

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada **CONTRATADA**, a empresa **ENZEN TELECOM LTDA - ME**, 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 5833/2020, publicado no D.O.U em 24/12/2020**, 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**.

DEFINIÇÕES

Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações. Com endereço

CONTRATANTE e/ou ASSINANTE – Pessoa natural ou jurídica que firma o presente contrato de prestação do STFC com a **CONTRATADA**.

Central de Atendimento – órgão de atendimento ao **CONTRATANTE**, através dos telefones **0800-941 0094**, responsável pelo recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços.

Acessibilidade: possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida;

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

Área de Tarifa Básica (ATB) - parte da área local definida pela Agência, dentro da qual o serviço é prestado ao assinante, em contrapartida a tarifas ou preços do plano de serviço de sua escolha; **Área local** - área geográfica contínua de prestação de serviços, definida pela Agência, segundo critérios técnicos e econômicos, onde é prestado o STFC na modalidade local;

Central Privativa de Comutação Telefônica (CPCT) - equipamento terminal de usuário, interligado ou não a uma central de comutação;





Código de acesso - conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em plano de numeração, que permite a identificação de assinante, de terminal de uso público ou de serviço a ele vinculado;

Código de Seleção de Prestadora (CSP) - conjunto de caracteres numéricos que permite ao usuário escolher a prestadora do STFC de longa distância nacional ou longa distância internacional;

Comodato - Para os presentes fins, representa a cessão dos equipamentos de propriedade da **Enzen Telecom LTDA** ao **CLIENTE**, sem cobrança de aluguéis, durante o período de vigência do presente contrato regidos pelos artigos 579 e 585 do Código Civil Brasileiro, na escolha pelo **CLIENTE**, de plano que ofereça essa opção, como forma de investimento feito pela Enzen Telecom LTDA.

Compartilhamento de Acesso - Conjunto de Caracteres numéricos ou alfanuméricos, que permite a identificação do **CLIENTE**, de terminal de Uso Público ou de Serviço a ele vinculado.

Distribuidor Geral (DG) - elemento ao qual se ligam as linhas externas à estação telefônica e às centrais de comutação;

Downgrade - Rebaixamento de plano, pacote ou serviços para um com menor valor e/ou funcionalidades.

Estação telefônica - conjunto constituído de uma ou mais centrais de comutação e as instalações que as abrigam ou complementam;

Fidelidade- Significa o período contratual mínimo, a ser cumprido pelo **CLIENTE**, em meses de utilização do serviço contrato, que visa equilibrar financeiramente os planos que contam com descontos e/ou vantagens promocionais. No caso de não cumprimento integral da fidelidade, aplicar-se multa compensatória estipulado no **TERMO DE ADESÃO e/ou CONTRATO DE PERMANÊNCIA**.

Franquia- É o máximo de minutos permitida em um período. Uma vez esgotada a franquia contratada, o **CLIENTE** ficará sujeito a uma política diferenciada restritiva ou uma cobrança adicional proporcional ao consumo adicional incorrido ou mesmo a indisponibilidade do serviço até o início do próximo período, de acordo com as regras e valores estabelecidos no plano contratado.

Serviço de Visita Técnica Improdutiva:- Valor em reais devido em razão de atendimento pessoal realizado pela Enzen Telecom Ltda, por solicitação do **CLIENTE**, sem registro de anormalidade e ou de irregularidade a corrigir (o problema se encontra na rede do **CLIENTE** como equipamento, computador celular, rede interna, cabeamento interno, etc.) ou também, nas visitas ensejadas por mau uso do equipamento/ sistema e serviços adicionais ou, ainda, quando o problema for culpa de ação do **CLIENTE** recusar ou caso se recuse a efetuar procedimento de reparo orientado pelo suporte via telefone.

Suporte Técnico - Constitui a prestação de serviço de suporte técnico por telefone, e-mail, WhatsApp ou Chat, relativo exclusivamente aos serviços de Telefone fixo.

SVA – Serviço de valor agregado, não vinculado ao STFC.

Plano de serviço - documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;

Poder de Mercado Significativo (PMS) - posição que possibilita influenciar de forma significativa as condições do mercado relevante, assim considerada pela Agência;

Ponto de Terminação de Rede (PTR) - ponto de conexão da rede externa com a rede interna do assinante;

Portabilidade de código de acesso - facilidade de rede que possibilita ao assinante de serviço de telecomunicações manter o código de acesso a ele designado, independentemente de prestadora de serviço de telecomunicações ou de área de prestação do serviço, na forma da regulamentação específica;

Posto de Serviço de Telecomunicações (PST) - conjunto de instalações de uso coletivo, mantido pela concessionária, dispendo de, pelo menos, TUP e TAP, que possibilita o atendimento pessoal ao usuário;

Prestação, Utilidade ou Comodidade (PUC) - atividade intrínseca ao serviço de STFC, vinculada à utilização da sua rede, que possibilita adequar, ampliar, melhorar ou restringir o uso do STFC;

Prestadora - pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta o STFC;

Processos de telefonia - aqueles que permitem a comunicação entre pontos fixos determinados, de voz e outros sinais, utilizando técnica de transmissão nos modos 3,1 kHz-voz ou 7 kHz-áudio ou até 64 kbit/s irrestrito, por meio de fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético;

Rede externa - segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se estende do PTR, inclusive, ao DG de uma estação telefônica;

Rede interna do assinante - segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se inicia no terminal localizado nas dependências do imóvel indicado pelo assinante e se estende até o PTR, exclusive;

Relação de assinantes - conjunto de informações que associa os nomes de todos os assinantes indicados do STFC na modalidade local, aos respectivos endereços e códigos de acesso de determinada localidade, respeitadas as manifestações de não divulgação de seus códigos de acesso;

Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral (STFC) - serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia;

Tarifa ou preço de assinatura - valor devido pelo assinante em contrapartida da manutenção da disponibilidade do acesso telefônico de forma individualizada para fruição contínua do serviço;

Tarifa ou preço de habilitação - valor devido pelo assinante, no início da prestação de serviço, que lhe possibilita a fruição imediata e plena do STFC;

Termo de Adesão – designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão presencial ou on-line) a este contrato, o qual determina o início da sua vigência, o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente contrato. O termo de Adesão assinado, obrigada o **CLIENTE** os termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de aditivos, desde que devidamente assinados por cada parte.



Teste de instalação – Consiste na realização de uma chamada telefônica de teste, a fim de conferir a ativação do serviço.

Tarifa ou preço de utilização - valor devido pelo usuário pelo uso do STFC, por unidade de medição;

Telefone de Uso Público (TUP) - aquele que permite a qualquer pessoa utilizar o STFC, por meio de acesso de uso coletivo, independentemente de contrato de prestação de serviço ou inscrição junto à prestadora;

Terminal - equipamento ou aparelho que possibilita o acesso do usuário ao STFC;

Terminal de Acesso Público (TAP) - aquele que permite a qualquer pessoa utilizar o STFC por meio de acesso de uso coletivo, independentemente de contrato de prestação de serviço ou inscrição junto à prestadora, incluindo, ainda, funções complementares que possibilitem o uso do STFC para conexão a Provedores de Acesso a Serviços de Internet (PASI), de livre escolha do usuário, e envio e recebimento de textos, gráficos e imagens, por meio eletrônico; e

Usuário - qualquer pessoa que utiliza o STFC, independentemente de contrato de prestação de serviço ou inscrição junto à prestadora.

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

Portal Contratada na Internet – www.capitalnet.com.br

Regulamento do STFC - Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, aprovado pela Resolução ANATEL nº 426/2005.

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 1ª – DO SERVIÇOS TELEFÔNICO FIXO COMUTADO.

1.1. O presente Contrato tem por objeto a prestação e a fruição do STFC, na modalidade local (serviço), por meio de acesso, identificado por um CÓDIGO DE ACESSO (Número do Telefone), disponibilizado pela **Enzen Telecom Ltda** em endereço indicado pelo **CLIENTE** mediante a pagamento de tarifas ou preços e prévia análise de viabilidade técnica, conforme **O PLANO DE SERVIÇO** contratado.

1.1.1. O **STFC**, destinado ao uso do público em geral, é o serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia.



1.1.2. Entende-se por Processos de Telefonia, aqueles que permitem a comunicação entre pontos fixos determinados, de voz e outros sinais, utilizando técnica de transmissão nos modos 3,1 KHz- voz ou 7 KHz- áudio ou até 64kbit/s irrestrito, por meio de fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético.

1.2. Não estão incluídos no disposto no item 1.1:

1.2.1. A instalação, operação e manutenção da **REDE INTERNA** do **CLIENTE**.

1.2.2. A operação e manutenção de equipamentos de propriedade do **CLIENTE** ou de terceiros;

1.3 Os **CLIENTES**, também chamados de "**ASSINANTES**" do **STFC**, que em função de suas características específicas, pode demandar funcionalidades de rede, forma de tratamento das chamadas, qualidade e sua função social.

1.4 Facilidades, comodidades e utilidades adicionais e inerentes ao **STFC (PUC)** disponibilizadas pela Enzen Telecom LTDA. Poderão ser requeridas pelo **CLIENTE**, a qualquer momento, e serão objeto de cobrança específica, através de documentos próprios. A ativação das **PUCs** dependerá da existência de condições técnicas.

1.5 O presente Contrato permite ao **CLIENTE** o acesso ao **STFC** nas modalidades Longa Distância Nacional (LDN) e longa Distância Internacional (LDI), disponibilizado por todas as Prestadoras legalmente habilitadas, mediante pagamento de tarifas ou preços correspondentes.

1.6. 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**, 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.

1.6.1 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.

1.6.2 O Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC compreende em serviço destinado ao uso do público em geral, sem um serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia.

1.6.3 O **CONTRATANTE**, uma vez que tenha se tornado usuário da **CONTRATADA**, terá disponível o acesso ao Serviço Telefônico Fico Comutado via tecnologia aplicável, de acordo com o plano escolhido voluntariamente pelo **CONTRATANTE**.

1.6.4 Novas prestações de serviços adicionais, utilidades e comodidades inerentes ao STFC poderão ser requeridas pelo **CONTRATANTE** a qualquer momento em uma das centrais de atendimento da **CONTRATADA**, as quais serão objeto de cobrança específica cujos valores vigentes deverão ser consultados previamente.

1.6.5 Neste ato o **CONTRATANTE** adere, além da **CONTRATADA**, outras Operadoras que lhe permitam a utilização dos Serviços de Telecomunicações, na modalidade de Longa distância Nacional e Longa Distância Internacional de forma completa.

1.7. 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.

1.8. O **STFC** destinado ao público geral, é o serviço de telecomunicações que por meio, de transmissão de voz e de outros sinais, destina – se á comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando Processos de Telefonia.

CLÁUSULA 2ª - PRESTAÇÃO DO SERVIÇO



2.1 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.

2.2. O **STFC** 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.

2.3. 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.

2.4. A prestação do serviço terá início efetivo quando da instalação da linha telefônica, ou seja, quando a extensão da Rede Pública de Telecomunicações da **CONTRATADA** for conectada ao endereço de instalação indicado no **TERMO DE ADESÃO**, no respectivo Ponto de Terminação da Rede.

2.5. 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**, cujo valor será exigido uma única vez.

2.6. 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.

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

2.8. 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.

2.8.1. O **CONTRATANTE** é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, 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 3ª – DOS PLANOS DE SERVIÇO



3.1. O presente serviço prestado pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE**, de acordo com o Plano de Serviços de sua livre escolha dentre aqueles disponibilizados pela **CONTRATADA** de acordo com a regulamentação vigente.

3.2. Entende-se por Plano de Serviço, o 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.

3.3. O **CONTRATANTE** deverá optar por um dos planos de serviço, seja básico ou alternativo, conforme indicado no TERMO DE ADESÃO.

3.4. A **CONTRATADA** disponibilizará o preço de seus serviços em seu portal e por meio de Centro de Atendimento Telefônico.

3.5. Pela prestação do serviço contratado, o **CONTRATANTE** pagará as tarifas e preços do plano escolhido no TERMO DE ADESÃO, podendo ser reajustado conforme as regras estabelecidas para a atividade.

3.6. O **CONTRATANTE** adimplente poderá migrar para outros planos oferecidos pela **CONTRATADA**, homologados pela ANATEL, a qualquer época, observados os critérios objetivos estabelecidos no plano de serviço contratado.

CLÁUSULA 4ª - PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

4.1. 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 locação, 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**.

4.2. 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. Neste caso o **CLIENTE** deverá em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data do vencimento, contatar a Enzen Telecom Ltda. Por intermédio de sua **CENTRAL DE ATENDIMENTO** ou optar a segunda via no endereço eletrônico www.capitalnet.com.br.



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.

4.3 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.

4.4 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.

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

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

4.6. O documento de cobrança apresentado pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE** deve corresponder a 30 (trinta) dias de prestação dos serviços, devendo ser apresentado de maneira detalhada, clara, explicativa, discriminado 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.

4.6.1. A entrega do documento de cobrança ao **CONTRATANTE**, por código de acesso, constituído de demonstrativo e fatura dos serviços prestados, deve ocorrer pelo menos 5 (cinco) dias antes do seu vencimento.

4.7. Havendo autorização expressa do **CONTRATANTE**, o documento de cobrança pode ser apresentado e obtido por meio da internet.

4.8. O documento de cobrança deverá ser pago pontualmente na rede bancária credenciada.

4.9. O **CONTRATANTE** pode optar por receber o documento de cobrança por meio eletrônico, assim, deverá informar à **CONTRATADA** seu endereço eletrônico e mantê-lo atualizado.



4.10. O preço do (s) serviço (s) pressupõe que a economia se manterá instável, caso contrário serão aplicadas ao contrato as disposições legais relativas à preservação do equilíbrio econômico – financeiro deste instrumento.

4.10.1. Na ocorrência de alteração nas regras e regulamentos de interconexão, de renumeração de uso de redes ou caso ocorra atos ou fatos de terceiro que gerem instabilidade financeira prejudicando e efetiva prestação dos serviços por parte Enzen Telecom LTDA, poderá ser proposto ao CLIENTE uma revisão do Contrato para recálculo dos valores, com objetivo de recompor o equilíbrio financeiro e de assegurar a continuidade da prestação do serviço em condições comercialmente viáveis para ambas as partes.

CLÁUSULA 5ª – DA INADIMPLÊNCIA

5.1 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.

5.1.1. 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 apenas no recebimento de chamadas, ficando o **CONTRATANTE** impossibilitado de originar chamadas por este período, cujo restabelecimento integral ficará condicionado ao efetivo pagamento do valor devido, com os acréscimos incidentes, conforme estabelecido neste instrumento.

5.1.2. 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.



Parágrafo único: Fica o CONTRATANTE ciente que caso o mesmo esteja vinculado a FIDELIDADE CONTRATUAL, tal obrigação ficará suspensa no período de suspensão total. Nesse caso, o período de suspensão não será contabilizado para efeitos de cumprimento do período de fidelidade contratual.

5.1.3. 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.

5.1.4. 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.

5.2. 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**.

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

5.3 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**.

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

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 a cada aniversário de um ano do contrato.

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 DAS PARTES

8.1 Além do disposto na legislação pertinente, termos de autorização e, em especial, no Regulamento do STFC, são obrigações e direitos das partes:

8.1.1 São direitos do CONTRATANTE:

- a) Acesso e fruição ao serviço dentro dos padrões de qualidade previstos na regulamentação, observada a viabilidade técnica no local;
- b) Liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;
- c) Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- d) Informação adequada sobre condições de prestação do serviço, facilidades e comodidades adicionais e seus respectivos preços;
- e) Detalhamento da fatura, para individualização das ligações realizadas, nos termos da regulamentação;
- f) Inviolabilidade e 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 dos portadores de deficiência, nos termos da regulamentação;
- g) Conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
- h) Rescisão deste contrato a qualquer tempo e sem ônus adicional;
- i) Suspensão temporária do serviço, de acordo com o estabelecido na cláusula 16 deste contrato;
- j) Não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvadas as hipóteses previstas neste contrato, ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da LGT;
- k) Prévio conhecimento das condições de contratação, prestação e suspensão do serviço;





l) Respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **CONTRATADA**;

m) Resposta eficiente e pronta às suas reclamações pela **CONTRATADA**;

n) Encaminhamento de reclamações ou representações contra a **CONTRATADA** junto à ANATEL ou aos órgãos de defesa do consumidor;

o) Reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

p) Obtenção gratuita, mediante solicitação encaminhada à Central de Atendimento da **CONTRATADA**, da não divulgação do seu código de acesso em relação de assinantes e no serviço de informação de código de acesso de assinante do STFC;

q) Substituição do seu código de acesso, nos termos da regulamentação;

r) Portabilidade de código de acesso, observadas as disposições da regulamentação;

s) Não ser obrigado ou induzido a consumir serviços ou adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como não ser compelido a se submeter à condição para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;

t) Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito ou da celebração de acordo com a **CONTRATADA**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele eventualmente anotada;

u) Bloqueio temporário ou permanente, total ou parcial, do acesso a comodidades ou utilidades contratadas, mediante solicitação expressa à Central de Atendimento;

v) Interceptação, sem ônus, das chamadas dirigidas ao antigo código de acesso e a informação de seu novo código, observados os prazos previstos na regulamentação;

w) Recebimento de cópia do contrato de prestação de serviço, bem como do plano de serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

x) Comunicação prévia da inclusão do nome do assinante em cadastros, bancos de dados, fichas ou registros de inadimplentes, condicionado à manutenção de seu cadastro atualizado junto à **CONTRATADA**;

y) Atendimento pessoal que lhe permita efetuar interação relativa à prestação do STFC, nos termos da regulamentação, sendo vedada a substituição do atendimento pessoal pelo oferecimento de autoatendimento por telefone, correio eletrônico ou outras formas similares;



z) Selecionar a prestadora de STFC de sua preferência para encaminhamento de chamadas de longa distância a cada chamada originada pelo **CONTRATANTE**;

aa) Não ser cobrado, em nenhuma hipótese, por chamada telefônica não completada;

bb) Não ser cobrado por chamada telefônica dirigida à Central de Atendimento da **CONTRATADA**;

8.1.2. São obrigações do CONTRATANTE:

a) Efetuar o pagamento da Taxa de Habilitação, dos valores correspondentes à assinatura, franquia e utilização do Plano de Serviço contratado e dos demais serviços prestados pela **CONTRATADA**, conforme especificados no documento de cobrança (Fatura **CONTRATADA**), até a data de seu vencimento;

b) Comunicar à **CONTRATADA**, através da Central de Atendimento, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do serviço ou fato nocivo à segurança, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pela **CONTRATADA**;

c) Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;

d) Assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do serviço no endereço instalado, inclusive com relação à configuração de seus equipamentos, obedecendo aos padrões e características técnicas autorizadas pela **CONTRATADA**, sob pena de suspensão do serviço;

e) Adquirir, construir e manter toda a infraestrutura/rede interna e equipamentos necessários para a ativação e prestação do STFC;

f) Providenciar, no endereço indicado, local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da **CONTRATADA**, quando for o caso;

g) Somente conectar à rede da **CONTRATADA** equipamentos e terminais que obedeçam aos padrões e características técnicas estabelecidas na regulamentação e pela **CONTRATADA** e que possuam certificação expedida e aceita pela ANATEL;

h) Preservar os bens da **CONTRATADA**, os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

i) Arcar com os custos de reparo, reposição, manutenção de rotina e de emergência dos equipamentos avariados ou danificados disponibilizados pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE**;

j) Assumir as responsabilidades, como fiel depositário, de guarda e conservação dos equipamentos (quando aplicável) de propriedade da **CONTRATADA** disponibilizados para a prestação dos serviços, estando ciente do ônus decorrente da negativa de entrega dos referidos equipamentos;



- k) Permitir a retirada dos equipamentos fornecidos pela **CONTRATADA**, quando aplicável, na hipótese de rescisão do presente contrato ou qualquer tipo de alteração nas características do serviço;
- l) Manter atualizados os seus dados cadastrais com a **CONTRATADA**, informando-a sobre toda e qualquer modificação, especialmente sobre o endereço para envio de faturas e correspondências;
- m) Informar à **CONTRATADA** a recusa na divulgação de seu código de acesso.
- n) Entregar, no momento da instalação ou quando solicitado pela **CONTRATADA**, cópia dos documentos que comprovem os dados cadastrais informados pelo **CONTRATANTE** quando da contratação;
- o) Permitir a visita dos técnicos da **CONTRATADA** ou por ela indicados quando da instalação, ativação e manutenção do serviço, bem como em caso de suspeita de uso indevido do STFC;
- p) Arcar com os custos de eventual mudança de endereço solicitada à **CONTRATADA**, observada a viabilidade técnica da prestação do serviço no novo local;
- q) Não comercializar, ceder, locar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir o serviço a terceiros sem autorização da **CONTRATADA**, sob pena de rescisão contratual.

8.1.3. São obrigações da CONTRATADA:

- a) Prestar o STFC conforme especificado neste contrato, a partir da data fixada, no local indicado, responsabilizando-se pela exploração e execução do serviço perante o **CONTRATANTE**;
- b) Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de cobertura da **CONTRATADA**, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos de indisponibilidade técnica;
- c) Garantir acessibilidade ao serviço e dar atendimento especializado e prioritário às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida;
- d) Não impedir, por contrato ou por outro meio, que o **CONTRATANTE** seja atendido por outras prestadoras ou outros serviços de telecomunicações;
- e) Emitir o documento de cobrança (Fatura **CONTRATADA**) e entregá-lo, via correio ou qualquer outro meio acordado entre as partes, no endereço informado pelo **CONTRATANTE**, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias da data de vencimento;
- f) Manter central de informação e de atendimento ao usuário capacitada para receber e processar solicitações e reclamações funcionando entre oito e vinte horas de segunda a sábado e domingos e feriados das dez da manhã às dezoito horas;



- g) Informar ao **CONTRATANTE** o número de ordem sequencial (Protocolo CONTRATADA) atribuído à sua solicitação ou reclamação para possibilitar o seu acompanhamento;
- h) Manter o registro de reclamações à disposição do **CONTRATANTE** por um período mínimo de 12 (doze) meses;
- i) Conceder desconto e/ou ressarcimento por falhas e/ou interrupções do serviço, na forma da cláusula 13 deste contrato;
- j) Tornar disponíveis ao **CONTRATANTE**, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;
- k) Tornar disponíveis ao **CONTRATANTE** informações sobre características e especificações técnicas dos equipamentos necessárias à conexão à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;
- l) Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e nos contratos celebrados com o **CONTRATANTE**;
- m) Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;
- n) Zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do **CONTRATANTE**, empregando todos os meios e tecnologia necessários para assegurar este direito dos usuários.

9.1.4 São direitos da **CONTRATADA**:

- a) Empregar equipamentos e infraestrutura contratados de terceiros;
- b) Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;
- c) Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos;
- d) Suspender a prestação do STFC e rescindir o presente contrato de acordo com as hipóteses previstas neste Contrato.

CLÁUSULA 9ª - DO PROCEDIMENTO PARA A MUDANÇA DE ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO

9.1. O **CONTRATANTE** adimplente poderá solicitar a mudança de endereço de instalação do seu terminal, dentro da mesma área local, observada a viabilidade técnica da prestação do serviço no novo local.



9.2. O atendimento da solicitação de mudança de endereço deverá ocorrer: em até 7 dias úteis para clientes residenciais; em até 03 dias úteis para clientes não residenciais; e em até 48 horas para clientes prestadores de serviços de utilidade pública.

9.3. A **CONTRATADA** poderá cobrar pelo atendimento à solicitação de mudança de endereço, em valor não superior ao valor da habilitação praticado pela prestadora no seu plano básico.

9.4. Em caso de solicitação de mudança de endereço na mesma área local, é assegurado o direito do **CONTRATANTE** de manter o seu código de acesso.

CLÁUSULA 10ª – DO CÓDIGO DE ACESSO

10.1 É vedada a alteração do código de acesso do **CONTRATANTE** pela **CONTRATADA**, exceto quando for a seu pedido e mediante expressa autorização, ou nos casos decorrentes de determinação da Anatel;

10.2 Na alteração de código de acesso a pedido do **CONTRATANTE**, é facultada à prestadora a cobrança pela alteração.

10.3. O prazo máximo para atendimento da alteração a pedido do **CONTRATANTE** é de 72 (setenta e duas) horas.

10.4. Na alteração de código de acesso mediante autorização expressa do **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deve informar o novo código que lhe será designado, bem como dar ampla publicidade do novo código de acesso, sem ônus, por meio do sistema de interceptação de chamadas.

10.5. As chamadas destinadas a código de acesso alterado devem ser interceptadas, pela **CONTRATADA**, sem ônus, pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias.

10.6. Quando a alteração do código de acesso se der em função de pedido do **CONTRATANTE**, deve ser disponibilizada opção de não divulgação do novo código de acesso.

10.7. A alteração de código de acesso que envolva mudança de localidade também é objeto da interceptação.

10.8. Implementação da interceptação das chamadas deve ser efetuada, pela **CONTRATADA**, em até 24 (vinte e quatro) horas da alteração do código, no prazo e condições definidos na regulamentação.

10.9. A **CONTRATADA** pode oferecer prazos adicionais de interceptação de chamadas sob a forma de PUC.

10.10. A **CONTRATADA** deve assegurar o direito do **CONTRATANTE** à portabilidade de código de acesso, no prazo e condições definidos na regulamentação.

**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 ao 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.

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 – RESCISÃO

14.1 O presente contrato poderá ser extinto a qualquer tempo 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(isquer) outro(s) débito(s) existente(s) para a efetiva extinção do presente.

14.2 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** do Serviço de Telefone Fixo Comutado (STFC), 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 15ª - DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

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

15.2 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**.





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

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

15.5. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a **CONTRATADA** deve descontar da assinatura o valor proporcional do período de perdurar esta interrupção.

§ 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 72 horas, devendo ser concedido abatimento na assinatura no caso das manutenções programadas que não forem realizadas dentro do período entre 0 h (zero hora) e 6 h (seis horas) para a planta interna e entre 6 h (seis horas) e 12 h (doze horas) para a rede externa, excluído os casos fortuitos e de força maior.

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

CLÁUSULA 16ª - DAS GARANTIAS ANTICORRUPÇÃO

16.1. 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 17ª – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

17.1 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.

17.2. 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);

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

17.2.2. 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.

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

17.2.4. 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.

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

17.3. 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").

17.3.1. 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.

17.3.2. 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.

17.4. 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 18ª – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

18.1. Para a ativação e prestação do STFC, o **CONTRATANTE** deverá adquirir, construir e manter toda a infraestrutura e equipamentos que compreendem a Rede Interna de telecomunicações, desde o terminal localizado nas dependências do **CONTRATANTE** até o Ponto de Terminação de Rede, conforme Manual de Rede Interna a ser fornecido ao **CONTRATANTE**, quando aplicável.

18.2. Conforme necessário à prestação do serviço STFC, a **CONTRATADA** poderá prover ao **CONTRATANTE**, em comodato, equipamentos de sua propriedade ou contratados de terceiros. **19.3.** O **CONTRATANTE** é responsável por quaisquer defeitos, falhas, danos ou avarias verificadas no(s) equipamento(s) provido(s), comprometendo-se a: (I) não permitir que terceiros não indicados pela **CONTRATADA** façam quaisquer intervenções ou inspeções no(s) equipamento(s); (II) arcar com todos os custos decorrentes da má utilização do(s) equipamento(s); (III) comunicar à **CONTRATADA** a existência de quaisquer defeitos ou de anomalias.

18.3. Havendo falhas no fornecimento de energia elétrica, seja por culpa do **CONTRATANTE**, de terceiros ou por parte da companhia de energia elétrica da região onde o serviço estiver sendo prestado, o serviço de STFC poderá ficar indisponível temporariamente, total ou parcialmente, até que o fornecimento de energia elétrica seja restabelecido.

18.4. Com o objetivo de manter o serviço de STFC ativo, a **CONTRATADA** possui geradores em todos os seus armários para que em caso de queda de energia o serviço continue sendo entregue ao **CONTRATANTE**, porém, a **CONTRATADA** somente garante a manutenção do serviço caso o **CONTRATANTE** possua equipamentos de energia que também mantenham a energia em caso de queda.

18.4.1. A **CONTRATADA** se responsabilizará em ressarcir o **CONTRATANTE**

18.5. Para a utilização do serviço de STFC em conjunto com um PABX, estando o PABX programado para não receber ligações a cobrar, o **CONTRATANTE** poderá perder ligações caso as atenda e logo em seguida as desligue.





18.5.1. Caso o **CONTRATANTE** tenha interesse em bloquear ligações a cobrar, deverá solicitar que o referido bloqueio seja feito pela **CONTRATADA**. Desta forma, o bloqueio não impactará no serviço de STFC a ser prestado.

18.6. Retirada de Equipamentos: a **CONTRATADA** ou terceiros autorizados providenciarão a retirada dos equipamentos disponibilizados pela **CONTRATADA** em comodato e instalados no endereço do Assinante, sem ônus, em até 30 (trinta) dias da data de término ou da rescisão do contrato, por qualquer motivo.

18.6.1. Caso a **CONTRATADA** não consiga retirar os equipamentos instalados no local informado pelo **CONTRATANTE** por motivos causados pelo próprio **CONTRATANTE**, este ficará responsável pela entrega dos equipamentos à **CONTRATADA**. Para tanto, a **CONTRATADA** comunicará o Assinante, por qualquer meio hábil, que foi impedida de retirar os Equipamentos, indicando o motivo do impedimento e o local onde eles deverão ser entregues.

18.6.2. Em não havendo a entrega dos equipamentos disponibilizados pela **CONTRATADA** por parte do **CONTRATANTE**, por qualquer motivo, em até 30 (trinta) dias a contar da data de recebimento do comunicado entregue pela **CONTRATADA**, o **CONTRATANTE** estará sujeito ao ressarcimento do valor do equipamento vigente à época do pagamento, conforme valores descritos no Portal **CONTRATADA**.

18.6.3. Os equipamentos disponibilizados pela **CONTRATADA** deverão ser entregues em bom estado, em perfeito funcionamento e na sua integralidade. Caso eles sejam entregues modificados ou danificados, a **CONTRATADA** poderá cobrar do **CONTRATANTE** o valor dos equipamentos atualizado à data de sua retirada, conforme valores disponíveis no Portal **CONTRATADA**, a título de multa compensatória, sem prejuízo da indenização por perdas e danos.

18.6.4. Em não havendo o pagamento das multas descritas acima nos prazos convencionados, a **CONTRATADA** poderá utilizar dos meios legais disponíveis para a exigência e a cobrança dos respectivos valores.

18.7. Para a prestação do Serviço ora contratado, parte da capacidade do SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) no mesmo endereço do STFC contratada pelo Assinante pode ser necessária.

CLÁUSULA 19ª – DA RESPONSABILIDADE

19.1. A **CONTRATADA** somente será responsável pelos danos diretos por ela comprovadamente causados, inclusive para fins de concessão dos descontos previstos na cláusula 13ª, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos.

19.2. A **CONTRATADA** não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva



do **CONTRATANTE**, o qual deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do serviço de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados, tais como, mas não limitado, a senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial. O **ASSINANTE** é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, ou multas decorrentes da utilização dos serviços em desacordo com este contrato, com a legislação e a regulamentação em vigor.

CLÁUSULA 20ª - DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1. A ativação do(s) serviço(s) ficará sujeita a viabilidade técnica, análise financeira e de crédito pela **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 serviços ora contratados 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 **CONTRATANTE**, 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 subseqüente 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 fixo ou móvel, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas de segunda a sábado e domingos e feriados das dez às dezesseis horas. O número mantido pela **CONTRATADA** do S.A.C. é **0800-941 0094**, ou no endereço da **CONTRATADA**, ainda pelo endereço eletrônico: **sac@capitalnet.com.br**.

20.12. 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 **PR**, e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico **www.capitalnet.com.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.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**.

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 **STFC**.

**CLÁUSULA 21ª – DO SUPORTE TÉCNICO**

21.1 A contratação do serviço inclui a prestação de serviço de suporte técnico, por meio da **CENTRAL DE ATENDIMENTO** e demais meios de comunicação disponíveis, salvo interrupções necessárias por ocasião de serviços de manutenção no sistema, falhas decorrentes da operação das empresas fornecedoras de energia elétrica e/ ou das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações envolvidas direta ou indiretamente na prestação do serviço objeto do presente Contrato, caso fortuito e força maior, ou ainda ações ou omissões de terceiros.

21.1.1 O **CLIENTE**, antes de solicitar o reparo, deve certificar-se de que a dificuldade de uso de serviço é devida a problemas na infraestrutura da Enzen Telecom Ltda.

21.2. A Enzen Telecom LTDA. Terá o prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas contadas da reclamação feita pelo **CLIENTE**, dirigida diretamente para a **CENTRAL DE ATENDIMENTO**, para efetivo atendimento, podendo ter o **CLIENTE** um atendimento imediato, dependendo de disponibilidade momentânea dos técnicos da Enzen Telecom LTDA.

21.3. Para a realização do suporte técnico remoto, o **CLIENTE** deverá estar no endereço de instalação em frente aos equipamentos e/ou dispositivo em que está apresentando problemas.

21.4. É vedado ao **CLIENTE**, no seu contato com os atendentes do suporte técnico da Enzen Telecom LTDA. condutas ameaçadoras, palavras obscenas, difamatórias, pejorativas, prejudicial ou injuriosas, nem discriminatória em relação a raça, cor, credo ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do Contrato, sem prejuízo de todas as demais medidas cabíveis.

21.5. A Enzen Telecom LTDA. Dará o suporte necessário empreendendo seus melhores esforços com vistas ao atendimento satisfatório das perguntas e dúvidas do **CLIENTE** referentes ao objeto deste de contrato.

CLÁUSULA 22ª - DA SUCESSÃO E DO FORO

22.1. 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**.

Edlemir e da J de Silva

CONTRATADA: ENZEN TELECOM LTDA - ME

CNPJ: 24.931.425/0001-82

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

Protocolo/Registro
n° 228.233

Selo nº 1541MxHqj9GsslomKlEbkxh
Consulte esse selo em

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

Livro: B-598 Folha: 171 Distribuição: 6.667
Emolumentos: R\$73,80 (VRC 300,00), Funrejus: 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 Clivatti - Agente Designado

Daise de Fátima Balcoski
Oficial Substituta

