vedada a cobrança antecipada pela **CONTRATADA** de qualquer item da estrutura tarifária ou de preço.

5.4 O documento de cobrança apresentado pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE** deve corresponder a 30 (trinta) dias de prestação de serviço, devendo ser apresentado de maneira detalhada, clara, explicativa, discriminando o período que compreende a cobrança do serviço, o tipo e a quantidade de cada serviço prestado ao **CONTRATANTE**, bem como todo e qualquer registro relacionado à prestação do serviço no período, os descontos concedidos, impostos e eventuais encargos.

5.4.1 A entrega do documento de cobrança do **CONTRATANTE**, constituído de demonstrativo e fatura dos serviços prestados, deve ocorrer pelo menos 5 (cinco) dias antes do vencimento.-

CLÁUSULA 6ª – DA INADIMPLÊNCIA



6.1 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.

6.1.1. Caso a inadimplência da **CONTRATANTE** não seja sanada, após decorridos 15 (quinze) dias da data de Notificação de Vencimento (que pode ocorrer através de mensagem em tela inicial, E-mail, SMS, ou qualquer outra forma de notificação), a **CONTRATADA** poderá **suspender parcialmente a prestação do serviço**, que resultará na redução dos canais disponibilizados, cujo restabelecimento integral ficará condicionado ao efetivo pagamento do valor devido, com os acréscimos incidentes, conforme estabelecido na cláusula 5.5.

6.1.2. Na hipótese da inadimplência não ser sanada em até 30 (trinta) dias da data do início da Suspensão Parcial, a **CONTRATADA** poderá realizar a **Suspensão Total da prestação do serviço**, mediante qualquer aviso ou notificação, judicial ou extrajudicial.

6.1.3. Na hipótese da inadimplência não ser sanada em até 30 (trinta) dias da data do início da Suspensão Total, a **CONTRATADA** poderá realizar a **Rescisão do Contrato**, mediante qualquer aviso ou notificação, judicial ou extrajudicial, com a conseqüente extinção da prestação do serviço, sem prejuízo do protesto do título correspondente, bem como inserir o(s) débito(s) correspondente(s) nos órgãos de proteção e restrição ao crédito e congêneres, bem como incidência de multa rescisória, quando houver fidelidade contratual.

6.1.4. Caso haja fidelização contratual, que estará estabelecido no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, o período de suspensão parcial e total não serão contabilizados para efeito de cumprimento do período de fidelidade contratual.

6.2. Rescindido o presente instrumento, a **CONTRATADA** encaminhará em até 7 (sete) dias o documento de formalização da rescisão contratual, juntamente com a notificação detalhando todos os débitos existentes (mensalidades, taxas, serviços adicionais, multa rescisória, etc.) devidamente corrigidos monetariamente e com o juros e multa incidentes, bem como cientificando o **CONTRATANTE** da possibilidade de registro do(s)



débito(s) nos órgãos de proteção ao crédito, protesto e execução judicial, sendo este encaminhado por meio de correio eletrônico ou endereço de cadastro do **CONTRATANTE**.

6.2.1 Havendo necessidade de utilização de meios legais para a cobrança, todas as despesas de correntes serão suportadas pelo **CONTRATANTE**.

6.3 Após a quitação dos débitos ou formalização de acordo, o serviço será reestabelecido em até 24 (vinte e quatro) horas após a efetiva comprovação do pagamento pelo **CONTRATANTE**.

6.3.1 A **CONTRATADA** deverá retirar a informação de inadimplência em até 5 (cinco) dias após a efetiva quitação dos débitos.

CLÁUSULA 7ª – REAJUSTE

7.1. 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 a cada aniversário de um ano do contrato.

CLÁUSULA 8ª - VIGÊNCIA

8.1. 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).

8.2. 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.

8.3. 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 9ª - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. São direitos da **CONTRATADA**:

9.1.1 Empregar equipamentos que não lhe pertençam;



9.1.2 Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;

9.1.2.1 A **CONTRATADA**, em qualquer caso, continua sendo responsável perante a Anatel e usuários pela prestação e execução dos serviços;

9.1.2.2 A relação entre a **CONTRATADA** e terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre terceiros e a Anatel;

9.1.3 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;

9.1.4 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;

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

9.1.6 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 índice oficial que vier a substituí-lo;

9.1.7 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;

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

9.1.9 Suspender os serviços quando da ocorrência de inadimplência, uso indevido ou ilegal dos serviços por parte do **CONTRATANTE**;

9.1.10 Não se responsabilizar pelas condições e pela qualidade dos serviços oferecidos por outras Prestadoras;

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





9.2.1 Não condicionar a oferta do **SEAC** à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou condicionar vantagens a **CONTRATANTE** à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais, ainda que por terceiros.

9.2.2 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**;

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

9.2.4 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**;

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

9.2.6 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**;

9.2.7 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;

9.2.8 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.

9.2.9 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 dias úteis aos sábados, domingos e feriados das 10:00hrs as 18:00hrs

9.2.10 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 às suas instalações ou à documentação quando solicitado;



9.2.11 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;

9.2.12 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.

9.2.13 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.

9.2.14 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 o serviço contratado.

9.2.15 A **CONTRATADA** não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que a **CONTRATANTE** seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

9.2.16 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**.

9.2.17 Permitir, aos agentes de fiscalização da **ANATEL**, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SEAC, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei.

9.2.18 Enviar à **CONTRATANTE**, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SEAC contratado.

9.2.19 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.

9.2.20 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.

9.2.21 Atender a solicitações e reparo por falhas ou defeitos resolvendo em um prazo máximo de 48 (quarenta e oito horas) a contar da solicitação, exceto quando o reparo depender de liberação de autoridade competente.

CLÁUSULA 10ª - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

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

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

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

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

10.1.4 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;

10.1.5 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;

10.1.6 À inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;

10.1.7 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**;





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

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

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

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

10.1.12 À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

10.1.13 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**;

10.1.14 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;

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

10.1.16 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;

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

10.1.18 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;

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

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

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

10.1.22 A não ter seu código de acesso ou demais dados cadastrais divulgados sem autorização prévia e expressa.

10.1.23 A substituição do seu código de acesso, nos termos da regulamentação específica;

10.1.24 A portabilidade de código de acesso, observadas as disposições da regulamentação;

10.1.25 Obter a substituição, sem ônus, de seu equipamento terminal SEAC, em caso de incompatibilidade ocasionada por modernização da rede, ou em razão de defeito de fabricação ou falhas ocasionadas pela própria rede de telefonia da **CONTRATADA**;

10.1.26 Ter bloqueado, temporariamente ou permanentemente, parcial ou totalmente, sem qualquer ônus, o acesso a comodidades ou utilidades oferecidas, bem como a serviços de valor adicionado;

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

10.2.1 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;

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

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

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

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

10.2.6 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;

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

10.2.8 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;

10.2.9 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.

10.2.10 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;

10.2.11 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. Na ausência do titular, o **CONTRATANTE** autoriza desde já que os serviços sejam acompanhados por terceiro absolutamente capaz por ele indicado, mediante apresentação de documento de identificação com foto.

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

10.2.13 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**;

10.2.14 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 11ª - CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

11.1 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. O não pagamento do valor incontroverso, sujeitará o **CONTRATANTE** as penalidades aplicáveis a inadimplência.

§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**.

11.2 A partir do recebimento da contestação de debito, a **CONTRATADA** terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para apresentar a resposta.

11.2.1 Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao **CONTRATANTE** um novo documento de cobrança com o s valores corrigidos, sem a aplicação de qualquer encargo moratório e atualização monetária, caso o **CONTRATANTE** já tenha quitado o documento de cobrança contestada, a **CONTRATADA** concederá desconto à fatura subsequente, equivalente ao valor pago indevidamente.

11.2.2 Sendo a contestação julgada improcedente, os valores serão retificados e o **CONTRATANTE** deverá efetuar o pagamento com a fatura original acrescido dos encargos moratórios e atualização monetária, quando for o caso.

CLÁUSULA 12ª - CONCESSÃO DE CRÉDITOS

12.1 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**;

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.

12.2 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 13ª - CASOS FORTUITOS E DE FORÇA MAIOR

13.1. 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 14ª – DA REPRODUÇÃO E USO INDEVIDO

14.1 O **CONTRATANTE** reconhece que é rigorosamente proibido utilizar a programação, os aplicativos e o(s) equipamentos para fins que não sejam a simples recepção doméstica ou particular contratada. Toda a



reprodução, retransmissão ou qualquer outra forma de utilização que, direta ou indiretamente, tenha o intuito de lucro ou não, é proibida, salvo autorização expressa do detentor destes direitos, por exemplo da PROGRAMADORA ou da GERADORA de conteúdo audiovisual. A reprodução não autorizada ou uso indevido da programação caracteriza violação a direitos da propriedade intelectual, configurando assim ato passível de penalidades prevista em lei.



CLÁUSULA 15ª – DAS ALTERAÇÕES

15.1 O **CONTRATANTE** poderá solicitar a transferência de endereço, desde que haja condições técnicas, econômicas e comerciais de instalação do serviço contratado no endereço desejado, mediante o pagamento de taxa de alteração de endereço e com antecedência mínima de 30 dias.

15.1.2 As alterações para localidades não atendidas, ensejará na rescisão contratual antecipada, sendo cabível portanto, mediante o pagamento de taxa de alteração de endereço e com antecedência mínima de 30 dias.

15.3 O **CONTRATANTE** poderá solicitar a alteração de instalação do ponto principal ou adicional dentro do mesmo endereço de instalação, deverá ser solicitada com antecedência mínima de 30 dias.

CLÁUSULA 16ª – RESCISÃO

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

VI) 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**.

VII) 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 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(is) outro(s) débito(s) existente(s) para a efetiva extinção do presente.

16.2 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 Acesso Condicionado (SEAC), 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 benefício.

CLÁUSULA 17ª - DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

17.1 Sendo os equipamentos necessários para o acesso aos conteúdos audiovisuais 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 Acesso Condicionado (SEAC) que permita a recepção de serviço não contratado pelo **CONTRATANTE** com a **CONTRATADA**.

17.2 Em respeito ao Código de Defesa do Consumidor, 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 estabelecida condição para tanto entre as partes.

17.3 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.

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



**CLÁUSULA 18ª - DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS A REQUERIMENTO DO CONTRATANTE**

18.1 O **CONTRATANTE** adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos serviços, 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.

18.2 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**.

18.3 Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo **CONTRATANTE**, automaticamente, os serviços 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.

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

CLÁUSULA 19ª - DAS GARANTIAS ANTICORRUPÇÃO

19.1. 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 20ª – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

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

20.2. 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);

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

20.2.2. 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.

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

20.2.4. 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.

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

20.3. 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").

20.3.1. 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.



20.3.2. 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 tomará a ocorrer.

20.4. 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 21ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL AO SERVIÇO

21.1. Aplicam-se ao presente Contrato as normas vigentes pelo Poder Concedente, relativas à prestação do serviço, em especial o Regulamento do Serviço de Acesso Condicionado – SEAC, aprovado pela Resolução ANATEL nº 581/2012, 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, e Regulamento de Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL, aprovado pela Resolução Nº 717, de 23 de dezembro de 2019, no endereço da ANATEL: www.anatel.gov.br.

21.2. 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 22ª - DISPOSIÇÕES GERAIS

22.1. 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**.

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

22.3. 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.



22.4. 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.

22.5. 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.

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

22.7. 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**.

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

22.8.1. 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.

22.9. 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 afetarà 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.

22.10. 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.

22.11. 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 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 **0800 941 00 94**, ou no endereço da **CONTRATADA**.



22.12. Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de Fazenda Rio Grande, Estado do Paraná, e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico www.capitalnet.com.br.

22.13. 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.capitalnet.com.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**.

22.14. 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 **SEAC**.

CLÁUSULA 23ª - DA SUCESSÃO E DO FORO

23.1. O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de Fazenda Rio Grande, Estado do Paraná, 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**.

Fazenda Rio Grande - PR, 11 de abril de 2022.

Eellenne C de O da Silva

CONTRATADA: ENZEN TELECOM LTDA - ME

COMARCA DA REGIÃO METROPOLITANA DE CURITIBA
FORO REGIONAL DE FAZENDA RIO GRANDE - PR
REGISTRO TÍTULOS DOCUMENTOS E PESSOAS
JURÍDICAS

Protocolo/Registro
nº 228.232

Selo nº 1541MxHqj9GAslom5sDEbqk9
Consulte esse selo em

<https://selo.fuarpn.com.br/Consulta>

Livro: B-598 Folha: 156 Distribuição: 6.666

Emolumentos: R\$73,80 (VRC 300,00), Funfejus: R\$9,92,

ISSQN: R\$3,69, FUNDEP: R\$3,69, Selo: R\$1,50,

Distribuidor: R\$11,51, Diligência: Não incide, Fotocópia:

Não incide, Microfilme: Não incide, Total: R\$104,11

Fazenda Rio Grande, 13 de maio de 2022

Alvaro Rossoni Clivati - Agente Designado

Daise de Fátima Balroski
Oficial Substituta



CNPJ: 24.931.425.0001-82

ANEXO I – TERMO DE PERMANÊNCIA

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada **CONTRATADA**, a empresa **ENZEN TELECOM LTDA - ME**, de nome fantasia **CAPITAL FIBRA & CAPITAL NET** com sede na Rua. João Quirino Leal, nº1552 inscrita no CNPJ sob o nº24.931.425.0001-82, detentora de autorização para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia, conforme **ATO DE AUTORIZAÇÃO nº 4219/2020, publicado no D.O.U em 10/08/2020** 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**, 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 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.

1.1.3 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.

CLÁUSULA 2ª - DA FIDELIDADE CONTRATUAL:

2.1 O presente instrumento formaliza a concessão pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE** dos benefícios descritos no **TERMO DE ADESÃO**, e em contrapartida, o **CONTRATANTE** se vincula (fideliza) 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 proporcionalmente aos benefícios concedidos e ao tempo restante para o término do contrato.

2.3. Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, o **CONTRATANTE** perderá automaticamente o direito aos benefícios antes concedidos pela **CONTRATADA**, mas, por outro lado, poderá rescindir o referido contrato a partir de então, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

2.4. A concessão ou prorrogação de benefícios vinculados a novo prazo de fidelidade deverá ser objeto de novo **Termo de Adesão e novo Contrato de Permanência**.

2.5. O **CONTRATANTE** reconhece que a suspensão dos serviços a pedido do próprio **CONTRATANTE** ou por inadimplência acarreta automaticamente na suspensão da vigência do presente **Contrato de Permanência** por período idêntico.

CLÁUSULA 3ª – DO FORO:

3.1 - Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca do Fazenda Rio Grande - PR, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Fazenda Rio Grande - PR, 11 de abril de 2022.

Edumir C de O do Silva

CONTRATADA: ENZEN TELECOM LTDA - ME

CNPJ: 24.931.425/0001-82

