

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM

## 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, de 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.

## DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

Aplicam-se ao presente contrato as seguintes definições:

- a) **Meios de Atendimentos:** os atendimentos da Prestadora ao Consumidor podem ser realizados por Meio Digital, Meio Telefônico ou Presencial;
- b) **Oferta:** condições que definem as características de preço, acesso e fruição do(s) serviço(s) de telecomunicações, prestado(s) de forma individual ou conjunta no mercado de varejo;
- c) **Prazo de Permanência:** condição da Oferta que define um período predeterminado durante o qual o Consumidor se compromete a permanecer vinculado à Oferta (fidelidade), recebendo, em contrapartida, um benefício da Prestadora;
- d) **Prestadora de Pequeno Porte (PPP)**, quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que seja mencionado, designa a prestadora dos serviços de comunicação multimídia com participação inferior a 5% (cinco por cento) no mercado nacional dos serviços de comunicação multimídia (SCM);
- e) **Registros de Conexão**, designam o conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à Internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados, dentre outras informações que permitam identificar o terminal de acesso utilizado pelo **CONTRATANTE**.
- f) **Serviços de Comunicação Multimídia (SCM)**, designam os serviços também objetos deste Contrato, que compreendem a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros).
- g) **Termo de Contratação** refere-se ao documento (impresso ou eletrônico) pelo qual ocorre a adesão a este Contrato, estabelecendo o início de sua validade, sua complementação e aperfeiçoamento, constituindo-se em uma única peça indissociável e válida para todos os fins legais, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas por lei e pelo presente Contrato;

As PARTES acima qualificadas têm entre si, justo e contratado, o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM**, acordando quanto as cláusulas adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

## 1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

1.1. O objeto deste contrato consiste na prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) pela **CONTRATADA** em benefício do **CONTRATANTE**, em conformidade com os termos e condições estabelecidos neste Contrato e no Termo de Contratação, os quais são partes fundamentais e indispensáveis para a celebração deste instrumento.

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM**

**1.2.** A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada diretamente pela **CONTRATADA**, que se encontra devidamente autorizada para tal, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

**1.3.** A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia SCM encontra-se sob a égide da Lei nº 9.472/97; do Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações - RGST, aprovado pela Resolução ANATEL nº 777/2025; do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013; do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL nº 765/2023; e demais normas aplicáveis.

**1.4.** A **CONTRATADA** se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de Prestadora 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 765/2023, e ainda, no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011, e Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), anexo à Resolução ANATEL 717/2019.

**1.5.** A qualificação completa do **CONTRATANTE**; o tipo, as especificações e características dos serviços prestados; a garantia de banda contratada; os valores a serem pagos pelo **CONTRATANTE**, bem como pelos serviços de instalação, ativação e/ou locação de equipamentos; bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados no Termo de Contratação.

**1.6.** Os serviços de comunicação multimídia - SCM estarão disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 07 (sete) dias da semana, a partir de sua ativação até o término da relação contratual avençada, ressalvadas as interrupções causadas por caso fortuito ou motivo de força maior, dentre outras hipóteses prevista neste instrumento.

**1.7.** Quando da assinatura ou aceite eletrônico do Termo de Contratação, o **CONTRATANTE** declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, velocidade máxima de download e upload, garantia de banda e valores referentes aos planos de serviços.

## **2. CLÁUSULA SEGUNDA – DAS FORMAS DE ADESÃO**

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

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

**2.1.2.** Preenchimento, assinatura digital ou eletrônica, aceite e/ou confirmação via *e-mail* de Termo de Contratação eletrônico;

**2.1.3.** 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**.

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

**2.2.** Com relação à **CONTRATADA**, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o **CONTRATANTE** aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 2.1.3 e 2.1.4 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.

**2.3.** 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

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM**

acordados em formato eletrônico, se comprometendo pela veracidade das informações referentes aos seus representantes legais, sob pena de responsabilização nas formas da lei.

**2.4.** 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.

### **3. CLÁUSULA TERCEIRA – DOS DEVERES E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**3.1.** São deveres da CONTRATADA, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:

**3.1.1.** 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;

**3.1.2.** Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade previstos no Artigo 40 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013;

**3.1.3.** Manter em pleno e adequado funcionamento o Meio de Atendimento Digital, bem como do Meio de Atendimento Telefônico, conforme regras impostas pela ANATEL à **CONTRATADA** em decorrência da sua classificação como Prestadora de Pequeno Porte (PPP);

**3.1.4.** Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 47 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013;

**3.1.5.** Solucionar as reclamações do **CONTRATANTE** sobre problemas e falhas nos serviços prestados, bem como fornecer esclarecimento a reclamações e dúvidas do **CONTRATANTE**;

**3.1.6.** Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas neste Contrato;

**3.1.7.** Manter Atendimento Telefônico pelo período de 8 (oito) horas, ininterruptamente, nos dias úteis, acessado gratuitamente por telefonia fixa ou móvel, através do(s) número(s) indicados no Termo de Contratação e no site da Prestadora;

**3.2.** Nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução ANATEL 614/2013, bem como de acordo com a Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), a **CONTRATADA** deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de 01 (um) ano.

**3.2.1.** A **CONTRATADA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de comunicação multimídia e pela confidencialidade quanto aos dados cadastrais e informações do **CONTRATANTE**, sobretudo no que se refere aos registros de conexão armazenados, empregando para tanto todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar o direito do **CONTRATANTE**.

**3.2.2.** A **CONTRATADA** apenas tornará disponíveis os dados cadastrais e os registros de conexão, incorrendo em suspensão de sigilo de telecomunicações, quando solicitado formalmente pela autoridade judiciária ou outra legalmente investida desses poderes, e quando taxativamente determinada a apresentação de informações relativas ao **CONTRATANTE**.

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM**

**3.3.** 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 forma conjunta poderá ser feita diretamente pela **CONTRATADA** ou em parceria com outras empresas. Cada serviço 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.

**3.4.** O **CONTRATANTE** reconhece como direitos da **CONTRATADA**, além de outros previstos na Lei nº 9.472/97, na regulamentação pertinente e no Termo de Autorização para a prestação do serviço de comunicação multimídia: (i) empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; (ii) contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

**3.4.1.** A **CONTRATADA**, em qualquer caso, continuará responsável perante a ANATEL e o **CONTRATANTE**, pela prestação e execução do serviço contratado.

**3.4.2.** Para constituição da sua rede de telecomunicações e para viabilizar a prestação dos serviços objetos deste Contrato, a **CONTRATADA** poderá contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra prestadora dos serviços de comunicação multimídia ou de outra prestadora de qualquer outro serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

### **4. CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E DEVERES DO CONTRATANTE**

**4.1.** São deveres do **CONTRATANTE** todos aqueles dispostos no Art. 6º do Regulamento Geral do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (Resolução 765/2023 da Anatel), dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:

**4.1.1.** Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no Termo de Contratação, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento;

**4.1.2.** Deve fornecer todas as informações necessárias à prestação dos serviços objetos deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela **CONTRATADA**;

**4.1.3.** Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 6º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 765/2023.

**4.1.4.** Permitir às pessoas designadas pela **CONTRATADA** o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços e, caso haja utilização de equipamento(s) que não esteja(m) devidamente certificado(s) e homologado(s), permitir a retirada deste(s) equipamento(s) por parte dos funcionários da **CONTRATADA**.

**4.1.4.1.** É permitido à **CONTRATADA**, a seu critério, realizar cobranças do **CONTRATANTE** sempre que for chamada pelo **CONTRATANTE** para resolver problemas nos serviços prestados cuja responsabilidade não seja da **CONTRATADA** direta nem indiretamente.

**4.1.4.2.** Em caso de, na ocasião da retirada do equipamento a **CONTRATADA** identificar que recebeu avarias decorrentes do mau uso por parte do **CONTRATANTE** e/ou o equipamento não esteja disponível para retirada no local de instalação, a **CONTRATADA** terá o direito de cobrar o valor de mercado do equipamento do **CONTRATANTE**.

**4.1.4.3.** Em caso a **CONTRATADA** não consiga ver-se saudada dos créditos relativos às

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM

cláusulas acima, poderá inscrever o **CONTRATANTE** nos órgãos de proteção ao crédito e protestar os títulos em aberto, juntamente com eventuais outros títulos em aberto de titularidade do **CONTRATANTE**.

**4.1.5.** Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão de pleno direito do presente instrumento e sujeição do **CONTRATANTE** às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

**4.1.6.** Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.

**4.1.7.** Zelar pela imagem e reputação da **CONTRATADA**, sendo vedada a difusão ou veiculação, por qualquer meio, de qualquer mensagem ou informação inverídica, difamatória, injuriosa ou caluniosa, ou que possa de qualquer maneira denegrir a imagem ou a reputação da **CONTRATADA**, ou de quaisquer de seus sócios.

**4.2.** Os direitos do **CONTRATANTE**, além daqueles estabelecidos neste Contrato, estão relacionados no Artigo 4º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL765/2023, bem como no Artigo 56 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013.

**4.3.** O **CONTRATANTE** deverá comunicar imediatamente à **CONTRATADA**, através de seus Serviços de Atendimento ao **CONTRATANTE**, qualquer problema que identificar nos serviços objetos deste contrato, registrando sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

### 5. CLÁUSULA QUINTA – DAS OFERTAS

**5.1.** Cada Oferta, independentemente se individual ou conjunta, será diferenciada pelos seguintes parâmetros: (i) velocidade utilizada; (ii) garantia de banda; (iii) disponibilização de endereço IP (*Internet Protocol*) fixo ou dinâmico; (iv) valores a pagar; (v) pacotes envolvendo SVA's escolhidos pelo **CONTRATANTE** e que sejam disponibilizados pela **CONTRATADA**; (vi) período de permanência (fidelidade); (vii) formato de concessão de equipamentos para a prestação dos serviços, em locação e/ou comodato; (viii) quaisquer outros fatores ou parâmetros que venham a ser fixados a critério da **CONTRATADA**.

**5.2.** A **CONTRATADA** se reserva o direito de criar, modificar e/ou excluir Ofertas 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**, a Oferta aderida permanecerá válida em relação ao **CONTRATANTE** respectivo.

**5.2.1.** Caso o **CONTRATANTE** tenha interesse em alterar a sua Oferta no decorrer da vigência contratual, será formalizado outro Termo de Contratação entre as PARTES, com a especificação da nova Oferta aderida pelo **CONTRATANTE**. Não serão permitidas alterações solicitadas por clientes que não estejam em dia com suas obrigações.

**5.2.2.** Em caso de alteração da Oferta que resultar na redução dos valores pagos à **CONTRATADA**, fica o **CONTRATANTE** sujeito à multa prevista em razão do período de permanência, caso aplicável, de acordo com a data em que fora solicitada a redução, bem como proporcionalmente à redução verificada.

### 6. CLÁUSULA SEXTA – DO PERÍODO DE PERMANÊNCIA

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM**

**6.1.** A **CONTRATADA** poderá disponibilizar Ofertas com ou sem vínculo de permanência, podendo o **CONTRATANTE** se valer de determinados benefícios ofertados pela **CONTRATADA** para permanecer fidelizado à **CONTRATADA** por um período determinado.

**6.2.** O Termo de Contratação irá prever os benefícios concedidos ao **CONTRATANTE** (válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual), o período de fidelidade e as penalidades aplicáveis ao **CONTRATANTE** em caso de rescisão contratual antecipada.

**6.1.1.** As Ofertas disponibilizadas pela **CONTRATADA** poderão prever a contratação exclusiva com período de permanência (fidelidade), considerando que o art. 16 da Resolução 765/2023 não se aplica à **CONTRATADA**, não possuindo obrigação de garantir uma opção de contratação com e sem vínculo de permanência.

**6.3.** O **CONTRATANTE** reconhece que a suspensão dos serviços a pedido do próprio **CONTRATANTE**, ou por inadimplência ou infração contratual do **CONTRATANTE**, acarreta automaticamente na suspensão da vigência do presente instrumento por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do prazo de fidelidade contratual.

**6.4.** Em caso de alteração de endereço por parte do **CONTRATANTE** para local em que não há viabilidade técnica pela **CONTRATADA**, o **CONTRATANTE** fica ciente de que o contrato será rescindido e poderá haver cobrança da multa rescisória, caso esteja em período de permanência.

### **7. CLÁUSULA SÉTIMA – DA SUSPENSÃO A PEDIDO DO CONTRATANTE**

**7.1.** 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 e a qualquer tempo, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço.

**7.1.1.** Em hipótese alguma haverá a concessão do pedido de suspensão dos serviços em face de **CONTRATANTE** inadimplente, ou que não esteja em dia com quaisquer de suas obrigações.

**7.1.2.** O prazo de suspensão dos serviços objetos deste Contrato, não utilizado pelo **CONTRATANTE**, não será cumulativo de um ano para outro. Ou seja, é direito do **CONTRATANTE** requerer no máximo, por uma única vez, dentro do período de 12 (doze) meses, a suspensão dos serviços, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias.

**7.1.3.** 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.

**7.1.4.** Atingido o prazo de 120 (cento e vinte) dias, caso o **CONTRATANTE** não requeira o restabelecimento do serviço, este será automaticamente restabelecido, retomando a vigência do Contrato na íntegra.

**7.2.** Qualquer solicitação diferente da descrita neste instrumento poderá ter caráter oneroso, devendo o **CONTRATANTE** consultar a **CONTRATADA** previamente.

### **8. CLÁUSULA OITAVA – DO ATENDIMENTO AO CONTRATANTE**

**8.1.** A **CONTRATADA** poderá disponibilizar Atendimento de forma Remota ou Presencial ao **CONTRATANTE**.

**8.1.1.** O atendimento de forma Remota pode ser por meio de Atendimento Telefônico ou

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM**

Digital, prestado por aplicativo, sítio eletrônico ou quaisquer outros meios digitais.

**8.1.2.** O atendimento de forma Presencial é realizado pessoalmente em estabelecimento da **CONTRATADA**, próprio ou disponibilizado por meio de contrato com terceiros.

**8.2.** O **CONTRATANTE** poderá obter no endereço eletrônico da **CONTRATADA** 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 às Ofertas da **CONTRATADA**.

**8.3.** 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 Telefônico disponibilizada pela **CONTRATADA**. Sendo que, para cada atendimento do **CONTRATANTE**, será gerado e disponibilizado ao **CONTRATANTE** um número sequencial de protocolo, com data e hora.

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

**8.4.1.** Em se tratando de instalação dos serviços e mudança de endereço, a **CONTRATADA** se compromete a observar o prazo de instalação previsto no Termo de Contratação, não ultrapassando 10 (dez) dias corridos, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

**8.4.2.** 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, conforme detalhado no Termo de Contratação.

**8.4.3.** Em se tratando de solicitação de reparo dos serviços, a **CONTRATADA** se compromete a regularizá-lo no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar do seu respectivo recebimento, exceto nos casos diferenciados estipulados no Termo de Contratação e ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

**8.4.4.** Em se tratando de reclamações e pedidos de informações do **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** se compromete a solucioná-las no prazo máximo de 7 (sete) dias corridos, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

**8.4.5.** Outras solicitações de serviços apresentadas pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, não especificadas nos itens 8.4.1 a 8.4.4 acima, serão atendidas pela **CONTRATADA** no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

### **9. CLÁUSULA NONA – DOS EQUIPAMENTOS E INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**9.1.** A **CONTRATADA** poderá disponibilizar ao **CONTRATANTE** equipamentos indispensáveis para a conexão, a título de comodato, 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 sua integridade.

**9.1.1.** A **CONTRATADA** poderá disponibilizar equipamentos adicionais em forma de locação, que será regulado pelo documento específico, nomeado Contrato de Locação de Equipamentos.

**9.2.** A identificação dos equipamentos cedidos em comodato e o valor respectivo de cada equipamento, serão previstos no Termo de Contratação e/ou na Ordem de Serviço de Instalação.

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM**

**9.2.1.** O **CONTRATANTE** é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos ao mesmo a título de comodato ou locação, 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.

**9.2.2.** O **CONTRATANTE** concorda que, após a instalação, é responsável pela integridade dos equipamentos da **CONTRATADA**, devendo 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.

**9.3.** Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, a **CONTRATADA** terá o prazo de 60 (sessenta) dias para retirada dos equipamentos do local da instalação, período que o **CONTRATANTE** permanecerá responsável pela integridade e cuidados com os equipamentos.

**9.3.1.** O **CONTRATANTE** poderá optar por entregar os equipamentos em local indicado pela **CONTRATADA**, até o prazo de 60 (sessenta) dias após a rescisão contratual. Caso não ocorra a devolução, a **CONTRATADA** poderá emitir cobrança referente ao valor dos equipamentos em nome do **CONTRATANTE**.

**9.3.2.** Caso a **CONTRATADA** não obtenha êxito na retirada dos equipamentos após 3 (três) tentativas, fica autorizada a emitir cobrança referente ao valor dos equipamentos em nome do **CONTRATANTE**.

**9.4.** Além das hipóteses previstas nos itens antecedentes, caso o **CONTRATANTE** não restitua o equipamento à **CONTRATADA** ou restitua com avarias, fica autorizado à **CONTRATADA**, independentemente de prévia notificação, a emissão de boleto ou qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do valor de mercado do equipamento e das penalidades contratuais, quando aplicáveis.

**9.4.1.** Não realizado o pagamento no prazo de vencimento, 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.

**9.5.** 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.

**9.5.1.** É de responsabilidade exclusiva do **CONTRATANTE** as instalações internas de redes locais, ou rede Wi-Fi, porventura implementadas pelo **CONTRATANTE**, salvo nos casos em que o **CONTRATANTE** tenha firmado Contrato específico de Gerenciamento de Rede Interna, junto à **CONTRATADA**, ocasião em que a mesma, considerando ser o Serviço de Gerenciamento de Rede Interna um serviço de valor agregado da **CONTRATADA**, será a responsável por tanto.

**9.6.** Em caso de solicitação pelo **CONTRATANTE** 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 **CONTRATANTE** fica responsável pelo pagamento da taxa, relativa à alteração do endereço de instalação dos serviços.

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM**

**9.6.1.** Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica, o **CONTRATANTE** tem a opção de rescindir o contrato, ficando sujeito à multa prevista em razão da fidelidade, descrita no Termo de Contratação, de acordo com a data do pedido de rescisão contratual, nos termos da Cláusula Sexta.

### **10. CLÁUSULA DÉCIMA – DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS**

**10.1.** 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 **CONTRATANTE** única e exclusivamente descontos nos valores a pagar, conforme previsto neste Contrato.

**10.1.1.** Para fins de interpretação do Contrato, considera-se interrupção a paralisação do serviço de forma conjunta decorrente de qualquer falha na rede, e degradação é quando a conexão individual do **CONTRATANTE** necessita de reparo.

**10.2.** Em caso de interrupção ou degradação programada, independentemente do período que perdurar, o **CONTRATANTE** reconhece não ter direito a nenhum desconto, ressarcimento, compensação, reparação ou indenização, desde que comunicado com até 24 horas de antecedência.

**10.3.** Em caso de interrupção não programada, a **CONTRATADA** deverá descontar da mensalidade subsequente o valor proporcional ao número de minutos, contado da abertura de atendimento pela **CONTRATANTE** através dos Canais de Atendimento oficiais da **CONTRATADA**.

**10.3.1.** A **CONTRATADA** não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior (por exemplo, fenômenos da natureza, como enchentes, tempestades etc.), por fatos atribuídos ao próprio **CONTRATANTE**, ou por culpa de terceiros, dentre outras hipóteses de limitação de responsabilidade da **CONTRATADA**.

**10.3.2.** A **CONTRATADA** não será obrigada a realizar o ressarcimento se, após realizado o cálculo do período de indisponibilidade, o valor do crédito obtido para a interrupção ou reparo for inferior a R\$0,01 (um centavo).

**10.4.** O **CONTRATANTE** reconhece que, para fazer jus ao desconto (ressarcimento) estabelecido no presente instrumento, deverá entrar em contato com o Centro de Atendimento ao Cliente disponibilizado pela **CONTRATADA** visando a abertura de um chamado (ocorrência), o que deve ser feito pelo **CONTRATANTE** imediatamente após a constatação da degradação, momento em que será gerado pela **CONTRATADA** um número de protocolo.

**10.5.** O desconto concedido pela **CONTRATADA** será efetuado em até 2 (dois) documentos de cobrança subsequentes. Sendo que a responsabilidade da **CONTRATADA** é limitada ao desconto, não sendo devido pela **CONTRATADA** nenhuma outra compensação, reparação ou indenização adicional.

**10.5.1.** Caso o **CONTRATANTE** necessite de Oferta com condições de SLA (Service Level Agreement) especiais, com garantias de conexão aprimoradas e responsabilidades estendidas, deve comunicar tais intenções à **CONTRATADA** durante a etapa de contratação da Oferta.

### **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS**

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

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM**

**11.2.** O **CONTRATANTE** terá o prazo de 3 (três) anos da data da cobrança que considerar indevida, para realizar a contestação de débito perante a **CONTRATADA**.

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

**11.2.2.** 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**.

**11.2.3.** 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.

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

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

**11.2.4.2.** Caso o **CONTRATANTE** já tenha quitado o 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.

**11.2.4.3.** 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.

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO PREÇO E ENCARGOS MORATÓRIOS**

**12.1.** Pelos serviços de Comunicação Multimídia - SCM, o **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** os valores pactuados no Termo de Contratação, onde se constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas;

**12.1.1.** O Termo de Contratação discriminará os valores que serão pagos por cada serviço, separadamente, caso se aplique, haja vista serem serviços de natureza jurídica totalmente distinta, e com repercussões tributárias distintas.

**12.1.2.** 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.

**12.1.3.** No caso de alteração da legislação tributária em vigor, inclusive quanto à criação de novos tributos incidentes, ou das regras de incidência (seja de base de cálculo ou de alíquotas), que importem em alteração dos encargos tributários do serviço, os respectivos preços serão automaticamente reajustados de forma a refletir a referida alteração da legislação.

**12.1.4.** Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de 01 (um) ou mais tributos indiretos recolhidos pela **CONTRATADA**, o **CONTRATANTE** desde já autoriza a **CONTRATADA** ressarcir/recuperar este(s) tributo(s)

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM**

recolhidos indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.

**12.2.** Poderá a **CONTRATADA**, independentemente da concordância do **CONTRATANTE**, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no Termo de Contratação, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

**12.3.** 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);
- (ii) juros legais de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*;
- (iii) 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;
- (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

**12.4.** A **CONTRATADA** poderá suspender os serviços objetos deste Contrato, em caso de inadimplência ou infração contratual do **CONTRATANTE**, desde que notifique o **CONTRATANTE** com antecedência mínima de 15 (quinze) dias acerca da suspensão dos serviços, devendo esta notificação conter os seguintes elementos: (i) os motivos da suspensão; (ii) as regras e prazos de suspensão e rescisão do contrato; (iii) o valor do débito e o mês de referência; e (iv) a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato.

**12.4.1.** Somente depois de regularizados os pagamentos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora), e/ou regularizada qualquer outra infração contratual, é que os serviços objetos deste Contrato serão restabelecidos pela **CONTRATADA**.

**12.4.2.** O restabelecimento dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da quitação dos débitos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora) e/ou da regularização da infração contratual.

**12.4.3.** O período de suspensão motivado por descumprimento contratual ou por inadimplência do **CONTRATANTE**, não ensejará qualquer espécie de compensação, reparação ou indenização ao **CONTRATANTE**, o que este concorda e reconhece.

**12.5.** Transcorridos 60 (sessenta) dias da suspensão, e permanecendo o **CONTRATANTE** em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão de pleno direito do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação ou comunicação ao **CONTRATANTE**, hipótese em que o **CONTRATANTE** ficará sujeito às penalidades previstas em Lei e no presente instrumento, podendo a **CONTRATADA** valer-se de todas medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e/ou protesto de títulos.

**12.5.1.** Uma vez rescindido o presente instrumento, a **CONTRATADA** deverá encaminhar ao **CONTRATANTE**, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência, no último endereço do **CONTRATANTE** constante de sua base cadastral.

**12.5.2.** Havendo alteração no endereço para recebimento correspondência sem que haja comunicação, por escrito e formal, do **CONTRATANTE** junto à **CONTRATADA**, serão consideradas devidamente enviadas e entregues todas as faturas e/ou notificações encaminhadas para o endereço informado pelo **CONTRATANTE** durante o processo de cadastramento.

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM**

**12.6.** 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.

**12.7.** 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:

**12.7.1.** Mudança de endereço do **CONTRATANTE**, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da **CONTRATADA**;

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

**12.7.3.** 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; ou outras hipóteses de visita improdutivo;

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

**12.8.** 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.

**12.9.** O boleto de cobrança será disponibilizado ao **CONTRATANTE** com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento. O não recebimento do documento de cobrança pelo **CONTRATANTE** 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 retirar a 2ª (segunda) via do documento de cobrança.

### **13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO**

**13.1.** O presente instrumento vigorará 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 (ressalvados os benefícios, que são válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual), salvo em caso de manifestação formal por qualquer das PARTES, em sentido contrário.

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

**13.2.** Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará à **CONTRATADA** a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante prévia notificação ao **CONTRATANTE**, recaindo o **CONTRATANTE** nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato, incluindo de fidelidade:

**13.2.1.** Descumprimento pelo **CONTRATANTE** de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste Contrato, em Lei ou na regulamentação aplicável;

**13.2.2.** Permanência do **CONTRATANTE** em situação de inadimplência após 60 (sessenta) dias de suspensão dos serviços;

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM**

**13.2.3.** Se o **CONTRATANTE** for submetido a determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação de serviço, ou ainda no caso do **CONTRATANTE** ser submetido a procedimento de insolvência civil, ou ainda, recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução de sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da pessoa física ou jurídica.

**13.3.** Poderá ser rescindido o presente Contrato, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses:

**13.3.1.** Em caso de rescisão do contrato realizada por **CONTRATANTE** não sujeito a fidelidade contratual.

**13.3.2.** Mediante determinação legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL;

**13.3.3.** Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço.

**13.3.4.** Por comum acordo entre as PARTES, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas PARTES na presença de duas testemunhas;

**13.3.5.** Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência.

**13.3.6.** Em virtude da interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias.

**13.4.** A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo, acarretará:

**13.4.1.** A imediata interrupção dos serviços contratados, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas à **CONTRATADA**.

**13.4.2.** A perda pelo **CONTRATANTE** dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a **CONTRATADA** de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.

**13.4.3.** A obrigação do **CONTRATANTE** em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, bem como os equipamentos cedidos em comodato ou locação, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos, bem como na sujeição do **CONTRATANTE** às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

**13.5.** A **CONTRATADA** se reserva o direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em lei, caso seja identificado qualquer prática do **CONTRATANTE** prejudicial a terceiros ou à própria **CONTRATADA**, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o **CONTRATANTE**, respondendo o **CONTRATANTE** civil e penalmente pelos atos praticados.

**13.6.** Em caso de inviabilidade técnica do serviço superveniente à contratação, seja entre a contratação e a efetiva instalação do serviço, seja posteriormente à instalação do serviço, fica facultada à **CONTRATADA** a rescisão do presente Contrato, sem quaisquer ônus ou penalidades, devendo, para tal, comunicar ao **CONTRATANTE** acerca da rescisão contratual com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, para que o **CONTRATANTE** tenha tempo hábil de localizar no mercado outra empresa capaz de atendê-lo.

## **14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM**

**14.1.** Será de responsabilidade do **CONTRATANTE** os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária, de sua propriedade, para a ativação dos serviços contratados neste instrumento.

**14.2.** Será de responsabilidade do **CONTRATANTE** os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da **CONTRATADA** ou de terceiros, bem como de perda, extravio, dano, avarias, furto ou roubo dos equipamentos de propriedade da **CONTRATADA** ou de terceiros.

**14.3.** Os serviços objetos deste contrato prestados pela **CONTRATADA** não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do **CONTRATANTE**, ou de qualquer computador ou máquina utilizada pelo **CONTRATANTE**, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede.

**14.4.** A **CONTRATADA**, em hipótese alguma, será responsável por qualquer tipo de indenização devida em virtude de danos causados a terceiros, inclusive aos órgãos e repartições públicas Federais, Estaduais e Municipais e suas autarquias, danos estes decorrentes de informações veiculadas e acessos realizados pelo **CONTRATANTE** através dos serviços objeto do presente Contrato, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da manutenção, veiculação e hospedagem de qualquer tipo de mensagem e informação considerada, por aquele Poder, como ilegal, imprópria ou indevida, ou então, por penalidades decorrentes dos atrasos na adequação de sua infraestrutura.

**14.5.** O **CONTRATANTE** é inteiramente responsável pelo: (i) conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e (ii) uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.

**14.6.** A **CONTRATADA** não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados 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, crackers, 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**.

**14.6.1.** 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: WhatsApp, Skype, VOIP, Jogos on-line, Programas P2P, dentre outros.

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

**14.6.3.** A **CONTRATADA** não se responsabiliza e não garante o funcionamento de equipamentos, serviços, sistemas ou conteúdos ilegais, imorais ou “piratas”, assim considerados como aqueles produzidos e comercializados sem a homologação da ANATEL e dos demais órgãos competentes, e/ou que sejam responsáveis por veicular conteúdo autoral sem autorização dos respectivos autores/titulares, e/ou que violem, direta ou indiretamente, qualquer norma Brasileira ou internacional.

**14.7.** Caso a **CONTRATADA** seja acionada na justiça em ação a que o **CONTRATANTE** deu causa, este se obriga a requerer em juízo a imediata inclusão de seu nome na lide e exclusão da **CONTRATADA**, se comprometendo ainda a reparar quaisquer despesas ou ônus a este título.

**14.8.** O **CONTRATANTE** se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objetos do presente

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM

instrumento, bem como dos equipamentos cedidos em locação ou comodato. É vedado, inclusive, o repasse para pessoas jurídicas dos serviços contratados em nome de pessoas físicas, ou vice e versa, independentemente de haver vinculação entre elas. Sendo também vedado dar destinação aos serviços distinta daquela inicialmente contratada, conforme previsto no Termo de Contratação.

**14.9.** Este instrumento de contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, mesmo que seja feita a contratação de forma conjunta de serviços de telecomunicações, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as PARTES somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

**14.10.** A **CONTRATADA** se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo **CONTRATANTE**, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços objetos do presente Contrato.

**14.11.** A **CONTRATADA** não se responsabiliza por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento do **CONTRATANTE** ou da **CONTRATADA**, decorrentes ou não do uso da conexão, incluindo-se os motivados por chuvas, descargas elétricas ou atmosféricas, ou pelo não aterramento ou proteção elétrica do local onde se encontra instalado o equipamento. Da mesma forma, a **CONTRATADA** não se responsabiliza por danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como pela perda de receitas e lucros cessantes.

**14.12.** As PARTES reconhecem e aceitam que a extinção ou a limitação de responsabilidade previstas neste instrumento constituem fator determinante para a contratação dos serviços, e foram devidamente consideradas por ambas as PARTES na fixação e quantificação da remuneração cobrada pelos serviços.

**14.13.** A **CONTRATADA** não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma *online* pelo **CONTRATANTE** perante terceiros. As transações comerciais efetuadas por intermédio dos serviços objetos deste Contrato serão de inteira responsabilidade do **CONTRATANTE** e do terceiro.

**14.14.** O **CONTRATANTE**, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas e tudo o mais que, porventura, venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

**14.15.** O **CONTRATANTE** reconhece que a velocidade de conexão depende de fatores alheios ao controle da **CONTRATADA**, que não possui nenhuma responsabilidade, a exemplo: (i) da capacidade de processamento do computador e/ou demais dispositivos conectados do próprio **CONTRATANTE**, bem como dos softwares nele instalados; (ii) da velocidade disponível aos demais computadores que integram a rede mundial (internet); (iii) do número de conexões simultâneas; (iv) condições climáticas; (v) dentre outros fatores. Desta forma, a **CONTRATADA** se compromete exclusivamente a cumprir a garantia de banda fixada no Termo de Contratação.

**14.15.1.** O **CONTRATANTE** reconhece que, na aferição ou medição da velocidade de conexão, deverá utilizar-se do *Software* disponibilizado pela EAQ (Entidade Aferidora da Qualidade) da ANATEL, devendo ainda observar as seguintes exigências: (i) possuir um navegador de *web* atualizado; (ii) instalar e ativar o *JavaScript* em seu computador; (iii) ativar os *Cookies* do seu navegador; (iv) não executar, durante o teste, outros *softwares*, rotinas, processos, programas e/ou aplicativos; (v) realizar os testes em equipamento diretamente conectado ao cabo de rede, devendo também desconectar todos os outros equipamentos que estejam acessando a rede, física ou remotamente (Wi-Fi); (vi) não acessar, simultaneamente ao teste, outros sites ou quaisquer recursos da internet.

**14.15.2.** O **CONTRATANTE** reconhece também que os testes de velocidade de conexão podem sofrer interferências de diversos fatores alheios à qualidade dos serviços prestados pela **CONTRATADA**, a exemplo, mas não se limitando a problemas na rede local, problemas na

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM**

configuração do computador (uso da memória RAM, *Firewall*, configurações do Protocolo TCP, processamento da CPU, etc.), características internas e particulares de cada equipamento do usuário, existência de conexão remota (Wi-Fi) e outras conexões simultâneas;

**14.15.3.** O **CONTRATANTE** reconhece que a execução dos testes fora das condições previstas na cláusula 14.15.1 acima e, em desconformidade com as instruções do fabricante do Software da EAQ, não será considerada válida para aferição da velocidade de conexão à Internet.

**14.16.** A responsabilidade da **CONTRATADA** relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos, desde que devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes, causados por uma Parte à outra. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da **CONTRATADA** está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, Termo de Contratação e respectiva Oferta. A **CONTRATADA** empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter os serviços objetos deste Contrato permanentemente ativos, mas, considerando-se as características funcionais, físicas e tecnológicas utilizadas para a conexão, não garante a continuidade dos serviços que poderão ser interrompidos por diversos motivos, sem que tais interrupções constituam infração contratual ou motivo para a rescisão contratual, tais como: (i) interrupção ou falha no fornecimento de energia pela concessionária pública em qualquer ponto de suas instalações e da rede; (ii) falhas em equipamentos e instalações; (iii) rompimento parcial ou total dos meios de rede; (iv) motivos de força maior tais como causas da natureza, chuvas, tempestades, descargas atmosféricas, catástrofes e outros previstos na legislação.

**14.17.** A **CONTRATADA** não se responsabiliza pela interrupção dos serviços por motivos causados pela ação direta de terceiros em que não tenham tido qualquer contribuição, nem pelas interrupções motivadas por problemas decorrentes do mau uso da conexão pelo **CONTRATANTE** ou ainda pelo mau funcionamento ou erro de configuração do equipamento que recebe a conexão.

**14.18.** O **CONTRATANTE** tem conhecimento de que os serviços poderão ser afetados ou temporariamente interrompidos em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente, mormente pela ANATEL, que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à **CONTRATADA** qualquer ônus ou penalidade.

### **15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE, TRATAMENTO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE**

**15.1.** 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 **CONTRATANTE** 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 **CONTRATANTE** e das demais informações confidenciais for expressamente autorizada por Lei e/ou pelo presente instrumento.

**15.1.1.** 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.

**15.1.2.** Para fins do presente contrato, a expressão "Dados Pessoais" significa todos os dados de identificação pessoal informados pelo **CONTRATANTE** no ato de celebração do presente contrato, bem como dados coletados em decorrência dos serviços objeto do presente contrato, que tornam possível identificar o **CONTRATANTE**, 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).

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM

**15.2.** O **CONTRATANTE** reconhece, para todos os fins de direito, que além dos dados pessoais do **CONTRATANTE** 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 **CONTRATANTE**; (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 **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** através do Centro de Atendimento ao Cliente.

**15.3.** A **CONTRATADA** se compromete a utilizar os dados pessoais do **CONTRATANTE** e demais informações coletadas nos termos do item 15.2 acima, para as seguintes finalidades, com as quais o **CONTRATANTE** 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 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 **CONTRATANTE** 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 **CONTRATANTE** 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 765/2023); (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 **CONTRATANTE** qualquer comunicação ou notificação prevista no presente contrato.

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

**15.5.** A **CONTRATADA** não compartilhará, nem tampouco fornecerá a terceiros os dados pessoais do **CONTRATANTE** 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

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM**

quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato, ou de medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais.

**15.6.** Ao aderir ao presente contrato, seja através de Termo de Contratação (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o **CONTRATANTE** declara ter pleno conhecimento e concordância quanto a coleta, armazenamento, utilização e/ou compartilhamento dos dados pessoais do **CONTRATANTE** e demais informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, para as finalidades previstas nos itens 15.3, 15.4 e 15.5 acima; sendo tal anuência condição indispensável para a prestação dos serviços objeto do presente instrumento, nos termos previstos no Artigo 9º, §3º, da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

**15.7.** Fica assegurado ao **CONTRATANTE**, a qualquer momento, solicitar perante a **CONTRATADA**, 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 **CONTRATANTE** por força de previsão contratual, legal ou regulatória.

**15.8.** A **CONTRATADA** manterá os dados pessoais do **CONTRATANTE** 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.

**15.9.** 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 **CONTRATANTE** 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.

### **16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA– DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

**16.1.** As disposições deste Contrato, seus Anexos, Termo de Contratação e respectiva Oferta 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.

**16.2.** As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a **CONTRATADA** entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente Contrato, bem como adequar-se à futuras disposições legais ou regulamentares.

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

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

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM

liberalidade.

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

**16.6.** As cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à confidencialidade e responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independente da razão de encerramento deste Contrato.

**16.7.** As PARTES garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

**16.8.** A **CONTRATADA** poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo **CONTRATANTE**. Caso ocorra esta hipótese, o **CONTRATANTE** será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição da multa contratual decorrente da fidelidade, caso se aplique, sem prejuízo da incidência de demais penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

**16.9.** É facultado à **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, a cessão total ou parcial do presente instrumento a terceiros, independentemente do consentimento do **CONTRATANTE**, podendo terceiros assumir total ou parcialmente os direitos e deveres atribuídos à **CONTRATADA**.

**16.10.** O **CONTRATANTE** se compromete a zelar pela boa imagem e reputação da **CONTRATADA**, não praticando nenhum ato que possa prejudicar a imagem e credibilidade da **CONTRATADA**. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da **CONTRATADA**, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus à **CONTRATADA**, ficando o **CONTRATANTE** sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

**16.11.** O **CONTRATANTE** reconhece que os Meios de Atendimento disponibilizados pela **CONTRATADA** são os únicos aptos a registrar reclamações quanto aos serviços contratados, bem como os únicos através dos quais o **CONTRATANTE** pode solicitar qualquer tipo de providência quanto aos serviços contratados. Sendo taxativamente vedada a utilização de quaisquer meios de acesso público, tais como a internet ou redes de relacionamento, para registrar reclamações, críticas ou solicitações quanto a **CONTRATADA** ou quanto aos serviços prestados pela **CONTRATADA**. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da **CONTRATADA**, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus à **CONTRATADA**, ficando o **CONTRATANTE** sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

**16.12.** A conduta do **CONTRATANTE** com os atendentes da **CONTRATADA** ou de suas empresas terceirizadas não deverá ser ameaçadora, obscena, difamatória, pejorativa ou injuriosa, nem discriminatória em relação à raça, cor, credo ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do contrato, sem prejuízo de todas as demais medidas cabíveis.

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

**16.13.1.** A **CONTRATADA** poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será assinado digitalmente e disponibilizado no endereço virtual eletrônico (*site*) da **CONTRATADA**.

**16.13.2.** 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**.

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE  
COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM**

**17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO**

17.1. 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.

Florianópolis/SC, 8 de setembro de 2025



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

**VOLNI TAVARES**

CPF n. 526.606.130-87



Assinado digitalmente via ZapS  
MARCELO SALVADO KOWAL  
Data 29/09/2025 17:06:51.721

**MARCELO SALVADO KOWALCZUK**

CPF n. 436.133.490-00

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, 11:51:17

Status: Assinado

Documento: Contrato De SCM.Pdf

Número: de5e44ee-43eb-408a-9e8c-7be6eab9f420

Data da criação: 29 Setembro 2025, 16:54:55

Hash do documento original (SHA256): 9c764ffbcafe791b9a43d4202303feeff3d863f8dc545022714c1e130a6cbad1



## 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 de5e44ee-43eb-408a-9e8c-7be6eab9f420, segundo os [Termos de Uso da ZapSign](#), disponíveis em [zapsign.com.br](https://zapsign.com.br)