

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO – SVA

## *Video on Demand; Livros digitais; Revistas digitais; Jornais digitais*

### DAS PARTES

De um lado, **ZEN INTERNET E TELECOMUNICACAO LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 34.175.715/0001-05, estabelecida na Rod. Doutor Antônio Luiz Moura Gonzaga, n.º 3339, sala A 111, bairro Rio Tavares, na cidade de Florianópolis/SC, CEP 88.048-301, neste ato representada por seu Representante Legal *in fine* assinado, doravante denominada simplesmente como **CONTRATADA**;

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

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

### 1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

**1.1.** O presente Contrato tem por objetivo a prestação ao **CLIENTE**, por parte da **CONTRATADA**, dos Serviços de Valor Adicionado - SVA, mormente serviços relacionados ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações digitais, em especial à Rede Mundial de Computadores (*Internet*), todos prestados em caráter não exclusivo e intransferível, de acordo com os limites, termos e condições previstas no presente Contrato e respectivo Termo de Contratação.

**1.2.** Os Serviços de Valor Adicionado são atividades que acrescentam novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações aos serviços de telecomunicação, tais como:

**1.2.1.** Serviços de Video on Demand (VOD): aplicativos de conteúdo, como filmes e séries;

**1.2.2.** Serviços de áudio livros:

**1.2.3.** Serviço de livros digitais:

**1.2.4.** Serviço de plataforma de cursos profissionalizantes, educacionais e infantis:

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

**1.4.** O **CLIENTE** declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, no Termo de Contratação ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, pela contratação dos Serviços de Valor Adicionado isoladamente (de forma avulsa) ou conjuntamente (em formato de COMBO).

**1.5.** O **CLIENTE** reconhece que a contratação conjunta dos serviços, total ou parcialmente, em formato de Combo, significa que a **CONTRATADA** concedeu descontos e aplicou condições comerciais mais benéficas ao **CLIENTE**, se comparada à contratação isolada (avulsa) de cada um dos serviços. Desta forma, o **CLIENTE** declara pleno conhecimento e concordância que, caso decida pela rescisão isolada de algum serviço contratado em um Combo, será facultado à **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, revogar os descontos concedidos em relação aos serviços remanescentes (não cancelados), e, por conseguinte, majorar o preço dos serviços remanescentes. Ficando ainda o

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO – SVA** *Video on Demand; Livros digitais; Revistas digitais; Jornais digitais*

**CLIENTE** sujeito às penalidades previstas no Termo de Contratação, em relação ao(s) serviço(s) objeto de rescisão antecipada.

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

**1.7.** A **CONTRATANTE** também deverá possuir Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações - SCM para usufruir dos Serviços de Valor Adicionado – SVA.

**1.8.** Os serviços serão cobrados mensalmente no decorrer do contrato, podendo ser faturado junto com outros serviços, caso seja contratado na modalidade Combo, com o que o **ASSINANTE** concorda.

### **2. CLÁUSULA SEGUNDA - DAS MODALIDADES DO SERVIÇO**

**2.1.** A **CONTRATADA** oferece diferentes modalidades de Serviço de Valor Adicionado que dependem do meio físico que faça a ligação entre as dependências do **CLIENTE**, e a base da **CONTRATADA**.

**2.2.** A **CONTRATADA** poderá a qualquer tempo criar modalidades de planos, bem como extinguir planos existentes para atender demandas e necessidades do mercado.

**2.3.** Os serviços objetos do presente Contrato poderão ser prestados diretamente pela **CONTRATADA**. Ou, alternativamente, poderá a **CONTRATADA** ceder a terceiros o direito da prestação, total ou parcial, de quaisquer serviços objeto do presente Contrato, para quem e na forma que lhe convier.

### **3. CLÁUSULA TERCEIRA – DAS CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DO SERVIÇO**

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

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

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

### **4. CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

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

**4.1.** Orientar o **CLIENTE** quanto às configurações adequadas de uso dos serviços prestados, inclusive de compatibilidade com equipamentos onde seja possível usufruir do serviço.

**4.2.** Prover a estrutura de servidores para o acesso do **CLIENTE** aos Serviços de Valor Adicionado fornecidos pela **CONTRATADA**.

**4.3.** Prestar suporte telefônico ao **CLIENTE**, visando dirimir dúvidas na utilização do serviço. O suporte telefônico estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 07 (sete) dias da semana.

**4.4.** A manutenção do serviço de Valor Adicionado de acordo com o artigo 61 da Lei 9472 de 16/07/1997 é de competência exclusiva da **CONTRATADA**.

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO – SVA**  
*Video on Demand; Livros digitais; Revistas digitais; Jornais digitais*

**5. CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

**5.1.** O **CONTRATANTE** se obriga a assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do serviço, inclusive com relação à configuração de seus equipamentos, obedecendo aos padrões e características técnicas autorizadas pela **CONTRATADA**, comprometendo-se a não alterar as configurações padrão exigidas por esta.

**5.2.** O serviço é prestado para o uso do **CONTRATANTE**, devendo este utilizá-lo para os fins previstos neste contrato, sendo expressamente proibida sua comercialização, cessão, locação, sublocação, compartilhamento, disponibilização ou transferência a terceiros, sob pena de rescisão contratual e aplicação da multa prevista no item 10.3 deste contrato.

**5.2.1.** O conteúdo a que o **CONTRATANTE** tiver acesso pelo serviço de streaming não poderá ser compartilhado com terceiros e/ou exibido em local público, sob pena de rescisão imediata do presente contrato e aplicação de multa contratual, sem prejuízo da cobrança de eventuais contribuições devidas ao ECAD, indenizações por violação a direitos autorais, multas e responsabilização criminal, tudo conforme a legislação de regência.

**5.3.** O **CONTRATANTE** responsabiliza-se integralmente pela segurança de seus dados e sistemas, preservando-se contra a perda de dados, invasão de rede e outros eventuais danos causados aos equipamentos de sua propriedade, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização, por parte da **CONTRATADA**, na ocorrência das referidas hipóteses.

**6. CLÁUSULA SEXTA – DOS SERVIÇOS ADICIONAIS**

**6.1.** O pagamento pontual da mensalidade assegura ao **ASSINANTE** o acesso a todo e qualquer título disponibilizado pelo aplicativo contratado, dentre as opções disponíveis no Plano de Serviços, de acordo com o plano contratado e descrito no Termo de Contratação.

**6.1.1.** A indisponibilidade da conexão à rede internet ou da plataforma, assim como eventual má qualidade de sons e imagens dos títulos ou a mera falta de utilização do serviço pelo **ASSINANTE** não gerarão qualquer direito a desconto/abatimento do preço do serviço ora contratado.

**6.2.** Compete ao **CONTRATANTE** verificar diretamente no site indicado no Plano de Serviços os tipos de dispositivos que podem ser utilizados para acessar à referida plataforma, os requisitos mínimos de cada um dos dispositivos, como também a qualidade mínima exigida para a conexão à internet banda larga.

**6.2.1.** O **CONTRATANTE** poderá ter acesso às plataformas/aplicativos através do site indicado no Plano de Serviços, ou através do download do Aplicativo na loja da Apple (Apple Store), bem como na loja da Google (Google Play).

**6.3.** Eventuais benefícios que sejam concedidos pela prestadora do serviço não serão regulados pela **CONTRATADA**, apenas disponibilizados por esta, podendo haver a concessão ou a descontinuidade desses benefícios sem aviso prévio. Por esse motivo, não poderá a **CONTRATANTE** possuir expectativa de permanência dos benefícios e responsabilizar a **CONTRATADA** por eventual dano que venha a sofrer em razão do cancelamento ou suspensão do benefício.

**6.4.** O **CONTRATANTE** reconhece para todos os fins de direito, que todos os conteúdos disponibilizados através das plataformas e softwares disponibilizados após a contratação são protegidos pela Lei 9.610/98 (Lei de Direitos Autorais) e Lei 9.279/96 (Lei de Propriedade Industrial), bem como tratados e convenções internacionais.

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO – SVA** *Video on Demand; Livros digitais; Revistas digitais; Jornais digitais*

**6.5.** 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.

### **• SERVIÇOS DE STREAMING (VIDEO ON DEMAND)**

**6.6.** Os serviços de Video on Demand - VoD, caso efetivamente contratado pelo **CONTRATANTE** no Termo de Contratação, consiste na prestação de serviços de valor adicionado, através do qual a **CONTRATADA** irá disponibilizar ao **CONTRATANTE** o acesso a determinados conteúdos audiovisuais disponíveis em plataformas acessíveis pela internet, pelo navegador ou por aplicativo em dispositivo móvel.

**6.6.1.** O acesso à plataforma de conteúdo é disponibilizado ao **CONTRATANTE** por meio de usuário e senha, o que significa que somente é possível utilizar-se da referida plataforma o usuário regularmente cadastrado.

**6.6.2.** Para a utilização da plataforma de conteúdos, é de responsabilidade do próprio **CONTRATANTE** a aquisição e manutenção, às suas expensas, de computador ou outro dispositivo eletrônico capaz de instalar, processar e visualizar a referida plataforma, seja fixo ou móvel, devendo o **CONTRATANTE** consultar previamente a **CONTRATADA** acerca dos dispositivos fixos e móveis, e respectivos sistemas operacionais, aptos à instalação, processamento e visualização da referida plataforma.

**6.7.** O **CONTRATANTE** tem conhecimento que a definição e disponibilização dos conteúdos audiovisuais são de responsabilidade única e exclusiva da empresa responsável pela operação da referida plataforma, não se responsabilizando a **CONTRATADA** pelo conteúdo, programa, canal, sinopses, publicidade, legendas, dublagens, horários, repetições ou eventuais alterações do conteúdo/programação dos canais, ou ainda da alteração dos canais disponibilizados, e pela adequação e cumprimento desses tópicos à legislação vigente.

**6.7.1.** A ativação do serviço é imediata após a devida contratação do respectivo plano, sendo fornecido o login e senha pela **CONTRATADA** após a finalização da ativação do serviço de internet.

**6.7.1.1.** O **CONTRATANTE** reconhece ser de sua exclusiva responsabilidade a administração do login e senha necessários à utilização e acesso ao aplicativo, tendo o **CONTRATANTE** total conhecimento acerca da necessidade de substituição periódica das senhas, bem como a respeito dos riscos relativos a utilização de senhas notórias ou de fácil identificação.

**6.7.2.** É acessível através de qualquer conexão à internet banda larga disponível. Ficando o **CONTRATANTE** ciente que, para o perfeito funcionamento da referida plataforma, é fundamental o acesso à internet com uma velocidade permanente de conexão de, no mínimo 10 Mbps (salvo se velocidade superior for indicada no site inerente à própria plataforma, a ser indicado no Termo de Contratação).

### **• SERVIÇO DE LIVROS DIGITAIS E AUDIOLIVROS**

**6.8.** O serviço de livros digitais e audiolivros, caso efetivamente contratado pelo **CONTRATANTE** no Termo de Contratação, consiste na disponibilização de plataforma de conteúdos com diversos títulos à disposição do **CONTRATANTE**.

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO – SVA *Video on Demand; Livros digitais; Revistas digitais; Jornais digitais*

**6.8.1.** A **CONTRATADA** disponibiliza uma licença de acesso exclusivo e não transferível de um aplicativo para uso em conformidade com a lei, com os Termos e com as instruções presentes na plataforma.

**6.8.2.** A licença fornecida ao **CONTRATANTE** implica na utilização da plataforma agindo com a boa-fé, de acordo com a moral e os bons costumes, não utilizando os serviços fornecidos para fins ou causas ilícitas ou que possam causar danos à Plataforma e aos demais Usuários.

**6.9.** A empresa responsável pela plataforma se reserva o direito de alterar opções de conteúdo, bem como optar por incluir ou remover recursos, sem aviso, não tendo a **CONTRATADA** qualquer gerência sobre os conteúdos.

**6.10.** Certos conteúdos, e serviços disponíveis através da plataforma podem incluir materiais de terceiros. A plataforma pode fornecer links para websites de terceiros como uma conveniência ao **CONTRATANTE**.

**6.10.1.** O **CONTRATANTE** concorda que a plataforma e a **CONTRATADA** não são responsáveis por examinar ou avaliar o conteúdo ou precisão e que não garante e não será responsabilizada por quaisquer materiais ou websites de terceiros, ou por quaisquer outros materiais, produto, ou serviços de terceiros.

**6.10.2.** O **CONTRATANTE** concorda que não irá utilizar quaisquer materiais de terceiros de uma forma que poderia infringir ou violar os direitos de terceiros, eximindo-se a plataforma e a **CONTRATADA** de qualquer responsabilidade por prejuízos causados.

**6.11.** É responsabilidade do **CONTRATANTE** manter seu computador, dispositivos móveis ou modalidade que vier a utilizar, sempre atualizados das versões de software, para acesso as Plataformas e suas funcionalidades.

### • SERVIÇO DE PLATAFORMA DE CURSOS

**6.12.** O serviço da plataforma de cursos, caso efetivamente contratado, consiste em uma ferramenta didática para aprender e/ou aprimorar habilidades essenciais para o mundo empresarial, com vistas ao crescimento no mundo do empreendedorismo.

**6.13.** O acesso ao site por completo é garantido por meio de uma conta cadastrada para o seu exclusivo uso pessoal e não comercial. Ninguém além do **CONTRATANTE** cadastrado poderá usufruir do Conteúdo.

**6.13.1.** O **CONTRATANTE** não tem o direito de copiar ou reproduzir, no todo ou em parte, qualquer Conteúdo da Plataforma.

**6.14.** O **CONTRATANTE** não deve distribuir, modificar, intercambiar, vender, revender ou retransmitir qualquer parte do acesso, para qualquer pessoa ou finalidade empresarial, comercial ou pública.

## 7. CLÁUSULA SÉTIMA – DOS VALORES, FORMAS DE PAGAMENTOS E REAJUSTES

**7.1.** Assinatura mensal é o valor cobrado mensalmente, correspondente a disponibilização do serviço, conforme opção escolhida no Termo de Contratação. Os valores especificados nos itens dispostos no Termo de Contratação serão cobrados através de boleto bancário, ou outra forma de cobrança acordada com o cliente, a partir da ativação do serviço, e serão enviados/entregues pela **CONTRATADA** ao **CLIENTE** preferencialmente via correio eletrônico, ou remessa postal, ou entregue pessoalmente, conforme escolhido no Termo de Contratação.

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO – SVA *Video on Demand; Livros digitais; Revistas digitais; Jornais digitais*

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

7.3. Os valores deste contrato poderão ser reajustados a cada período de 12 (doze) meses, com base na variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

### 8. CLÁUSULA OITAVA – DO INADIMPLEMENTO

8.1. O não pagamento da mensalidade até a data de vencimento acarretará:

8.1.1. A aplicação, a partir do dia seguinte ao do vencimento, sobre o valor total da mensalidade, de:

I) multa moratória de 2% (dois por cento);

II) juros legais de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*;

8.1.2. A SUSPENSÃO do fornecimento do serviço, após transcorrido um período superior a 15 (quinze) dias de atraso no pagamento, até a comprovação do efetivo pagamento.

8.1.3. O cancelamento do serviço e a consequente rescisão contratual depois de transcorrido período de 30 (trinta) dias de atraso no pagamento, sendo facultada à **CONTRATADA** a inclusão dos dados do **CLIENTE** nos sistemas de proteção ao crédito.

8.1.4. Na hipótese de rescisão do contrato por inadimplemento, a prestação do Serviço pela **CONTRATADA** somente será restabelecida mediante:

I) a quitação dos débitos pendentes; e

II) a assinatura de novo contrato de prestação de serviços com a **CONTRATADA**.

8.1.5. O não recebimento do documento de cobrança até a data de vencimento não isentará o **CLIENTE** da responsabilidade pelo pagamento, devendo comunicar o fato à Central de Atendimento previamente a data de vencimento.

### 9. CLÁUSULA NONA – DA EXTINÇÃO DO CONTRATO

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

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

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

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

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO – SVA *Video on Demand; Livros digitais; Revistas digitais; Jornais digitais*

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

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

**9.1.6.** Se o **CLIENTE** utilizar de práticas que desrespeitem a lei, a moral, os bons costumes, comprometa a imagem pública da **CONTRATADA** ou, ainda, contrárias aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da internet, tais como, mas não se restringindo a:

- i. invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da comunidade da internet;
- ii. simples tentativa, acesso ou qualquer forma de controle não autorizado de banco de dados ou sistema informatizado da **CONTRATADA** e/ou de terceiros;
- iii. acessar, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, simples tentativa de obtenção de senhas e dados de terceiros sem prévia autorização;
- iv. enviar mensagens coletivas de e-mail (spam mails) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste.
- v. disponibilizar arquivos eletrônicos que infrinjam leis de direitos autorais de terceiros.
- vi. disseminação de vírus de quaisquer espécies.

**9.2.** A **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, nos casos de o **CLIENTE** utilizar-se de qualquer das práticas previstas no item 9.1.6 e incisos, poderá bloquear temporariamente o serviço por 3 (três) dias, sendo que tal fato não poderá ensejar a aplicação de quaisquer descontos concernentes à interrupção do serviço e a rescisão poderá ocorrer em caso de reincidência da prática supra.

**9.3.** A extinção do presente poderá ser solicitada por quaisquer das partes mediante comunicação por escrito. Se a rescisão do contrato ocorrer por culpa ou solicitação imotivada do **CLIENTE**, antes do cumprimento do prazo estabelecido neste instrumento será aplicada a multa conforme Termo de Contratação.

**9.3.1.** A solicitação por parte da **CONTRATADA** será comunicada ao **CLIENTE** com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, para que o **CLIENTE** tenha tempo hábil de localizar no mercado outra empresa capaz de atendê-lo.

## 10. CLÁUSULA DÉCIMA – DA VIGÊNCIA

**10.1.** Este contrato entra em vigor na data da assinatura dos contratantes e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do(s) serviço(s). O prazo de prestação do(s) serviço(s) objeto de contratação ficará estabelecido no Termo de Contratação e desde já fica estabelecido que se prorroga automaticamente por iguais períodos.

## 11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO

**11.1.** A adesão pelo **CLIENTE** ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

**11.1.1.** Assinatura de Termo de Contratação impresso;

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO – SVA *Video on Demand; Livros digitais; Revistas digitais; Jornais digitais*

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

11.1.3. Pagamento parcial ou total via boleto bancário, depósito em Conta Corrente da **CONTRATADA**, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela **CONTRATADA**.

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

11.2. Com relação à **CONTRATADA**, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o **CLIENTE** aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 13.1.3 e 13.1.4 acima, em que poderá a **CONTRATADA**, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura ou aceite do Termo de Contratação impresso ou eletrônico.

11.3. Nos termos do art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2, as Partes expressamente concordam em utilizar e reconhecem como válida qualquer forma de comprovação de anuência aos termos ora acordados em formato eletrônico, se comprometendo pela veracidade das informações referentes aos seus representantes legais, sob pena de responsabilização nas formas da lei.

### 12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE, TRATAMENTO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE

12.1. A **CONTRATADA**, por si, seus representantes, prepostos, e empregados, gerentes ou procuradores, obriga-se a manter a privacidade e confidencialidade sobre quaisquer dados pessoais do **CLIENTE** informados no ato de celebração do presente contrato, e demais informações confidenciais coletadas em decorrência dos serviços objeto do presente instrumento, salvo se a utilização e/ou divulgação dos dados pessoais do **CLIENTE** e das demais informações confidenciais for expressamente autorizada por Lei e/ou pelo presente instrumento.

12.1.1. Para fins do presente contrato, a expressão "Informações Confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pela **CONTRATADA** em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado.

12.1.2. Para fins do presente contrato, a expressão "Dados Pessoais" significa todos os dados de identificação pessoal informados pelo **CLIENTE** no ato de celebração do presente contrato, bem como dados coletados em decorrência dos serviços objeto do presente contrato, que tornam possível identificar o **CLIENTE**, incluindo, mas não se limitando a nome completo, nacionalidade, estado civil, profissão, data de nascimento, e-mail, CPF, endereço, endereço IP, dentre outros, nos termos da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

12.2. O **CLIENTE** reconhece, para todos os fins de direito, que além dos dados pessoais do **CLIENTE** informados no ato de celebração do presente contrato, a **CONTRATADA** coletará uma série de informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, a saber: (i) endereço IP disponibilizado pela **CONTRATADA** ao **CLIENTE**; (ii) registros de conexão; (iii) informações de conexão, incluindo mas não se limitando a *tags*, *cookies*, *pixels* e memória *cache* dos servidores; (iv) comunicações havidas entre o **CLIENTE** e a **CONTRATADA** através do Centro de Atendimento ao Cliente.

12.3. A **CONTRATADA** se compromete a utilizar os dados pessoais do **CLIENTE** e demais informações coletadas nos termos do item 13.2 acima, para as seguintes finalidades, com as quais o **CLIENTE** expressamente declara ter pleno conhecimento e concordância ao aderir ao presente contrato, seja através de Termo de Contratação (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO – SVA** ***Video on Demand; Livros digitais; Revistas digitais; Jornais digitais***

previstas no presente Contrato: (i) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória, incluindo mas não se limitando a manutenção dos dados cadastrais e os Registros de Conexão do **CLIENTE** pelo prazo mínimo de 01 (um) ano, nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia (anexo à Resolução ANATEL 614/2013) e da Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet); e a manutenção da gravação das ligações do **CLIENTE** para o Centro de Atendimento ao Cliente disponibilizado pela **CONTRATADA**, pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, nos termos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (anexo à Resolução ANATEL n.º 632/2014); (ii) para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos do Poder Público, ANATEL, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC) ou qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal; (iii) para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato; (iv) para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; (v) para a proteção do crédito (incluindo medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais); (vi) para garantir o cumprimento do presente contrato, incluindo o combate à fraude ou a prática de quaisquer ilícitos; (vii) para enviar ao **CLIENTE** qualquer comunicação ou notificação prevista no presente contrato.

**12.4.** Ao aderir ao presente contrato, seja através de Termo de Contratação (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o **CLIENTE** expressa e livremente consente com a realização pela **CONTRATADA** da coleta de informações relacionadas ao endereço IP utilizado pelo **CLIENTE**, bem como dos dados relativos a conexão e outras informações, incluindo mas não se limitando a tags, cookies, pixels e memória cachê dos servidores, para fins de produção de relatórios estatísticos acerca dos acessos realizados pelo **CLIENTE** a diversos links e sites, ou ainda, para fins de otimizar a velocidade de tráfego das informações nos diversos links e sites acessados pelo **CLIENTE**, bem como para outras finalidades voltadas para levantamento, análise, tratamento e melhoria dos serviços prestados ao **CLIENTE**.

**12.5.** A **CONTRATADA** não compartilhará, nem tampouco fornecerá a terceiros os dados pessoais do **CLIENTE** e demais informações coletadas pela **CONTRATADA**, salvo nas hipóteses previstas a seguir: (i) para seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, bem como para parceiros comerciais e terceiros que prestem serviços ou trabalhem em nome da **CONTRATADA**, incluindo previsão contratual de dever de manutenção da confidencialidade das informações por esses parceiros e terceiros; (ii) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória; (iii) para a disponibilização em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal disponibilização; (iv) para o exercício e defesa de quaisquer direitos da **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, incluindo no âmbito de processos judiciais, administrativos ou arbitrais; (v) para o compartilhamento de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos do Poder Público, ANATEL, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC) ou qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal; (vi) para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato, ou de medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais.

**12.6.** Ao aderir ao presente contrato, seja através de Termo de Contratação (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o **CLIENTE** declara ter pleno conhecimento e concordância quanto a coleta, armazenamento, utilização e/ou compartilhamento dos dados pessoais do **CLIENTE** e demais informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, para as finalidades previstas nos itens 14.3, 14.4 e 14.5 acima; sendo tal anuência condição indispensável para a prestação dos serviços objeto do presente instrumento, nos termos previstos no Artigo 9º, §3º, da Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

**12.7.** Fica assegurado ao **CLIENTE**, a qualquer momento, solicitar perante a **CONTRATADA**,

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO – SVA** *Video on Demand; Livros digitais; Revistas digitais; Jornais digitais*

informações sobre seus dados pessoais e demais informações coletadas por força dos serviços objeto do presente instrumento, a alteração e correção de seus dados pessoais e a exclusão dos seus dados pessoais dos servidores da **CONTRATADA**, ressalvado as hipóteses em que a **CONTRATADA** for obrigada a manter os dados do **CLIENTE** por força de previsão contratual, legal ou regulatória.

**12.8.** A **CONTRATADA** manterá os dados pessoais do **CLIENTE** e demais informações coletadas em servidores de seu data center ou de terceiros contratados, a critério único e exclusivo da **CONTRATADA**, pelo prazo de 01 (um) ano, após o término ou extinção do presente contrato, independente do motivo que ensejou a rescisão ou término contratual. podendo este prazo ser ampliado, em caso de autorização, alteração ou determinação por algum regulamento, decreto ou legislação aplicável.

**12.9.** Sem prejuízo do disposto nos itens acima, a privacidade e confidencialidade deixam de ser obrigatórias, se comprovado documentalmente que as informações relacionadas aos dados pessoais do **CLIENTE** e demais informações coletadas: (i) Estavam no domínio público na data celebração do presente Contrato; (ii) Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes; (iii) Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação. (iv) Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, ou de qualquer outra autoridade investida em poderes para tal.

### **13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**13.1.** A assinatura deste instrumento de acordo com o artigo 61 da Lei 9472 de 16/07/1997 implica na aceitação pelo **CLIENTE**, de todas as cláusulas aqui dispostas.

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

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

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

**13.5.** O **CLIENTE** reconhece que a **CONTRATADA** é responsável única e exclusivamente pela prestação do serviço de valor adicionado de acordo com o artigo 61 da Lei 9472 de 16/07/1997, não tendo nenhuma responsabilidade por danos, lucros cessantes ou insucessos comerciais eventualmente sofridos pelo **CLIENTE**, associados à utilização.

**13.6.** Todos os prazos e condições deste contrato vencem independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial.

**13.7.** Havendo alteração da nomenclatura dos planos no decorrer da prestação do serviço, substituição do plano por outro que venha a substituí-lo, sem que haja qualquer alteração no valor pago pelo **CLIENTE**, este autoriza expressamente a readequação dos planos para o vigente, sem necessidade de consulta prévia.

**13.8.** Para a devida publicidade deste contrato, ele será assinado digitalmente pelos responsáveis legais da **CONTRATADA** e inserido em seu endereço virtual eletrônico (site).

**13.8.1.** A **CONTRATADA** poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO – SVA**  
***Video on Demand; Livros digitais; Revistas digitais; Jornais digitais***

serviços, mediante termo aditivo contratual que será assinado digitalmente e disponibilizado no endereço virtual eletrônico (site) da CONTRATADA.

**13.8.2.** Qualquer alteração deste contrato, conforme descrito acima, será devidamente assinada digitalmente e publicado no endereço virtual eletrônico (site), passando a compor todos os contratos e termos de contratação vigentes junto à CONTRATADA.

**14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA SUCESSÃO E DO FORO**

**14.1.** Para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes interpretação ou cumprimento deste contrato, ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca de Florianópolis/SC excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.



**VOLNI TAVARES**

CPF n. 526.606.130-87

Assinado digitalmente via ZapSign por  
VOLNI TAVARES  
Data 30/09/2025 11:51:16.668 (UTC-0300)

**MARCELO SALVADO KOWALCZUK**

CPF n. 436.133.490-00

Florianópolis/SC, 8 de setembro de 2025

Assinado digitalmente via ZapSign por  
MARCELO SALVADO KOWALCZUK  
Data 29/09/2025 17:06:51.721 (UTC-0300)

Responsáveis legais pela ZEN INTERNET E TELECOMUNICACAO LTDA

# Relatório de Assinaturas

Datas e horários em UTC-0300 ( America/Sao\_Paulo)

Última atualização em 30 Setembro 2025, 11:51:18

**Status:** Assinado

**Documento:** Contrato De SVA - VoD + Ebook + Audiolivros (1).Pdf

**Número:** e430417a-6396-408c-aeb1-7ced6ca6cbdc

**Data da criação:** 29 Setembro 2025, 16:54:54

**Hash do documento original (SHA256):** 6f4d25cb47debee2239600bd9ed1239d1b3f75e99511704fb0232d28d54227ff



## Assinaturas

2 de 2 Assinaturas

<p>Assinado  via ZapSign by Truora</p> <p><b>MARCELO SALVADO KOWALCZUK</b> Data e hora da assinatura: 29/09/2025 17:06:51 Token: 35141f6b-bdd1-43a7-8c54-d692916db8f5</p>	<p>Assinatura</p>  <p>MARCELO SALVADO KOWALCZUK</p>
<p><b>Pontos de autenticação:</b> Telefone: + 5548933002998 E-mail: marcelo.salvado@zentelecom.com.br</p>	<p>Localização aproximada: -27.681867, -48.515607 IP: 179.0.59.133 Dispositivo: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/140.0.0.0 Safari/537.36</p>
<p>Assinado  via ZapSign by Truora</p> <p><b>VOLNI TAVARES</b> Data e hora da assinatura: 30/09/2025 11:51:16 Token: 450b938a-2621-4210-83db-49be14fd5cb7</p>	<p>Assinatura</p>  <p>VOLNI TAVARES</p>
<p><b>Pontos de autenticação:</b> Telefone: + 5548991216424 E-mail: volni.tavares@zentelecom.com.br</p>	<p>Localização aproximada: -23.648666, -46.625587 IP: 45.225.86.56 Dispositivo: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/140.0.0.0 Safari/537.36</p>

## INTEGRIDADE CERTIFICADA - ICP-BRASIL

Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

[Confirme a integridade do documento aqui.](#)



Este Log é exclusivo e parte integrante do documento número e430417a-6396-408c-aeb1-7ced6ca6cbdc, segundo os [Termos de Uso da ZapSign](#), disponíveis em [zapsign.com.br](https://zapsign.com.br)