# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) E COMODATO

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada **CONTRATADA,** conforme identificada a seguir:

CARTÓRIO 1º OFÍCIO SINOP - MT REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

**DADOS DA CONTRATADA**

| | | | |
|---|---|---|---|
| Nome Empresarial: **J Z TELECOM LTDA** | | | |
| Nome Fantasia: **JZ TELECOM** | | | |
| Ato de autorização nº 8810 de 23 de junho de 2022 | | CNPJ: 46.361.129/0001-26 | IE:15.833.236-9 |
| Endereço: Rod BR 163, KM 157 | | Bairro: Ouro Verde | |
| Cidade: Castelo de Sonhos - Altamira | Estado: Pará | CEP: 68.379-200 | |
| Telefones: (66) 9 9905-7522 (93) 35022777 | S.A.C: 9090 (66) 9 9905-7522 9090 (93) 35022777 | e-mail: sac.jztelecom@gmail.com | |

E do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente **CONTRATANTE**, nomeadas e qualificadas através de **TERMO DE CONTRATAÇÃO** ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento.

## 1 CLÁUSULA PRIMEIRA – CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

**1.1** Aplicam-se ao presente **CONTRATO** as seguintes definições:

**1.1.1 ANATEL:** Agência Nacional de Telecomunicações. Com sede à Rua SAUS, Quadra 06, Bloco F, 2º Andar, Brasília, Distrito Federal, CEP: 70.070-940, com Endereço Eletrônico: www.anatel.gov.br e Central de Atendimento: 1331 e 1332, funcionando de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.

**1.1.2 ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO:** Área geográfica de âmbito nacional onde o SCM pode ser explorado conforme condições preestabelecidas pela Anatel;

**1.1.3 CENTRO DE ATENDIMENTO:** Órgão da CONTRATADA de SCM responsável por recebimento de reclamações, solicitação de informações e de serviços ou de atendimento ao Assinante;

**1.1.4 SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM):** Serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço.

**1.1.5 TERMO DE CONTRATAÇÃO:** Instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial, por telefone ou online) a este Contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão. O TERMO DE CONTRATAÇÃO, assinado ou aderido eletronicamente, obriga o CONTRATANTE aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de ADITIVOS, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

**1.1.6 CONTRATO DE PERMANÊNCIA**: Instrumento autônomo, mas vinculado ao presente Contrato, com a finalidade de formalizar a fidelização do CONTRATANTE por período pré-determinado, tendo como contrapartida a concessão de benefícios válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.

**1.1.7 PRESTADORA DE PEQUENO PORTE (PPP):** Grupo detentor de participação de mercado nacional inferior a 5% (cinco por cento) em cada mercado de varejo em que atua.

## 2 CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

**2.1** O presente Contrato tem por objeto a prestação de SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) por BANDA LARGA ou por LINK DEDICADO pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, cujo Plano de Serviço e Endereço para Instalação foram, respectivamente, escolhidos e indicados pelo CONTRATANTE, em TERMO DE CONTRATAÇÃO.

**2.2** O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela PRESTADORA é de até 24 (vinte e quatro) horas em locais urbanos e 05 (cinco) dias úteis em locais rurais, contados da data em que o CONTRATANTE firmar o TERMO DE CONTRATAÇÃO, sendo

que dever-se-á levar em conta estudo prévio de viabilidade técnica, observando-se também as condições climáticas locais e condições físicas e técnicas do local para instalação.

CARTÓRIO 1 OFÍCIO
SINOP - MT
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

**2.3** Tratando-se de condomínio, também será de responsabilidade do CONTRATANTE, providenciar a devida autorização para instalação e prestação do serviço contratado.

**2.4** Os serviços de internet (SCM) 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 ativação até o término deste Contrato, ressalvadas as interrupções provocadas por falhas que independam da vontade da CONTRATADA.

**2.5** Aplicam-se ao presente Contrato as seguintes legislações, sem prejuízo das demais vigentes:

**2.5.1** Código de Defesa do Consumidor (CDC) – Lei nº 8.078 de 11 de Setembro de 1990;

**2.5.2** Lei Geral de Telecomunicações (LGT) – Lei nº 9.472 de 16 de Julho de 1997;

**2.5.3** Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) – Resolução nº 614 de 28 de Maio de 2013;

**2.5.4** Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) – Resolução nº 632 de 07 de Março de 2014;

Parágrafo Primeiro. A CONTRATADA se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de *CONTRATADA de Pequeno Porte (PPP)*, motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, e ainda, no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011.

Parágrafo Segundo. A CONTRATADA, além de ser uma CONTRATADA de Pequeno Porte (PPP), possui menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço (assinantes), motivo pelo qual está dispensada do cumprimento de diversas outras obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014 e no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011 e ainda no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL - Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019.

## 3 CLÁUSULA TERCEIRA – DA ADESÃO

**3.1** A adesão do serviço poderá ser realizada pelo CONTRATANTE através de vendedores credenciados pela CONTRATADA, por telefone, WhatsApp ou na própria sede.

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

**3.2.1** Por meio de **ASSINATURA** de **TERMO DE CONTRATAÇÃO IMPRESSO;**

**3.2.2** Por meio de **ACEITE ELETRÔNICO/ONLINE** de **TERMO DE CONTRATAÇÃO;**

**3.2.3** Por meio de assinatura na Ordem de Serviço;

**3.2.4** Pagamento total exclusivamente via boleto bancário de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela CONTRATADA.

**3.2.5** Fruição do serviço por mais de 7 (sete) dias, contados da data de instalação.

Parágrafo Primeiro. Por meio da **ASSINATURA ou ACEITE ELETRÔNICO** do **TERMO DE CONTRATAÇÃO,** o **ASSINANTE** declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todos os direitos, deveres e garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, detalhes referentes a plano de serviço, valores de mensalidade, formas de pagamento, velocidade de download e upload, garantia de banda e franquia de consumo.

Parágrafo Segundo. A CONTRATADA poderá introduzir modificações ou aditivo contratual no presente instrumento, mediante o devido registro em cartório, e compromete-se a divulgar na sede da empresa e/ou em outros meios de comunicação as novas versões do presente Contrato, ficando facultado ao CONTRATANTE o direito de formalizar sua oposição, de forma fundamentada, em até 30 (trinta) dias contados da divulgação. Após esse prazo, passam a vigorar as novas condições contratuais

Parágrafo Terceiro. A eventual anulação de um dos itens do presente instrumento não invalidará as demais regras deste Contrato.

CARTÓRIO 1º OFÍCIO
SINOP - MT
REGISTRO DE
TÍTULOS

## 4 CLÁUSULA QUARTA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

**4.1** Na prestação dos serviços, a CONTRATADA disponibilizará ao CONTRATANTE um endereço IP (internet Protocol) que poderá ser dinâmico (variável), ou poderá ser fixo (invariável), a exclusivo critério da CONTRATADA. A CONTRATADA disponibiliza o IP dinâmico (variável) de forma gratuito, sendo que para o IP fixo (invariável) será cobrado um valor conforme acordado com a CONTRATANTE.

**4.2** Independente da forma de disponibilização do IP (Internet Protocol) ao CONTRATANTE, este endereço sempre será de propriedade da CONTRATADA, sendo que a disponibilização do endereço IP (Internet Protocol) não constitui, de forma alguma, qualquer espécie de cessão ou transferência desta propriedade.

**4.3** A CONTRATADA se reserva no direito de alterar, a qualquer momento, o IP dinâmico (variável) ou fixo (invariável) cedido ao CONTRATANTE, independentemente de prévia comunicação ou consentimento do CONTRATANTE.

**4.4** Na omissão no TERMO DE CONTRATAÇÃO quanto ao tipo de IP contratado, será considerado que o IP disponibilizado é dinâmico (variável).

**4.5** O CONTRATANTE tem conhecimento que o IP disponibilizado pela CONTRATADA poderá ser utilizado, simultaneamente, por outros CONTRATANTES da CONTRATADA, através do emprego da tecnologia NAT (Network Address Translation).

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

## 5 CLÁUSULA QUINTA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

**5.1** É permitido à CONTRATADA realizar a oferta ao CONTRATANTE dos serviços de comunicação multimídia conjuntamente com outros serviços de telecomunicações. A prestação de serviços de telecomunicações de forma conjunta poderá ser feita diretamente pela CONTRATADA ou em parceria com outras empresas de telecomunicações. Cada serviço de telecomunicações contratado pelo CONTRATANTE será regulado através de um instrumento contratual específico, autônomo, correspondente a cada modalidade contratada, podendo, todavia, diversos serviços serem contratados conjuntamente através da assinatura ou aceite eletrônico de um único TERMO DE CONTRATAÇÃO.

**5.2 O CONTRATANTE reconhece que a CONTRATADA, é uma CONTRATADA de Pequeno Porte (PPP), com menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço (assinantes) e por essa razão é dispensada do cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011, conforme Artigo 1.º, parágrafo terceiro, deste Regulamento.**

**5.3 A CONTRATADA disponibilizará ao CONTRATANTE um centro de atendimento telefônico gratuito, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no período compreendido entre as 08 (oito) e 18 (dezoito) horas, exclusivamente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados.**

**5.4** Constituem direitos da CONTRATADA, além dos previstos na Lei nº 9.472 de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no Termo de Autorização para prestação do serviço:

**5.4.1** Empregar equipamentos e infraestruturas que não lhe pertençam;

**5.4.2** Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

**§1º** A CONTRATADA, em qualquer caso, continua sendo responsável perante a Anatel e os CONTRATANTES pela prestação e execução do serviço;

**§2º** A relação entre a CONTRATADA e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

**5.4.3** Conceder, a seu critério, benefícios e realizar promoções, desde que o faça de forma não discriminatória e, segundo critérios objetivos.

**5.5** Constituem deveres da CONTRATADA:

CARTÓRIO 1º OFÍCIO
REGISTRO CIVIL
TÍTULOS
E DOCUMENTOS

**5.5.1** Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 73/1998), ser a responsável pela prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) perante a ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis;

**5.5.2** Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade previstos no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, quais sejam: (i) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação; (ii) disponibilidade do serviço nos índices contratados; (iii) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação; (iv) divulgação de informações aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço; (v) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes; (vi) número de reclamações contra a CONTRATADA; (vii) fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

**5.5.3** Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento ao CONTRATANTE, conforme regras impostas pela ANATEL à CONTRATADA em decorrência da sua classificação como CONTRATADA de Pequeno Porte (PPP), inclusive com menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço (assinantes), atendendo e respondendo às reclamações e solicitações do CONTRATANTE, de acordo com os prazos previstos no presente Contrato.

**5.6** É vedado à CONTRATADA condicionar oferta referente ao SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou ainda condicionar vantagens ao CONTRATANTE à compra de outros serviços ou aplicações, ainda que prestados por terceiros;

**5.7** A CONTRATADA dispõe do S.A.C: 9090(66) 9 9905-7522 ou 9090(93) 35022777 e e-mail eletrônico sac.jztelecom@gmail.com.

**5.8** A CONTRATADA não pode impedir, por Contrato ou qualquer outro meio, que o CONTRATANTE seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações. Face às reclamações e dúvidas dos CONTRATANTES, a CONTRATADA deve fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível.

**5.9** 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, conforme cronograma de implantação constante do termo de autorização;

**5.10** Tornar disponíveis ao CONTRATANTE, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;

**5.11** Tornar disponíveis ao CONTRATANTE informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;

**5.12** Prestar esclarecimentos ao CONTRATANTE, de pronto e livre de ônus, face às suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

**5.13** Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação citados na cláusula quinta e no Contrato celebrado com o CONTRATANTE, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

**5.14** Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

**5.15** Prestar à ANATEL, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes 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;

**5.16** Manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.

**5.17** Manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço.

**5.18** A CONTRATADA observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários.

CARTÓRIO 1º OFÍCIO
SINOP - MT
REGISTRO DE
TÍTULOS
E DOCUMENTOS

Parágrafo Único. A CONTRATADA tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão de sigilo.

**5.19** Toda e qualquer comunicação da CONTRATADA para com o CONTRATANTE será formalizada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (e-mail), ou aplicativos de mensagens como Whatsapp ou Messenger, ou correspondência postal (via Correios) ou ainda, entrega pessoalmente.

## 6 CLÁUSULA SEXTA - DOS DIREITOS E DEVERES DO CONTRATANTE

**6.1** São direitos do CONTRATANTE:

**6.1.1** Acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;

**6.1.2** À liberdade de escolha da CONTRATADA;

**6.1.3** Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

**6.1.4** Informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;

**6.1.5** Inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

**6.1.6** Conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

**6.1.7** Suspensão do serviço prestado ou à rescisão do Contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, nos termos da cláusula décima terceira.

**6.1.8** A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres contratuais;

**6.1.9** Prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

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

**6.1.11** Resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações;

**6.1.12** Encaminhamento de reclamações ou representações contra a CONTRATANTE, junto à Anatel ou aos órgãos de defesa do consumidor;

**6.1.13** Reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

**6.1.14** Substituição do seu código de acesso, se requerido;

**6.1.15** Não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço;

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

**6.1.17** A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas, respeitadas as condições dispostas na cláusula décima terceira.

**6.1.18** À continuidade do serviço pelo prazo contratual;

**6.1.19** Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados, com no mínimo 5 (cinco) dias de antecedência.

**6.2** Constituem **DEVERES** do **CONTRATANTE:**

**6.2.1** Informar a CONTRATADA sob qualquer alteração de endereço eletrônico ou físico, estando ciente que em caso de não informação será dado como notificado nos últimos endereços constantes na base cadastral da CONTRATADA, bem como telefones para contato caso ocorra mudança do mesmo;

**6.2.2** Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

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

**6.2.4** Cumprir as obrigações fixadas no Contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;

CARTÓRIO 1º OFÍCIO
SINOP - MT
REGISTRO DE
TÍTULOS
E DOCUMENTOS

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

**6.2.6** 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;

**6.2.7** Permitir acesso da CONTRATADA, ou de terceiros que esta indicar, sempre que necessário, no local de instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamento necessário para prestação do serviço.

**6.2.8** Providenciar local adequado e/ou infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da CONTRATADA, quando for o caso.

**6.2.9** 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;

**6.2.10** É VEDADO ao CONTRATANTE ceder, transferir ou disponibilizar a prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), contratado com a CONTRATADA a terceiros, quer seja por cabo, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena de rescisão do presente Contrato, bem como, a obrigação do CONTRATANTE de ressarcir à CONTRATADA os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes;

**6.2.11** O CONTRATANTE se compromete a não expor vexatória e prejudicialmente o nome e tampouco a imagem da CONTRATADA em meios de comunicação, tais como mídias sociais, jornais impressos etc., ficando, desde já, sujeito à reparação do dano causado, sem prejuízo da responsabilização cível e penal;

**6.2.12** A CONTRATADA, no momento em que tiver notícia da exposição vexatória e prejudicial de seu nome e imagem, se reservará o direito de enviar Carta de Notificação para ao CONTRATANTE, a qual exigirá a retratação do ASSINANTE no mesmo meio de comunicação em que promoveu a exposição vexatória no prazo de 24 (vinte e quatro) horas a contar do recebimento da Carta de Notificação.

**6.2.13** O CONTRATANTE fica ciente desde já que a caixa postal eletrônica vinculada ao endereço eletrônico de sua titularidade (e-mail) será um dos meios de comunicação entre CONTRATANTE e CONTRATADA, bem como a remessa via postal (Correios), para informar o CONTRATANTE de toda e qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações que entender de interesse recíproco. A título de urgência fica estabelecida a possibilidade de envio de SMS no número de telefone principal cadastrado no ato da contratação.

**6.2.14** 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;
IV) O não recebimento do documento de cobrança.

## 7 CLÁUSULA SÉTIMA - DA FRANQUIA DE CONSUMO

**7.1** No Plano de Serviço ofertado ao CONTRATANTE poderá haver a previsão de Franquia de Consumo, que constitui uma limitação de transferência (tráfego) em bytes dentro de um determinado período. Uma vez esgotada a Franquia de Consumo, o CONTRATANTE ficará sujeito à redução de velocidade ou a uma cobrança proporcional ao consumo adicional incorrido, o que será antecipadamente previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

**7.2** Quando ocorrer a extrapolação da Franquia de Consumo, e tendo o CONTRATANTE optado no TERMO DE CONTRATAÇÃO pela redução da velocidade contratada, esta redução ocorrerá automaticamente. Neste caso, poderá o CONTRATANTE, alternativamente, optar pela continuidade da sua velocidade inicial (com a consequente cobrança proporcional ao consumo adicional incorrido), devendo, para tal, entrar em contato com a CONTRATADA através de sua Central de Atendimento Telefônico.

**7.3** Nos termos do Artigo 80º, parágrafo único, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, a CONTRATADA não está obrigada a informar ao CONTRATANTE, quando ocorrer, que o seu consumo está próximo a atingir a franquia contratada.

CARTÓRIO 1º OFÍCIO
SINOP - MT
REGISTRO DE
TITULOS
E DOCUMENTOS

## 8 CLÁUSULA OITAVA - DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

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

**8.1.1** Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

**8.1.2** O fornecimento da garantia de banda não se estende a entrega de sinais por meio do wi-fi;

**8.1.3** A CONTRATADA não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pelo cliente quando do acesso à internet, a exemplo daqueles que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros;

**8.1.4** Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;

**8.1.5** Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;

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

**8.1.7** Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;

**8.1.8** Número de reclamações contra a CONTRATADA;

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

**8.2** A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer danos relacionamentos a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha de operação por pessoas não autorizadas, ataque de hackers, falhas na internet, na infraestrutura do CONTRATANTE, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da CONTRATADA.

**8.3** A CONTRATADA não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pelo CONTRATANTE quando do acesso à internet, a exemplo daqueles que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros, tais como: MSN, Skype, VOIP, Jogos on-line, Programas P2P, IPTV, VPN, Whatsapp, dentre outros.

**8.4** A CONTRATADA não se responsabiliza pela impossibilidade do CONTRATANTE acessar páginas na rede internet que estejam fora do ar, e/ou inoperantes, e/ou sobrecarregadas por volume excessivo de usuários e/ou conexões simultâneas.

## 9 CLÁUSULA NONA - DO PLANO DE SERVIÇO

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

**9.2** Em caso de alteração do PLANO DE SERVIÇO que resultar na redução dos valores pagos à CONTRATADA, fica o CONTRATANTE sujeito à multa prevista no Contrato de Permanência, caso assinado, de acordo com a data em que fora solicitada a redução, bem como proporcionalmente à redução verificada.

**9.3** O PLANO DE SERVIÇO será disponibilizado previamente ao CONTRATANTE, e constará no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

## 10 CLÁUSULA DÉCIMA – DOS EQUIPAMENTOS

**10.1** A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CONTRATANTE equipamentos para receber os serviços, tais como roteadores, a título de locação, comodato ou doação, o que será ajustado pelas partes através do TERMO DE CONTRATAÇÃO, devendo o CONTRATANTE, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse.

**10.2** O CONTRATANTE é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados e, inclusive,

retirar os equipamentos da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena de pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento.

CARTÓRIO 1º OFÍCIO
SINOP - MT
REGISTRO DE
TÍTULOS
E DOCUMENTOS

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

**10.4** Os equipamentos cedidos deverão ser utilizados pela CONTRATADA única e exclusivamente no endereço de instalação constante no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sendo vedado remover os equipamentos para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito da CONTRATADA.

**10.5** Em se tratando de comodato ou locação, o CONTRATANTE reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda dos equipamentos cedidos. Portanto, deve indenizar a CONTRATADA pelo valor de mercado dos equipamentos, em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias ou danos a qualquer dos equipamentos, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução dos equipamentos;

**10.6** Em se tratando de doação, o CONTRATANTE reconhece ser o proprietário do equipamento, devendo substituí-lo por outro com idênticas características e/ ou outro que a CONTRATADA venha indicar, em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias ou danos a qualquer dos equipamentos, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução dos equipamentos;

**10.7** Em se tratando de Comodato ou locação, ao final do Contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o CONTRATANTE obrigado a restituir à CONTRATADA os equipamentos cedidos, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas. Verificado que qualquer equipamento se encontra avariado ou imprestável para uso, ou em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a qualquer dos equipamentos, deverá o CONTRATANTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento.

**10.8** Ocorrendo a retenção pelo CONTRATANTE dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, pelo prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas do término ou rescisão do Contrato, fica autorizada à CONTRATADA, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do valor de mercado do equipamento e das penalidades contratuais, quando aplicáveis.

**10.9** Não realizado o pagamento no prazo de vigência, fica a CONTRATADA autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do CONTRATANTE aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

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

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

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

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

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

**10.11.4** Se os equipamentos necessários para a conexão com a rede da CONTRATADA forem disponibilizados pelo CONTRATANTE (do seu acervo particular) ou através de fornecimento por terceiros estranhos a este negócio jurídico, este será responsável 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 será de sua inteira responsabilidade, podendo o CONTRATANTE solicitar assistência à CONTRATADA, se estabelecida condição para tanto entre as partes.

CARTÓRIO 1º OFÍCIO
SINOP - MT
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

**10.12** 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 Whatsapp, por correio eletrônico, telefone ou outro disponibilizado.

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.

**10.13** A CONTRATADA compromete-se a atender as solicitações de reparo por falhas ou defeitos do ASSINANTE resolvendo num prazo de até 5 dias (cinco) dias úteis a contar de sua solicitação protocolada.

**10.14** Não estão previstas neste Contrato instalações de quaisquer tipos de interface adicional entre o ponto de terminação (cabo de rede do rádio) e o equipamento do CONTRATANTE.

**10.15** Reconhecendo que a CONTRATADA somente oferece os meios de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, o CONTRATANTE a isenta de quaisquer responsabilidades nas hipóteses de interrupção de suas atividades em decorrência de fato de terceiro, caso fortuito ou força maior, incluindo eventos imprevisíveis ocasionados por fenômenos da natureza, inclusive restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo poder público, seja em caráter eventual ou definitivo, ou, ainda, falta ou queda brusca de energia; danos involuntários que exijam o desligamento temporário do sistema em razão de reparos ou manutenção de equipamentos; a interrupção de sinais pelas fornecedoras de acesso à rede mundial; características técnicas dos aparelhos receptores do CONTRATANTE que prejudiquem a recepção do sinal; e outros tipos de limitações técnicas ou intercorrências alheias à vontade da CONTRATADA.

## 11 CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO

**11.1** Pelos serviços de comunicação multimídia, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA os valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, que se constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.

**11.2** No TERMO DE CONTRATAÇÃO constará ainda o valor a ser pago pelo CONTRATANTE em decorrência dos serviços de ativação ou instalação, bem como o valor a ser pago em virtude da locação de equipamentos (se for o caso), dentre outros.

**11.3** Poderá a CONTRATADA, independentemente da aquiescência do CONTRATANTE, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

**11.4** Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à CONTRATADA, nos termos deste Contrato, o CONTRATANTE será obrigado ao pagamento de: (i) multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada segundo a variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; e (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

**11.5** Os valores relativos a este Contrato serão anualmente reajustados, com base na variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

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

**11.6.1** Mudança de endereço, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da CONTRATADA;

**11.6.2** Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do CONTRATANTE;

CARTÓRIO 1º OFÍCIO
REGISTRO DE
TÍTULOS
E DOCUMENTOS

**11.6.3** Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos serviços objetos deste Contrato ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do CONTRATANTE, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do CONTRATANTE ou de terceiros;

**11.6.4** Retirada de equipamentos, caso o CONTRATANTE tenha anteriormente negado o acesso da CONTRATADA às suas dependências;

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

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

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

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

## 12 CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS

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

**12.2** Em virtude de interrupção programada ou não, o CONTRATANTE reconhece que somente terá direito a desconto caso a interrupção ultrapasse o período de 24 (vinte e quatro) horas.

**12.3** O desconto concedido pela CONTRATADA em virtude da interrupção programada ou não, será efetuado no documento de cobrança subsequente. Sendo que, em ambos os casos, a responsabilidade da CONTRATADA é limitada ao desconto, não sendo devido nenhuma outra compensação, reparação ou indenização adicional.

Parágrafo Primeiro: Caso o CONTRATANTE utilize o serviço contratado para fins comerciais ou profissionais, deverá realizar a contratação de internet de redundância para suprir qualquer necessidade durante o intervalo de inoperância e/ou degradação.

Parágrafo Segundo: O desconto por interrupção não programada somente será concedido caso o CONTRATANTE entre em contato com a PRESTADORA no momento da interrupção.

**12.4** A CONTRATADA não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço, programada ou não, ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio CLIENTE ou terceiros, por erros de operação do CLIENTE, dentre outras hipóteses de limitação de responsabilidade da CONTRATADA.

## 13 CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

**13.1** O não pagamento de valores acordados pelo CONTRATANTE ao aderir o presente Contrato resultarão nas seguintes penalidades:

**13.2** Transcorridos **05 (cinco) dias** da ciência e da existência do débito vencido, fica a **CONTRATADA** autorizada a **SUSPENDER TOTALMENTE** o fornecimento do serviço.

**13.3** Transcorridos **30 (trinta) dias** da **SUSPENSÃO TOTAL** do fornecimento do serviço, fica o CONTRATANTE ciente que o CONTRATO poderá ser RESCINDIDO.

**13.4** Rescindido o presente Contrato, a **CONTRATADA** encaminhará em até **7 (sete)** dias, documento para comprovar a rescisão do Contrato, com a informação da possibilidade do registro do débito nos Órgãos de Proteção ao Crédito, sendo este encaminhado por meio do correio eletrônico ou ao último endereço constante no cadastro do **CONTRATANTE.**

CARTÓRIO 1º OFÍCIO
SINOP - MT
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

**13.5** Durante o período no qual o serviço estiver **SUSPENSO TOTALMENTE**, não será cobrado valor de mensalidade do **CONTRATANTE,** sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais já vencidos, inclusive, acrescidos de multa pecuniária de **2% (dois por cento)** sobre o valor do débito e **1% (um por cento)** ao mês de juros de mora, cobrados a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação, até a data da efetiva liquidação.

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

**13.7** O reestabelecimento dos serviços fica condicionado ao pagamento dos valores em atraso, acrescido de valores referentes a multas e juros.

**13.8** Sendo o período de atraso, superior a **12 (doze) meses,** além dos encargos de multas e juros, será acrescido aos valores devidos, atualização monetária na mesma forma do **Item 11.5**, supra.

**13.9** O CONTRATANTE adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos serviços objetos deste Contrato, 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.

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

**13.11** Fica o CONTRATANTE ciente que caso o mesmo esteja vinculado a FIDELIDADE CONTRATUAL, tal obrigação ficará suspensa durante o período de suspensão solicitado pelo CONTRATANTE. Nesse caso, o período de suspensão não será contabilizado para efeitos de cumprimento do período de fidelidade contratual.

## 14 CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

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

**14.2** O CONTRATANTE poderá requerer documento de cobrança para pagamento dos valores não contestados, o qual será emitindo, sem ônus, com prazo adicional de 10 (dez) dias para pagamento

**14.3** O CONTRATANTE terá o prazo máximo de 03 (três) anos da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a CONTRATADA.

**14.4** A partir do recebimento da contestação de débito feita pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para apresentar a resposta.

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

**14.6** Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela CONTRATADA, fica o CONTRATANTE obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

**14.7** A CONTRATADA cientificará o CONTRATANTE do resultado da contestação do débito.

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

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

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

CARTÓRIO 1º OFÍCIO
SINOP - MT
REGISTRO DE
TITULOS

## 15 CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

**15.1** A CONTRATADA, a seu critério exclusivo poderá ofertar ao CONTRATANTE determinados benefícios quando da contratação dos serviços, tendo em contrapartida do CONTRATANTE a fidelidade contratual de acordo com o prazo previsto no CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

**15.2** Caso seja do interesse do CONTRATANTE aceitar valor de determinado benefício ofertado pela CONTRATADA, a critério exclusivo desta, o CONTRATANTE deverá pactuar por meio do CONTRATO DE PERMANÊNCIA, documento no qual serão identificados os benefícios concedidos, assim como prazo de fidelidade contratual que deverá cumprir em contrapartida, bem como as penalidades aplicáveis ao CONTRATANTE em caso de rescisão contratual antecipada.

**15.3** O CONTRATANTE declara e reconhece ser facultado a ele optar, antes da contratação pela celebração de Contrato sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

**15.4** O CONTRATO DE PERMANÊNCIA, explicitará, além dos benefícios, os valores correspondentes à multa por rescisão contratual antecipada, proporcional ao tempo restante para o término do vínculo contratual assumido pelo CONTRATANTE.

## 16 CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS

**16.1** A CONTRATADA efetuará a instalação e ativará os serviços contratados para somente um equipamento do CONTRATANTE, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas pelo CONTRATANTE. Sendo implementada pelo CONTRATANTE uma rede wi-fi, ou caso o equipamento disponibilizado pela CONTRATADA permita conexões wi-, esta conexão deverá ser necessariamente criptografada, sendo vedada, em qualquer hipótese, a cessão, disponibilização ou compartilhamento pelo CONTRATANTE dos serviços objeto deste Contrato, por qualquer meio, a terceiros estranho à presente relação contratual.

**16.2** A garantia da prestação do Serviço se limita a recepção do sinal e garantia de banda no ponto de instalação, não se estendendo a conexão pelo wi-fi;

**16.3** Caso restar constatado, por qualquer meio, que o CONTRATANTE está realizando a cessão, disponibilização ou compartilhamento dos serviços em favor de terceiros, mesmo que de forma não onerosa, o CONTRATANTE ficará obrigado ao pagamento de uma mensalidade adicional para cada compartilhamento constatado, desde o período da constatação. Caso não seja possível constatar o número de compartilhamentos efetuados pelo CONTRATANTE, este deverá pagar à CONTRATADA, no mínimo, 01 (um) mensalidade adicional desde o período da constatação, além daquela já prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Em qualquer hipótese, fica ressalvada à CONTRATADA a rescisão de pleno direito deste Contrato.

**16.4** Em caso de solicitação pelo CLIENTE de alteração no endereço de instalação, esta alteração fica condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica para a instalação e ativação dos serviços perante o novo local indicado. Havendo disponibilidade e viabilidade técnica, o CLIENTE fica responsável pelo pagamento de nova taxa de instalação, a ser consultada previamente com a contratada.

**16.5** Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica, e optando o CLIENTE pela rescisão antecipada do Contrato, fica o mesmo sujeito à multa prevista no Contrato de Permanência, caso assinado pelo CLIENTE, de acordo com a data do pedido de rescisão contratual.

## 17 CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

**17.1** O presente instrumento vigerá pelo prazo discriminado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outra forma de adesão ao presente instrumento, sendo renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas, salvo em caso de manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término contratual.

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

CARTÓRIO 1º OFÍCIO
SINOP - MT
REGISTRO DE
TÍTULOS
E DOCUMENTOS

**17.3** O presente Contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

**17.3.1** Por denúncia, por interesse do CONTRATANTE, independente de justificativa, mediante aviso prévio e formalizado à CONTRATADA caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente Contrato;

**17.3.2** Por denúncia, por interesse da CONTRATADA, com fundada justificativa, mediante aviso prévio e formalizado ao CONTRATANTE caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente Contrato;

**17.3.3** Por distrato, mediante acordo comum entre as partes;

**17.3.4** Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas P

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

**17.4** O serviço quando prestado com equipamentos de Radiação Restrita nos termos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL 506/2008 tem caráter secundário, sem proteção a interferências podendo ser degradado ou mesmo interrompido. Neste caso, o presente Contrato poderá ser considerado rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie;

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

**17.5** 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/LICENÇA do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), concedida à CONTRATADA pelo órgão federal competente, hipótese em que a PRESTADORA ficará isenta de qualquer ônus.

**17.6** Nas hipóteses dos itens acima, NÃO estarão sujeitas as Partes à penalidade de COBRANÇA DE MULTA específica pela extinção do Contrato, 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.

## 18 CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO ATENDIMENTO AO CONTRATANTE

**18.1.** O CONTRATANTE poderá obter através do e-mail ou telefone sac.jztelecom@gmail.com ou 9090 (66) 9 9905-7522/9090 (93) 35022777 todas as informações relativas à CONTRATADA, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento. E mais, diante do referido endereço eletrônico, o CONTRATANTE poderá obter todas as informações referentes aos Planos de Serviços ofertados pela CONTRATADA.

**18.2.** O CONTRATANTE declara ter ciência e concordar que é sua obrigação consultar periodicamente o site da CONTRATADA para verificar se houve a postagem de Termos Aditivos ao Contrato de Prestação de Serviço de Telecomunicações ao qual está vinculado, tendo o período de 30 (trinta) dias a partir da publicação para manifestar qualquer objeção, sob pena de concordância tácita.

**18.3** As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pelo CONTRATANTE perante a CONTRATADA através da Central de Atendimento disponibilizada pela CONTRATADA.

**18.4**. No atendimento do CONTRATANTE, a CONTRATADA se compromete a observar os seguintes prazos, de acordo com o tipo de solicitação efetuada, a saber:

**18.4.1.** Em se tratando da instalação dos serviços ou alteração de endereço, a CONTRATADA se compromete a observar o prazo de instalação previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

SINOP - MT
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

**18.4.2**. Em se tratando de solicitação de rescisão contratual pelo CONTRATANTE, que se dará necessariamente com intervenção de atendente, a CONTRATADA se compromete a dar efeitos imediatos à solicitação de rescisão. Sendo que, neste caso, tratando-se de CONTRATANTE sujeito a fidelidade contratual, fica o CONTRATANTE obrigado ao pagamento da multa penal estabelecida no Contrato de Permanência;

**18.4.3**. Em se tratando de solicitação de reparo dos serviços de comunicação multimídia (SCM), a CONTRATADA se compromete a regularizá-lo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

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

**18.5**. Outras solicitações de serviços apresentadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, não especificadas nos artigos supra da presente cláusula, serão atendidas pela CONTRATADA no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

**18.6**. Os prazos estipulados nos itens acima poderão sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso o CONTRATANTE não disponibilize local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a instalação dos serviços; (ii) caso o CONTRATANTE não permita o acesso pela CONTRATADA ao local de instalação dos serviços; (iii) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática, chuvas, descargas atmosféricas, greves, dentre outras hipóteses; (iv) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários, ou mesmo a não contratação pelo CONTRATANTE de serviços complementares; (v) outras hipóteses que não exista culpabilidade da CONTRATADA.

**18.7** O CONTRATANTE poderá comprovar descumprimento individual de Contrato, no caso do funcionamento do serviço de banda larga fixa (SCM), realizando no mínimo 10 (dez) testes no canal oficial em dias e horários diferentes, nos termos do Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL.

Parágrafo Único: somente serão aceitos testes realizados por meio do cabo de conexão, uma vez que a CONTRATADA não garante a prestação de serviço diretamente pelo wi-fi.

## 19 CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA CONFIDENCIALIDADE E DO TRATAMENTO DADOS

**19.1** Toda Informação que venha a ser fornecida por uma Parte, a Reveladora, à outra Parte, a Receptora, será tratada como sigilosa se estiver escrita e assinalada como sendo CONFIDENCIAL.

**19.2** Pelo prazo de 3 (três) anos a partir da revelação, a Receptora deverá preservar a obrigação de sigilo.

**19.3** Não obstante qualquer disposição diversa neste instrumento, a Receptora não terá qualquer obrigação de preservar o sigilo relativo à informação que:

**19.3.1** Era de seu conhecimento antes desta contratação, e a informação foi obtida sem sujeição a qualquer obrigação de sigilo;

**19.3.2** For revelada a terceiros pela Reveladora, com isenção de restrições;

**19.3.3** Estiver publicamente disponível;

**19.3.4** For total e independentemente desenvolvida pela Receptora; ou

**19.3.5** Tenha sido exigida por ordem judicial ou administrativa.

**19.4** Toda informação será considerada pertencente à Reveladora, e a Receptora devolverá toda informação recebida de forma tangível à Reveladora ou destruirá toda informação por ocasião da rescisão ou vencimento deste instrumento. A Receptora não usará qualquer informação pertencente à Reveladora para qualquer fim, sem o expresso consentimento escrito da Reveladora.

**19.5** A CONTRATADA envidará esforços para proteção de seu banco de dados e ambientes operacionais contra acessos internos e externos, e contra explorações de bases de dados.

CARTÓRIO 1º OFÍCIO
SINOP - MT
REGISTRO DE
TÍTULOS
E DOCUMENTOS

**19.6** O CONTRATANTE desde já autoriza a CONTRATADA a divulgar o seu nome como fazendo parte da relação de CONTRATANTES da CONTRATADA no Brasil. O CONTRATANTE poderá cancelar a autorização prevista neste item, a qualquer tempo, sem justificativa, mediante prévio aviso, por escrito, à CONTRATADA.

**19.7** As Partes declaram-se cientes dos direitos, obrigações e penalidades aplicáveis constantes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018) ("LGPD"), assim como no Marco Civil da Internet – Lei 12.965/2014 e obrigam-se a adotar todas as medidas razoáveis para garantir, por si, bem como seu pessoal, colaboradores, empregados e subcontratados que utilizem os Dados Protegidos na extensão autorizada pelas referidas legislações.

**19.8** Consideram-se dados protegidos, aqueles expostos no TERMO DE CONTRATAÇÃO, bem como aqueles armazenados em virtude do objeto contratual.

**19.9** Em conformidade com o disposto no artigo sétimo da Lei Geral de Proteção de Dados, o CONTRATANTE por meio deste fornece consentimento a CONTRATADA para o tratamento de seus dados, no limite do necessário para o cumprimento do objeto contratual, bem como a transmissão de suas informações a empresas parceiras e fornecedores, sujeitos às mesmas regras de confidencialidade, privacidade e controles de segurança, estabelecidas através de acordos de confidencialidade assinados entre as Partes.

**19.10** O CONTRATANTE declara ainda ter ciência que a CONTRATADA possuí legítimo interesse para tratamento de seus dados em virtude do objeto contratual. O CONTRATANTE declara ainda, conceder autorização para o referido tratamento.

**19.11** As partes entendem que o tratamento de dados se refere tanto a toda e qualquer operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

**19.12** A coleta e o tratamento de dados observam o princípio fundamental de privacidade dos clientes, seja pela garantia da confidencialidade desses dados, seja através de técnicas de anonimização e pseudoanonimização.

**19.13** A coleta de dados pessoais se dá para fins de execução do Contrato de prestação de serviços, sendo que a adoção de medidas protetivas à privacidade e segurança dos dados se dá desde a concepção do serviço (privacyby design).

**19.14** As partes garantem a aplicação de controles de segurança e implantação de níveis de acesso diferenciados aos sistemas, a fim de mitigar o risco de vazamento de dados e demais ameaças à segurança das informações.

## 20 CLÁUSULA VIGÉSIMA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**20.1** Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de **Altamira/PA,** e encontra-se disponível na sede da empresa ou site.

**20.2** A **PRESTADORA** 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 na sede da empresa ou site.

**20.3** Qualquer alteração que porventura ocorrer, será comunicada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (*e-mail)*, ou aplicativo de mensagens (Whatsapp), ou correspondência postal (via Correios), o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo **CONTRATANTE.**

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

**20.5** As disposições deste Contrato, seus Anexos, TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo CONTRATO DE PERMANÊNCIA refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

## 21 CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DA SUCESSÃO E DO FORO

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

CARTÓRIO 1º OFÍCIO SINOP - MT REGISTRO DE TITULOS E DOCUMENTOS

E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente Contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data. O **CONTRATANTE** irá aderir ao presente documento assinando o **TERMO DE CONTRATAÇÃO** disponível na sede da **CONTRATADA.**

**Altamira/PA, 12 de dezembro de 2022**

**ASSINATURA:** _____

**CONTRATADA:** **J Z TELECOM LTDA**

**CNPJ:** **46.361.129/0001-26**

REGISTRO DE IMÓVEIS,TÍTULOS E DOCUMENTOS - SINOP - MT
RUA DAS NOGUEIRAS, 1.108 - C.P.245 - CEP: 78550-200 - TEL.: (66) 3531-2501 - www.1oficiosinop.com.br - e-mail: atendimento@1oficiosinop.com.br

Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso
ATO DE NOTAS E REGISTROS
Codigo da Serventia: 169
**BUF 11032** SELO DE CONTROLE DIGITAL
Cod. Ato(s): **127, 128**
**R$ 161,90**
Consulta: www.tj.mt.gov.br/selos

REGISTRO DE IMÓVEIS,TÍTULOS E DOCUMENTOS - SINOP - MT
RUA DAS NOGUEIRAS, 1.108 - C.P.245 - CEP: 78550-200 - TEL.: (66) 3531-2501 - www.1oficiosinop.com.br - e-mail: atendimento@1oficiosinop.com.br

**Protocolo nº 58179 no Livro A em 19/12/2022. Registrado no RTD sob nº 56654 no Livro B. Sinop-MT, 19/12/2022.**

**Aparecida Maria Hartmann**
**Registradora**

1º Ofício Extrajudicial de Sinop/MT
Mariana Candido da Silva
Registradora Substituta

CARTÓRIO 1º OFÍCIO SINOP - MT REGISTRO DE TITULOS E DOCUMENTOS