

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)

Pelo presente instrumento, de um lado a pessoa jurídica, doravante denominada PRESTADORA/ CONTRATADA, conforme identificada a seguir:

PRESTADORA	Elonline Serviços de Internet Eireli.		
CNPJ	08.030.429/0001-33		
ENDEREÇO	LOGRADOURO	NÚMERO	BAIRRO
	Av. Koehler	238	Centro
ENDEREÇO	CEP.:	CIDADE	ESTADO
	29.260-000	Domingos Martins	ES
CONTATO	TELEFONE	E-MAIL:	
	27 3268-3117 / 27 99502-4932/ 28 99991-0190	elonline@elonline.com.br	

E de outro lado, a pessoa natural/ jurídica doravante denominado(a) ASSINANTE/ CONTRATANTE, conforme identificado no TERMO DE ADESÃO que se submete ao conteúdo do presente contrato.

Convencionam que a relação jurídica entre ambos será regida pelas Cláusulas a seguir, sem prejuízo às normas da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), Código de Defesa do Consumidor (CDC) e demais dispositivos legais vigentes.

Para efeitos deste contrato aplicam-se as seguintes DEFINIÇÕES:

ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações, órgão regulador dos serviços de telecomunicação no Brasil, com sede na SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H, CEP 70.070-940, Brasília – DF, Central de Atendimento 133.

PRESTADORA – Empresa licenciada na ANATEL para prestar serviços de comunicação multimídia, no caso deste contrato, a própria CONTRATADA.

REDE – Meios físicos de transmissão de dados utilizados para a CONEXÃO, operada e mantida pela PRESTADORA.

SCM – Serviços de Comunicação Multimídia, na forma definida pela AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES – ANATEL.

CONEXÃO – Interligação entre o ASSINANTE e a PRESTADORA de acesso à Internet, através da REDE.

ACESSO – Provimento do acesso do ASSINANTE ao backbone da Internet, prestado pela PRESTADORA.

BANDA – Velocidade nominal de acesso à Internet, em kilobits por segundo (kbps).

INSTALAÇÃO – Consiste na INSTALAÇÃO de cabos, adaptadores, antenas e outros dispositivos necessários à efetivação da CONEXÃO em um equipamento do ASSINANTE, no seu endereço, efetuada por técnicos da PRESTADORA.

TAXA DE INSTALAÇÃO - valor devido por instalação requerida pelo ASSINANTE a PRESTADORA conforme condições de pagamento dispostas no TERMO DE ADESÃO.

MENSALIDADE - valores mensais fixos pagos pelo ASSINANTE a PRESTADORA, durante toda a prestação do serviço, nos termos deste contrato, que dá direito à fruição dos serviços de acesso à internet.

PLANO – modelo de contratação que especifica detalhes da prestação dos serviços pela PRESTADORA, tais como banda nominal, franquias de tráfego e outros, de acordo com a tabela de preços – TPS.

TPS – Tabelas de Preços de Serviços, divulgadas pela PRESTADORA através de seus endereços na Internet e/ou outras mídias e de conhecimento do ASSINANTE.

VELOCIDADE - Taxa de velocidade máxima de download e upload que será fornecido ao ASSINANTE, conforme o Plano de Serviço contratado, respeitando-se a regulamentação específica.

GARANTIA DE BANDA - Taxa mínima de velocidade de download e upload garantida pela PRESTADORA ao ASSINANTE, conforme o Plano de Serviço contratado, respeitando-se a regulamentação específica.

FRANQUIA - Quantidade de dados transferidas pelo ASSINANTE por meio da utilização do serviço fornecido pela PRESTADORA durante o período mensal de utilização.

PRAZO DE ATIVAÇÃO: Período necessário para que a PRESTADORA providencie a configuração e instalação dos dispositivos no endereço indicado pelo ASSINANTE.

TERMO DE ADESÃO: Instrumento por meio do qual o ASSINANTE manifesta-se acerca da adesão e submissão aos termos do presente instrumento, individualizando a prestação do serviço por meio da qualificação do contratante, plano contratado, local de instalação e condições de pagamento.

## **CLÁUSULA PRIMEIRA. OBJETO**

1.1. O presente Contrato tem por objeto a prestação de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) pela PRESTADORA ao ASSINANTE, na forma definida pela AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES – ANATEL, cujo Plano de Serviço e Endereço para Instalação foram, respectivamente, escolhidos e indicados pelo ASSINANTE tal como descrito no TERMO DE ADESÃO.

1.2. O direito de acesso à rede física operada pela PRESTADORA com endereço IP de faixa reservada, será concedido em caráter não exclusivo, para o fim único de acesso à rede mundial de computadores (Internet), através de servidor de translação de endereços de rede, sem limite de tempo de conexão conforme plano contratado.

1.3. Os serviços serão prestados ao ASSINANTE de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo-se sábados, domingos e feriados, a partir da data de ativação até o término deste contrato, ressalvadas as interrupções provocadas por falhas que independam da vontade da PRESTADORA.

1.4. O acesso à Internet será configurado dentro das características de velocidade e modalidade especificadas para o PLANO contratado.

## **CLÁUSULA SEGUNDA. PLANO**

2.1. A PRESTADORA deverá executar o serviço na forma ofertada e contratada pelo ASSINANTE, tal como disposto no TERMO DE ADESÃO.

2.2. O ASSINANTE fica ciente que o limite máximo da velocidade de tráfego é aquele definido no ato da contratação da franquia referente ao Plano de Serviço contratado, conforme informado pela PRESTADORA no TERMO DE ADESÃO.

2.3. Toda alteração de endereço pretendida pelo ASSINANTE (interno ou externo) implicará na cobrança de nova taxa de ativação/ instalação, conforme valores vigentes na época da solicitação, mediante estudo de viabilidade técnica.

2.4. A alteração no plano contratado, a depender da tecnologia utilizada, pode demandar a cobrança de nova taxa de ativação/ instalação, conforme o caso.

2.5. Nenhum serviço será executado sem a prévia autorização do ASSINANTE.

2.6. Alterações em quaisquer das condições de prestação do serviço por motivo de ordem técnica ou por solicitação por escrito do ASSINANTE, aceitas pela PRESTADORA, poderão implicar em alterações dos valores a serem pagos pelo ASSINANTE.

### **CLÁUSULA TERCEIRA. PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO**

3.1. Para ativação dos serviços, o ASSINANTE deverá pagar à PRESTADORA, o valor da TAXA DE ATIVAÇÃO/INSTALAÇÃO, nas condições descritas no TERMO DE ADESÃO e CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

3.2. Pela prestação dos serviços de acesso à internet, mensalmente, o ASSINANTE deverá pagar à PRESTADORA os valores correspondentes ao Plano contratado, conforme definido no TERMO DE ADESÃO e CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

3.2.1. Os valores a que refere o item 3.2, serão cobrados mensalmente, a partir da finalização do processo de ativação/instalação, *pro rata die*, por meio de documento de cobrança, cujo envio iniciará após a ativação do serviço, sendo entregues pela PRESTADORA ao ASSINANTE presencialmente, por meio do serviço postal (Correios), ou, através de um de seus representantes, ou ainda, caso possível, de forma eletrônica.

3.2.2. As cobranças serão realizadas por meio de boleto bancário, podendo a PRESTADORA optar pela terceirização de tal atividade.

3.3. O não recebimento do respectivo documento de cobrança não isenta o ASSINANTE do pagamento dos valores referentes à prestação do serviço (TAXA DE ATIVAÇÃO/INSTALAÇÃO ou MENSALIDADE). Sendo que, em caso de não recebimento do mesmo, ou caso exista no documento de cobrança erros, é DEVER do ASSINANTE comunicar à PRESTADORA.

3.4. O vencimento dos boletos será sempre no dia 10 (dez) de cada mês, prorrogando-se para o primeiro dia útil subsequente quando a respectiva data coincidir com feriado ou finais de semana.

3.5. Havendo alteração no endereço para recebimento da cobrança sem que haja prévia comunicação à PRESTADORA, serão consideradas devidamente enviados e entregues todas as faturas encaminhadas para o endereço mencionado pelo ASSINANTE durante o processo de contratação.

3.6. Somente será considerado quitado o débito após a compensação bancária.

3.7. A PRESTADORA não efetuará qualquer baixa manual em seus sistemas, cabendo ao ASSINANTE aguardar a compensação bancária, conforme prazos legais vigentes.

3.8. O pagamento poderá ser efetuado em qualquer agência bancária ou casa lotérica.

3.9. Em caso de interrupção do serviço cuja causa seja de exclusiva responsabilidade da PRESTADORA, haverá concessão de desconto.

3.9.1. Entende-se por interrupção do serviço a ocorrência de defeito na rede da PRESTADORA que impossibilite a utilização do serviço.

3.9.2. Para fins de concessão de desconto, não será considerada a interrupção do serviço:

- a) que for causada por caso fortuito ou força maior;
- b) por realização de testes, ajustes e manutenção na Rede da PRESTADORA;
- c) por operação inadequada, falha ou mau funcionamento de equipamentos não mantidos pela PRESTADORA;
- d) decorrente da falha de equipamento da PRESTADORA ocasionada pelo ASSINANTE;
- e) que for interrompido mediante prévio acordo entre as Partes;
- f) por incorreção de informação fornecida pelo ASSINANTE ou por omissão no provimento de informação essencial à prestação.

3.10. Será considerada, para fins de concessão de desconto, apenas a interrupção cuja duração for igual ou superior a 30 (trinta) minutos.

3.11. Para determinar a duração da interrupção, adota-se como início do período o horário do recebimento pela prestadora da comunicação da interrupção do serviço e, como término, o horário de fechamento técnico da Nota de Reclamação.

3.12. Para fins da apuração da concessão de desconto, a duração da interrupção será complementada para um múltiplo inteiro de 30 (trinta) minutos.

3.13. O desconto referente a cada interrupção será apurado mensalmente e calculado através da seguinte fórmula:

$$C = (txV) / 1440$$

Em que:

C - desconto, em R\$ (Reais);

t - duração da interrupção do serviço, em períodos de 30 (trinta) minutos;

V - valor da prestação do serviço referente ao mês da interrupção, em R\$ (Reais);

1440 - duração máxima do SERVIÇO sem interrupção, em períodos de 30 (trinta) minutos.

3.14. A concessão do desconto apurado será efetuada mediante dedução na cobrança seguinte até o segundo mês subsequente à interrupção do serviço, mediante prévia solicitação do ASSINANTE.

3.15. Em caso de não pagamento das parcelas e/ou estas estarem vencidas há mais de 30 (trinta) dias, fica a PRESTADORA, desde já, autorizada a bloquear temporariamente a prestação dos serviços descritos neste contrato.

3.16. O retardamento na adoção da medida de que trata esta Cláusula não implicará em novação, para quaisquer fins de direito.

#### **CLÁUSULA QUARTA. REAJUSTAMENTO**

4.1. Os valores deste contrato serão reajustados a cada período de 12 (doze) meses, através do índice IGP-M calculado pela Fundação Getúlio Vargas.

4.2. Na hipótese de suspensão, extinção ou proibição do índice ora ajustado, fica desde já eleito o índice que oficialmente vier a substituí-lo, ou, na hipótese da ausência deste, aquele que melhor reflita a variação ponderada dos custos da PRESTADORA, desde que publicamente divulgado como índice substitutivo a vigorar entre as partes.

4.3. No caso de alteração das condições econômicas fundamentais prevaletentes na assinatura deste contrato, as partes reajustarão as cláusulas que assegurarão a recuperação dos valores efetivamente contratados, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro deste instrumento.

#### **CLÁUSULA QUINTA. PRAZO DE VIGÊNCIA**

5.1. O presente contrato tem prazo de vigência de 12 (doze) meses a contar da data de assinatura, renovando-se automática e sucessivamente após cada vencimento, por igual período, salvo se houver expressa manifestação contrária de qualquer das PARTES com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

5.2. As partes poderão formalizar CONTRATO DE PERMANÊNCIA vinculando o ASSINANTE à PRESTADORA por determinado período mínimo de vigência contratual, mediante a concessão de benefícios sobre os valores dos serviços, conforme condições estabelecidas em instrumento próprio.

#### **CLÁUSULA SEXTA. PERÍODO DE PERMANÊNCIA**

6.1. A PRESTADORA poderá ofertar ao ASSINANTE, a seu exclusivo critério, determinados benefícios à época da contratação dos serviços objeto deste instrumento em troca da vinculação do ASSINANTE a um prazo de permanência pré-determinado.

6.2. Caso o ASSINANTE tenha interesse em contratar os benefícios ofertados, deverá pactuar com a PRESTADORA o CONTRATO DE PERMANÊNCIA, que passará a ser parte integrante deste instrumento.

6.3. O prazo máximo de permanência a ser pactuado entre as Partes será de 12 (doze) meses, conforme previsto no art. 57, §1º da Resolução da ANATEL nº 632, de 7 de março de 2014.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA. PERÍODO DE SUSPENSÃO**

7.1. Os efeitos do presente contrato poderão ser suspensos nas seguintes hipóteses:

7.1.1. por inadimplemento das obrigações de qualquer das Partes;

7.1.2. quando adimplente, o ASSINANTE poderá requerer a suspensão, sem ônus, 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;

7.1.3. o reestabelecimento do serviço será realizado por solicitação do ASSINANTE ou, após transcorrido o prazo de suspensão solicitado pelo mesmo, quando, de forma automática será retomada a prestação do serviço e, conseqüentemente a cobrança mensal do mesmo. Incluindo-se os serviços adicionais que possam eventualmente ter sido contratados.

7.2. Fica o ASSINANTE ciente que caso o mesmo esteja vinculado a CONTRATO DE PERMANÊNCIA, tal obrigação ficará pendente durante o período de suspensão solicitado. Assim, o período de suspensão não será contabilizado para efeitos de cumprimento do período mínimo de permanência, conforme condições pactuadas.

#### **CLÁUSULA OITAVA. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE**

8.1. O ASSINANTE tem direito a:

8.1.1. acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação da ANATEL, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

8.1.2. escolher livremente a prestadora de serviços e o Plano a ser contratado;

8.1.3. receber tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;

- 8.1.4. receber prévio conhecimento e a informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima (quando contratado), suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;
- 8.1.5. a inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;
- 8.1.6. a não suspensão do serviço sem solicitação, ressalvada a hipótese de inadimplemento contratual ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da Lei Geral de Telecomunicações, sempre após notificação prévia pela PRESTADORA;
- 8.1.7. a privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela PRESTADORA;
- 8.1.8. a apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista de 5 (cinco) dias úteis;
- 8.1.9. a resposta eficiente e tempestiva, pela PRESTADORA, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- 8.1.10. ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a PRESTADORA, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor, conforme o caso;
- 8.1.11. a ser reparado pelos danos causados pela violação dos seus direitos (inclusive morais);
- 8.1.12. a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da regularização do débito (compensação financeira), ou de acordo celebrado com a PRESTADORA;
- 8.1.13. a não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
- 8.1.14. a obter, sem ônus, mediante solicitação, desde que não esteja inadimplente, a suspensão temporária, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, o serviço prestado, nos termos da Resolução da ANATEL nº 632, de 7 de março de 2014;
- 8.1.15. a rescisão do contrato de prestação de serviço a qualquer tempo e sem ônus, exceto quanto às consequências previstas no Contrato de Permanência;
- 8.1.16. de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- 8.1.17. a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante o período de suspensão; e,
- 8.1.18. a não ser cobrado por qualquer valor alheio àquele definido no TERMO DE ADESÃO, exceto quanto a serviços adicionais e/ou mudança do plano de dados.

8.2. O ASSINANTE obriga-se a:

- 8.2.1. utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações, respeitando as normas e regulamentos sobre a matéria;
- 8.2.2. respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- 8.2.3. comunicar diretamente à PRESTADORA qualquer anormalidade ou instabilidade do serviço contratado;
- 8.2.4. cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial quanto a pontualidade do pagamento pelos serviços contratados;

8.2.5. somente conectar à rede da PRESTADORA dispositivos ou terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificados;

8.2.6. indenizar a PRESTADORA por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;

8.2.7. permitir acesso da PRESTADORA, ou de terceiros que esta indicar, sempre que necessário, no local de instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamento necessário para prestação do serviço;

8.2.8. providenciar local adequado e/ou infraestrutura necessária a correta instalação e funcionamento dos equipamentos de propriedade da PRESTADORA, quando a natureza do serviço ou as condições técnicas assim demandarem;

8.2.9. responder e indenizar a PRESTADORA e/ou terceiros por quaisquer danos, ações judiciais, processos administrativos, custos e despesas que der causa em função do objeto deste contrato, como por exemplo, aqueles decorrentes do uso indevido, impróprio, abusivo e/ou ilegal dos serviços;

8.2.10. não ceder, transferir ou disponibilizar o objeto do presente contrato a terceiros, quer seja por cabo, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena de rescisão deste instrumento, bem como, a obrigação de ressarcir à PRESTADORA os serviços não tarifados, perdas e danos e lucros cessantes;

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

8.2.12. a PRESTADORA, no momento em que tiver notícia da exposição vexatória e prejudicial de seu nome e imagem, se reservará no direito de enviar Carta de Notificação para o ASSINANTE, a qual exigirá a retratação no mesmo meio de comunicação em que promoveu a exposição vexatória no prazo de 5 (cinco) dias a contar do recebimento da Carta de Notificação, sem prejuízo da reparação pelos danos causados;

8.2.13. o ASSINANTE fica ciente desde já que a caixa postal eletrônica cadastrada no momento da contratação será um dos meios oficiais de comunicação entre a PRESTADORA e o ASSINANTE, responsabilizando-se por manter tal cadastro sempre atualizado;

8.2.14. o ASSINANTE fica ciente desde já que toda a comunicação que pretender realizar com a PRESTADORA (como por exemplo: reclamação, solicitação de assistência técnica, comunicação de problemas no serviço prestado, requerimentos de suspensão do serviço, rescisão contratual, elogios, sugestões, etc.) deverá ser encaminhada, exclusivamente, a CENTRAL DE ATENDIMENTO da PRESTADORA, cujos meios de comunicação ofertados estão indicados neste contrato bem como em seu site na internet;

8.2.15. o ASSINANTE fica ciente desde já que toda a comunicação que NÃO seja realizada via CENTRAL DE ATENDIMENTO não poderá ser considerada para efeitos de registro e solução de eventuais reclamações;

8.2.16. todas as solicitações deverão ser protocolizadas junto à PRESTADORA que fornecerá ao ASSINANTE o número de protocolo para acompanhamento de sua demanda;

8.2.17. sempre que ocorrer algum dos fatos descritos abaixo, comunicar a PRESTADORA:

a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso de propriedade da PRESTADORA e que eventualmente estejam sobre o domínio do ASSINANTE;

b) o roubo, furto ou extravio de componentes da rede de distribuição da PRESTADORA, que não estejam sob o domínio do ASSINANTE, mas que tal fato seja de seu conhecimento;

c) todas as alterações nas informações cadastrais fornecidas à época da celebração do presente contrato;

d) o não recebimento do documento de cobrança, ou qualquer inexatidão que porventura nele exista.

8.2.18. Manter em sigilo a(s) senha(s) da(s) conta(s) deste Contrato de Prestação de Serviços, chaves criptográficas ou qualquer outra informação referente à estrutura de rede utilizada;

8.2.19. utilizar o serviço para os fins contratados, não sendo a PRESTADORA responsável por quaisquer danos, diretos ou indiretos, lucros cessantes ou qualquer outra perda direta ou indireta de margem, vendas ou negócios que o ASSINANTE venha a sofrer em virtude da utilização do serviço aqui contratado, e pelo não cumprimento das obrigações assumidas neste contrato em decorrência de caso fortuito, força maior ou má utilização do serviço por parte do ASSINANTE;

8.2.20. não efetuar qualquer alteração nas configurações e características técnicas do serviço, bem como nos equipamentos de propriedade ou sob responsabilidade da PRESTADORA. Eventuais modificações somente poderão ser efetuadas após a expressa concordância por escrito da PRESTADORA, sob pena de ser caracterizada como uso indevido do serviço;

8.2.21. caso o local de instalação seja um condomínio, compete ao ASSINANTE providenciar todas as liberações e conceder o acesso necessário para a execução dos serviços.

## **CLÁUSULA NONA. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA**

9.1. Além daqueles previstos na legislação pertinente, são direitos da PRESTADORA:

9.1.1. receber pontualmente pelos serviços prestados;

9.1.2. utilizar equipamentos e infraestrutura próprios e/ou de terceiros para cumprimento do objeto do contrato;

9.1.3. utilizar mão de obra especializada própria ou terceirizada, conforme melhor atender aos seus interesses;

9.1.4. conceder, a seu critério, benefícios e realizar promoções, desde que o faça de forma não discriminatória e, segundo critérios objetivos, sem que isso implique em modificação das condições já avençadas e vigentes;

9.1.5. oferecer serviços e tecnologias mais avançadas, o que não significa que os serviços prestados estejam em desacordo com o contratado;

9.1.6. proceder com a retirada e/ou substituição dos equipamentos de sua propriedade que eventualmente estejam sob o domínio do ASSINANTE;

9.1.7. proceder com a inscrição do CPF do ASSINANTE inadimplente nos cadastros negativos de crédito, tal como SPC e SERASA, após o transcurso do prazo de pagamento previsto neste instrumento e prévia comunicação do ASSINANTE;

9.1.8. realizar a suspensão temporária e/ou definitiva dos serviços em decorrência de inadimplemento contratual pelo ASSINANTE;

9.1.9. emitir e encaminhar o faturamento de sua conta mensal ao ASSINANTE;

9.1.10. escolher o tipo de equipamentos e periféricos que serão utilizados para configuração e montagem da rede.

9.2. A PRESTADORA obriga-se a:

9.2.1. não condicionar oferta referente ao serviço descrito neste contrato à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas,

controladas ou controladoras, ou ainda condicionar vantagens ao ASSINANTE à compra de outros serviços ou aplicações, ainda que prestados por terceiros, exceto quanto tal exigência decorrer de condição técnica para a prestação dos serviços;

9.2.2. substituir os equipamentos de sua propriedade sempre que isso se torne necessário;

9.2.3. manter, durante o horário comercial e em dias úteis, Central de Atendimento com discagem direta e gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel;

9.2.4. não impedir que o ASSINANTE opte pela contratação de outra PRESTADORA;

9.2.5. providenciar a recuperação de falhas na prestação do serviço, comunicadas pelo ASSINANTE, mantendo-o informado sobre as ações efetivadas até a completa normalização da rede;

9.2.6. fazer diagnóstico das falhas no serviço relatadas pelo ASSINANTE;

9.2.7. notificar o ASSINANTE, com antecedência mínima de 24 horas, sobre interrupções na execução da prestação do serviço decorrente de manutenção preventiva de equipamentos;

9.2.8. aplicar os métodos e recursos tecnológicos necessários para garantir o sigilo dos dados cadastrais de seus ASSINANTES bem como das informações trafegadas através do meio físico disponibilizado;

9.2.8.1. a PRESTADORA tornará disponíveis os dados referentes a suspensão do sigilo telemático para a autoridade judicial ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão do respectivo sigilo.

9.2.9. Notificar o ASSINANTE, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, sobre interrupções no serviço decorrentes de manutenção preventiva de equipamentos e/ou na rede física ou lógica de dados;

9.2.10. prestar ao ASSINANTE todas as informações solicitadas no menor prazo possível, bem como responder às reclamações registradas na Central de Atendimento no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis;

9.2.11. as solicitações de serviço que não puderem ser efetivadas de imediato devem ser efetivadas em, no máximo, 10 (dez) dias úteis a partir de seu recebimento via Central de Atendimento;

9.2.11.1. excetuam-se das disposições do item anterior as solicitações de instalações, reparo ou mudança de endereço, as quais devem atender ao prazo disposto na proposta aplicável a cada caso;

9.2.12. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a PRESTADORA deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos, conforme definido na cláusula terceira.

9.2.12.1. A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção preventiva, ampliação da rede ou similares deverá ser amplamente comunicada aos ASSINANTES que serão afetados, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis, procedendo-se com o desconto proporcional ao tempo em que o serviço ficar indisponível, conforme descrito na cláusula terceira.

9.2.12.2. O desconto, quando necessário, será efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo ASSINANTE.

9.2.12.3. A PRESTADORA não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito, de força maior ou culpa exclusiva de terceiro, cabendo-lhe o ônus da prova.

9.2.13. Descontar do valor da assinatura/ mensalidade o equivalente ao número de horas ou fração superior a trinta minutos de serviço interrompido ou degradado em relação ao total médio de horas da capacidade contratada, conforme definido nas condições de pagamento;

- 9.2.14. tornar disponíveis ao ASSINANTE, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;
- 9.2.15. disponibilizar previamente ao ASSINANTE informações sobre características e especificações técnicas dos terminais necessárias a conexão à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;
- 9.2.16. disponibilizar ao ASSINANTE cópia do Contrato de Prestação de Serviços e Contrato de Permanência (este último quando aplicável);
- 9.2.16.1. Caso a contratação tenha se dado por meio da Central de Atendimento a PRESTADORA poderá enviar ao ASSINANTE os documentos do *caput* através de mensagem eletrônica ou outra forma com ele acordada.
- 9.2.17. Observar os parâmetros mínimos de qualidade estabelecidos pela ANATEL e no contrato celebrado com o ASSINANTE;
- 9.2.18. observar as leis e normas técnicas relativas a natureza dos serviços prestados;
- 9.2.19. prestar à ANATEL, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes e a área de cobertura e aos valores aferidos pela prestadora em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da ANATEL o acesso às suas instalações ou a documentação quando solicitado;
- 9.2.20. manter atualizados junto a Anatel os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição societária, quando for o caso.
- 9.2.21. manter as condições subjetivas aferidas pela ANATEL durante todo o período de exploração do serviço.

#### CLÁUSULA DÉCIMA – CENTRAL DE ATENDIMENTO

10.1. A PRESTADORA disponibiliza ao ASSINANTE uma Central de Atendimento para que a partir dela sejam efetuadas as comunicações referentes a existência de eventuais problemas com o serviço prestado, reclamações, sugestões, elogios, solicitações de novos serviços e produtos, requerimentos de SUSPENSÃO do serviço, requerimentos de RESCISÃO contratual, e demais informações inerentes ao objeto desse contrato.

10.2. A Central de Atendimento da PRESTADORA dispõe dos seguintes meios de comunicação:

I) Do Atendimento Remoto

a) Central de Atendimento Telefônico: 0800-725-0171 ou (27) 3268-3117 ou (27) 9 9502-4932 (28) 99991-0190;

b) Página na Internet: [www.elonline.com.br](http://www.elonline.com.br)

c) Portal do cliente: [www.elonline.com.br](http://www.elonline.com.br)

d) E-mail: [elonline@elonline.com.br](mailto:elonline@elonline.com.br)

II) Atendimento presencial nos endereços físicos constantes no site: Av. Koehler, 238, Centro, CEP.: 29.260-000, Domingos Martins -ES.

10.3. Para cada solicitação registrada na Central de Atendimento será gerado um número de protocolo individual, possibilitando ao ASSINANTE o acompanhamento do andamento do mesmo.

10.4. Somente serão conhecidas e respondidas as comunicações entre ASSINANTE e PRESTADORA que forem registradas na Central de Atendimento por meio de uma das soluções descritas no subitem 10.2.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA. PARÂMETROS DE QUALIDADE**

11.1. São parâmetros de qualidade para o SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela ANATEL:

11.1.1. fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

11.1.2. disponibilidade do serviço nos índices contratados;

11.1.3. emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;

11.1.4. divulgação de informações aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;

11.1.5. rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;

11.1.6. número de reclamações contra a prestadora;

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

11.2. A PRESTADORA compromete-se a atender as solicitações por falhas ou defeitos do serviço contratado, num prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, a contar de sua solicitação protocolada na Central de Atendimento

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

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. EQUIPAMENTOS EM COMODATO**

12.1. Todos os equipamentos e periféricos (tais como: cabos, conectores, estabilizadores, suítes, racks, rádios, antenas, postes, etc.) utilizados para a prestação dos serviços de comunicação multimídia são de propriedade da PRESTADORA, os quais, por força do presente instrumento, são cedidos em comodato ao ASSINANTE, com direitos de uso e gozo dos mesmos sem qualquer exclusividade.

12.2. Os equipamentos cedidos em comodato, serão utilizados exclusivamente para a execução dos serviços ora contratados, sendo expressamente vedado ao ASSINANTE a sua transferência, cessão ou doação a outrem.

12.3. Os equipamentos cedidos a título de comodato deverão ser utilizados pelo ASSINANTE única e exclusivamente no endereço de instalação constante no TERMO DE ADESÃO, sendo vedado ao assinante a remoção dos equipamentos para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito da PRESTADORA.

12.4. Os serviços de manutenção/assistência técnica e/ou substituição dos equipamentos e componentes serão realizados com exclusividade pela PRESTADORA ou por

assistência técnica por ela autorizada, ficando EXPRESSAMENTE VEDADO ao ASSINANTE:

12.4.1. proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao (s) aparelho (s) retransmissor (es);

12.4.2. permitir que qualquer pessoa não autorizada pela PRESTADORA manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a componha;

12.4.3. acoplar equipamento ao sistema de conexão do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que permita a recepção de serviço não contratado pelo ASSINANTE com a PRESTADORA.

12.5. Os equipamentos necessários para a conexão com a rede da PRESTADORA quando desta contratação, serão disponibilizados pelo ASSINANTE (do seu acervo particular) ou através de fornecimento por terceiros estranhos a este negócio jurídico, ficando, neste caso, o ASSINANTE responsável pela sua configuração, qualidade, garantia, manutenção e conservação, excluindo a PRESTADORA de qualquer responsabilidade sobre estes equipamentos, bem como se os serviços objetos do presente contrato não puderem ser executados corretamente por problemas oriundos dos mesmos.

12.5.1. A manutenção dos equipamentos de propriedade do ASSINANTE necessários à fruição dos respectivos serviços será de sua inteira responsabilidade.

12.6. Não estão previstas neste contrato instalações de quaisquer tipos de interface adicional entre o ponto de terminação (cabo de rede do rádio) e o equipamento do ASSINANTE.

12.7. Encerrado o prazo de vigência do respectivo contrato e não havendo interesse do ASSINANTE em prorrogar a sua vigência, fica a PRESTADORA desde já autorizada a proceder com a retirada de seus equipamentos e interrupção do serviço.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA. INADIMPLEMENTO E SANÇÕES**

13.1 O inadimplemento das obrigações por parte do ASSINANTE resultarão nas penalidades descritas nesta cláusula, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

13.1.1. O não pagamento da taxa de instalação ou mensalidade no vencimento estipulado, implicará na incidência de multa de 2% (dois por cento) e juros de mora de 0,33% (zero trinta e três por cento) ao dia, incidentes sobre o valor da mesma, e protesto após 30 dias da data de vencimento.

13.1.2. Decorridos 15 (quinze) dias da existência do débito vencido, o ASSINANTE terá o fornecimento do serviço PARCIALMENTE SUSPENSO, o que resultará na redução da velocidade por ele contratada.

13.1.3. Transcorridos 30 (trinta) dias da existência do débito vencido, fica a PRESTADORA autorizada a SUSPENDER TOTALMENTE o fornecimento do serviço e proceder com o registro do débito nos Órgãos de Proteção ao Crédito.

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

13.1.5. Rescindido o presente Contrato, a PRESTADORA encaminhará em até 7 (sete) dias, documento para comprovar a rescisão do contrato.

13.1.6. Durante o período no qual o serviço estiver SUSPENSO TOTALMENTE, não será cobrado o valor de mensalidade do ASSINANTE, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais já vencidos e executados, inclusive, acrescidos de multa pecuniária de 2% (dois por cento) e juros de mora de 0,33% (zero trinta e três por cento) ao dia,

incidentes sobre o valor da mesma, a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação, até a data da efetiva liquidação.

13.1.7. Havendo necessidade de utilização de meios legais para a cobrança, todas as despesas decorrentes, inclusive honorários advocatícios, serão suportadas pelo ASSINANTE.

13.1.8. O reestabelecimento dos serviços somente será efetuado após a compensação do pagamento dos valores em atraso, acrescidos de valores referentes a multas juros e correção monetária.

13.1.9. Caso o período de atraso seja superior a 12 (doze) meses, além dos encargos de multas e juros, será acrescido aos valores devidos atualização monetária.

13.2. O inadimplemento contratual pela PRESTADORA, resultará no desconto proporcional pelos dias que o serviço não foi prestado, tal como disciplinado na cláusula terceira, sem prejuízo de eventual responsabilização por perdas e danos, caso se comprove que a mesma agiu com negligência, imprudência ou imperícia.

13.3. As partes poderão efetuar a denúncia do contrato, procedendo-se com a rescisão do presente instrumento.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA. RESCISÃO**

14.1. O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

14.1.1. por denúncia, por interesse de quaisquer das partes, independente de justificativa, mediante aviso prévio formalizado à outra parte;

14.1.2. por distrato, mediante acordo comum entre as partes;

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

14.1.4. pelo decurso do prazo contratual e ausência de interesse na prorrogação do mesmo, mediante prévia comunicação do ASSINANTE.

14.2. Nas hipóteses dos itens acima, NÃO estarão sujeitas as partes a penalidade de cobrança de multa específica pela extinção do contrato, estando garantido a PRESTADORA o pleno direito de cobrança previsto neste instrumento para os casos de inadimplência contratual do ASSINANTE, onde este deverá cumprir com o(s) pagamento(s) de eventual(is) débito(s) existente(s) referente(s) ao(s) serviço(s) já prestado(s) (mensalidade *pro rafe*), taxa(s) de serviço(s) de instalação(ões) (caso não tenha(m) sido totalmente paga(s), visita(s) técnica(s) e/ou manutenção já realizada(s), e qualquer(is) outro(s) débito(s) existente(s) para a efetiva extinção do presente.

14.3. O contrato será extinto ainda:

14.3.1. caso o ASSINANTE, em face deste contrato, por ação ou omissão, comprometer a imagem pública da PRESTADORA, devendo o ASSINANTE responder pelos danos causados;

14.3.2. por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou caso seja cancelada a autorização/licença do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), concedida à PRESTADORA pelo órgão federal competente, hipótese em que a PRESTADORA ficará isenta de qualquer ônus;

14.3.3. por inadimplemento da obrigação do ASSINANTE de pagar as mensalidades, nos termos expostos na cláusula terceira do presente contrato.

14.4. Na eventualidade de ser pactuado o Contrato de Permanência o ASSINANTE estará sujeito ainda ao pagamento da multa prevista no respectivo instrumento.

14.5. Não havendo Contrato de Permanência, nenhuma multa será devida pelo ASSINANTE em decorrência da rescisão antecipada do contrato, desde que cumpridas todas as demais obrigações pactuadas.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. DISPOSIÇÕES GERAIS**

15.1. O ASSINANTE fica inteiramente ciente que a utilização da internet envolve diversos riscos, que podem ocasionar significativos prejuízos, sobretudo financeiros, dentre os quais se destaca a perda total ou parcial de informações, arquivos ou de programas pela contaminação com vírus ou ação invasiva de hackers.

15.2. É de exclusiva responsabilidade do ASSINANTE prevenir-se face à existência dos riscos mencionados e de outros advindos da utilização da INTERNET.

15.3. A PRESTADORA não será responsável por qualquer dano ou prejuízo direto ou indireto que o ASSINANTE venha a suportar ou causar a terceiros, como consequência da utilização dos serviços de comunicação multimídia (internet).

15.4. As partes acordam que as informações constantes dos "dados" fornecidos pelo ASSINANTE que não sejam de acesso público estão cobertas pela cláusula de confidencialidade, não podendo a PRESTADORA, ressalvados os casos de ordem e/ou pedido e/ou determinação judicial de qualquer espécie, revelá-las a terceiros.

15.5. A PRESTADORA não será responsável por violações dos dados e informações acima referidas resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pelo ASSINANTE e nem daquelas resultantes da ação criminosa ou irregular de terceiros ("hackers") fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que a mesma vier a ocorrer.

15.6. Qualquer omissão ou tolerância das partes no exercício dos direitos que são assegurados neste contrato, bem como a tolerância de atos praticados em desacordo com as normas contratuais, não implicarão em alteração, novação ou renúncia, nem afetará o direito da parte de exercê-lo a qualquer tempo.

15.7. Este contrato obriga as Partes contratantes e seus sucessores, qualquer que seja a forma de sucessão, em todos os direitos e obrigações assumidas por força do mesmo.

15.8. Não é de responsabilidade da PRESTADORA o fornecimento de informações sobre a utilização de programas específicos necessários à utilização do acesso à rede de internet, tais como: configurações e manuseio de programas como leitores de mensagens eletrônicas, navegadores, gerenciadores de download ou outros. Tais informações deverão ser obtidas diretamente junto ao fabricante de tais serviços e/ou no Manual do Usuário do produto utilizado.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – FORO**

16.1. As partes elegem o foro da Comarca de Domingos Martins - ES, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais especial ou privilegiado que seja ou venha a ser para dirimir eventuais questões oriundas do presente contrato.

E, para fins de direito, e, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob

premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data. O ASSINANTE irá aderir ao presente documento assinando o TERMO DE ADESÃO, disponível na sede da PRESTADORA.

Domingos Martins – ES, 26 de março de 2019.

Elonline Serviços de Internet Eireli.  
CNPJ nº.: 08.030.429/0001-33  
PRESTADORA/ CONTRATADA

CARTÓRIO DE REGISTRO CIVIL E TABELIONATO DA SEDE DA COMARCA DE DOMINGOS MARTINS  
Av. Kurt Lewin, nº 70, Sala 2, CEP:29260-000 - Domingos Martins - ES - (27) 3268-1664  
DARLENE KUKI KEHL - OFICIALA E TABELIA

Reconheço por semelhança a firma de LEIDINEIA DA SILVA ALVARENGA MEDEIROS. Em Testº da verdade. Domingos Martins-ES, 19/07/2019, 18:58:34.

*Diana Pagung*  
Diana Pagung - Escrevente  
Selo Digital: 023558.YPV1907.02368  
Emolumentos: R\$ 2,98 Encargos: R\$ 0,75 Total: R\$ 3,74  
Consulte autenticidade em www.tjes.jus.br



CARTÓRIO DO 1º OFÍCIO DA COMARCA DE DOMINGOS MARTINS  
cartorioprimeirooficiodm@gmail.com | 27 3268-3089 27 98868-0126

Judiciário - Estado do Espírito Santo  
Selo Digital de Fiscalização  
021659 . QTS1902 . 02339

Protocolo 6429 Registrado em: 27/11/2019  
Nº do Registro: 6088  
Emol: 320,90 FUNEPJ: 92,13 FARPEN: 0,00 FADESPE: 16,14  
FUNEMP: 16,14 FUNCAD: 16,14 ISS: 0,00 TOTAL: 401,45  
Consulte autenticidade em www.tjes.jus.br

Av. Presidente Vargas, 590 - SL 201 - Dom. Martins - CEP 29.260-000