

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES



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

DADOS DA PRESTADORA

Nome Empresarial: ELONLINE SERVICOS DE INTERNET LTDA			
CNPJ: 08.030.429/0001-33	Inscrição Estadual: 083219188	Ato de Autorização – Anatel Nº 4334 DE 13/08/2020	
Endereço: Avenida Koehler, 238, Térreo, Mezanino - Área 2 EL			
Bairro: Centro	Cidade: Domingos Martins	Estado: ES	CEP: 29260-000
Telefone: 27 3268-3117	S.A.C: 0800 725 0171	Site: www.elonline.com.br	E-mail: elonline@elonline.com.br

E de outro lado, pessoa física ou jurídica, doravante denominado (a) **ASSINANTE** conforme identificado (a) em **TERMO DE ADESÃO** que venham a se submeter a este instrumento.

O presente contrato será regido pelas Cláusulas a seguir, sem prejuízos às normas da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) e demais dispositivos legais vigentes.

O **ASSINANTE** declara, por meio da assinatura do respectivo **TERMO DE ADESÃO**, que foi informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela **PRESTADORA**, nos termos da Lei nº 13.709/2018. Declara também ser manifestação livre, informada e inequívoca a autorização do tratamento de seus dados pessoais.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS DEFINIÇÕES

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

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

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

1.4 **ASSINANTE**: Pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a Prestadora para fruição do SCM.

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

1.6 **PLANO DE SERVIÇO**: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;

1.7 **PRESTADORA**: pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

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

1.9 **Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**: Lei que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

2.1 O presente **Contrato** tem por objeto a prestação de **SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, cujo **Plano de Serviço e Endereço para Instalação** foram, respectivamente, escolhidos e indicados pelo **ASSINANTE**, em **TERMO DE ADESÃO**.

2.2 O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela **PRESTADORA** consta no **TERMO DE ADESÃO**, devem ser contado da data em que o **ASSINANTE** firmar o respectivo instrumento, sendo que dever-se-á levar em conta estudo prévio de viabilidade técnica, observando-se também as condições climáticas locais e condições físicas e técnicas do local para instalação.

2.2.1 Toda e qualquer mudança nas instalações ou configurações estabelecidas ou planos solicitados pelo **ASSINANTE**, incluindo, a posterior mudança de local da prestação do serviço, fica desde já condicionada à existência de disponibilidade e viabilidade técnica no local da instalação do serviço.

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

2.4 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**.

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

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

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

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

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

2.5.5 Marco Civil da Internet – Lei nº 12.965 de 23 de abril de 2014;

2.5.6 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018.

Parágrafo Único. A **PRESTADORA** enquadra-se no conceito de **Prestadora de Pequeno Porte**, estando assim, **ISENTA** de determinadas obrigações previstas nas Resoluções nº 614/2013, nº 632/2014, nº 574/2011 e nº 717/2019 expedidas pela ANATEL.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA ADESÃO

3.1. A adesão ao presente **Contrato** pelo **ASSINANTE** pode efetivar-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos abaixo elencados:

3.1.1 Por meio de **ASSINATURA** de **TERMO DE ADESÃO** impresso;

3.1.2 Por meio de **ACEITE ELETRÔNICO/ONLINE** de **TERMO DE ADESÃO**;

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

CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

4.1 Constituem **DIREITOS** do **ASSINANTE**:

4.1.1 Acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

4.1.2 A liberdade de escolha da **PRESTADORA** e do Plano de Serviço;

4.1.3 Ao 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;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

CARTÓRIO 1º OFÍCIO

- 4.1.4 Ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato, suporte, formas de pagamento, permanência mínima, 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;
- 4.1.5 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;
- 4.1.6 A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de inadimplemento contratual, na qual aplica-se o disposto na **Cláusula Décima** do presente Contrato ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela **PRESTADORA**;
- 4.1.7 A privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **PRESTADORA**;
- 4.1.8 A apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista de **5 dias úteis**;
- 4.1.9 A resposta eficiente e tempestiva, pela **PRESTADORA**, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- 4.1.10 Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **PRESTADORA**, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- 4.1.11 A reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- 4.1.12 A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a **PRESTADORA**;
- 4.1.13 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;
- 4.1.14 A obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;
- 4.1.15 A rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;
- 4.1.16 De receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- 4.1.17 A transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;
- 4.1.18 A não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total, inclusive quanto às mensalidades, uma vez que não estará sendo prestado o serviço durante este período; e,
- 4.1.19 A não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.
- 4.2 Constituem DEVERES dos ASSINANTES:**
- 4.2.1 Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
- 4.2.2 Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- 4.2.3 Comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos pela **PRESTADORA** de serviço de telecomunicações;
- 4.2.4 Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;
- 4.2.5 Somente conectar à rede da **PRESTADORA** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;
- 4.2.6 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; e,

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

4.2.7 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.

Parágrafo único: Constatando a ausência do **ASSINANTE**, este desde já autoriza os funcionários da **PRESTADORA** que adentrem sua residência para instalação, manutenção ou substituição de equipamento na presença de outra pessoa maior de 18 (dezoito) anos, mediante apresentação de documento.

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

4.2.9 Comunicar à **PRESTADORA** sobre ocorrência de falhas no funcionamento do serviço ou equipamento, mediante abertura de ordem de serviço para atendimento no prazo previsto a cláusula 7.4 deste contrato;

4.2.10 Fornecer planta hidráulica e elétrica do local onde será realizada a instalação, ou, na falta deste, indicar o local onde podem ser feitas as instalações, isentando a **PRESTADORA** por eventuais danos causados em razão de perfuração em lugares indevidos, decorrentes da ausência da planta ou da não indicação do local.

4.2.11 O **ASSINANTE** é responsável e obriga-se a responder e a indenizar a **PRESTADORA** e/ou terceiros por quaisquer danos, ações judiciais, processos administrativos, custos e despesas que forem decorrentes, durante a vigência deste contrato, do uso indevido, impróprio, abusivo e/ou ilegal dos serviços;

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

4.2.13 O **ASSINANTE** se compromete a 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.

4.2.14 A **PRESTADORA**, no momento em que tiver notícia da exposição vexatória e prejudicial de seu nome e imagem, se reservará o direito de enviar Carta de Notificação para o **ASSINANTE**, a qual exigirá a retratação do **ASSINANTE** 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.

4.2.15 O **ASSINANTE** fica ciente desde já que a caixa postal eletrônica vinculada ao endereço eletrônico de sua titularidade (e-mail) será um dos meios de comunicação entre **PRESTADORA** e **ASSINANTE**, bem como a remessa via postal (Correios), para informar o **ASSINANTE** de toda e qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações que entender de interesse recíproco.

4.2.16 Comunicar imediatamente à sua **PRESTADORA**:

- I) O roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
- II) A transferência de titularidade do dispositivo de acesso;
- III) Qualquer alteração das informações cadastrais; e,
- IV) O não recebimento do documento de cobrança.

4.2.17 A conduta do **ASSINANTE** com os atendentes da **PRESTADORA** 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.

4.2.18 O **ASSINANTE** declara ter ciência de que não faz jus aos descontos por motivo de interrupção dos serviços nos termos da Resolução nº 717/2019 da Anatel, a qual revogou este direito anteriormente previsto na Resolução nº 614/2013.

CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

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

5.1.1 Empregar equipamentos e infraestruturas que não lhe pertençam;

5.1.2 Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

CARTÓRIO 1º OFÍCIO
03
K
D. Carlos Martins

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

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

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

5.2 Constituem **deveres da PRESTADORA**:

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

5.2.2 A **PRESTADORA** deve manter um **Centro de Atendimento** para seus **ASSINANTES**, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, com atendimento 24h por dia, durante 07 dias da semana.

5.2.2.1 A **PRESTADORA** dispõe do **S.A.C: 0800 725 0171** e endereço virtual eletrônico: <http://www.elonline.com.br>.

5.2.3 A **PRESTADORA** não pode impedir, por contrato ou qualquer outro meio, que o **ASSINANTE** seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

5.2.4 Face às reclamações e dúvidas dos **ASSINANTES**, a **PRESTADORA** deve fornecer, tão logo quanto possível, esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível.

5.3 Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as **PRESTADORAS** de SCM têm a **OBRIGAÇÃO** de:

5.3.1 Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede, conforme cronograma de implantação constante do termo de autorização;

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

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

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

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

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

5.3.7 Prestar à ANATEL, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes e à área de cobertura e aos valores aferidos pela prestadora em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da ANATEL o acesso às suas instalações ou à documentação quando solicitado;

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

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

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

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

5.5 Toda e qualquer comunicação da **PRESTADORA** para com o **ASSINANTE** será formalizada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (*e-mail*), celular, ou correspondência postal (via Correios) ou ainda, entrega pessoalmente.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

5.5.1 A **PRESTADORA** se compromete a não:

- A) alterar os dados do **ASSINANTE** sem a sua prévia solicitação e/ou autorização;
- B) divulgar os dados do **ASSINANTE**, exceto se exigido pela lei ou autoridade com tais poderes, ou se o **ASSINANTE** permitir expressamente por escrito;
- C) acessar os dados do **ASSINANTE**, exceto para prestar o serviço de suporte ou resolver problemas, ou a pedido do **ASSINANTE**.

5.5.2 Não obstante o disposto neste contrato, as informações confidenciais poderão ser reveladas nas seguintes hipóteses:

- A) exigência legal aplicável;
- B) Ordem ou decisão judicial ou em processo administrativo ou arbitral;
- C) Solicitação de qualquer autoridade ou órgão regulador do Brasil. Em quaisquer das situações previstas nesta cláusula, a **PRESTADORA** divulgará as informações confidenciais somente até a extensão exigida por tal ordem administrativa, arbitral ou judicial, e previamente orientada pela opinião de seus assessores legais, comprometendo-se a tomar todas as medidas razoavelmente necessárias para preservar a confidencialidade das informações confidenciais, incluindo a obtenção de uma medida protetiva ou outro provimento que possa assegurar a concessão de tratamento confidencial às informações confidenciais.

5.5.3 A **PRESTADORA** não será responsável por violações dos dados e informações acima referidas resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pela **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.

5.6 De acordo com o Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovada pela ANATEL 614/2013, bem como pela Lei n.º. 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), a **PRESTADORA** deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão dos **ASSINANTES** pelo prazo mínimo de 01 (um) ano.

CLÁUSULA SEXTA - DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

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

- 6.1.1** Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- 6.1.2** Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;
- 6.1.3** Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
- 6.1.4** Divulgação de informação aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;
- 6.1.5** Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;
- 6.1.6** Número de reclamações contra a prestadora;
- 6.1.7** 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.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

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

- 7.1.1** Proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao (s) aparelho (s) retransmissor (es);
- 7.1.2** Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **PRESTADORA** manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a acompanha;
- 7.1.3** 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**.

7.2 Em respeito ao Código de Defesa do Consumidor, ao artigo 3º, inciso XIII da Resolução 632/2014 da ANATEL, os equipamentos necessários para a conexão com a rede da **PRESTADORA** quando desta contratação, serem disponibilizados

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

CANTORIO 1º OFÍCIO
09
[assinatura]

pelos **ASSINANTES** (do seu acervo particular) ou através de fornecimento por terceiros estranhos a este negócio, ficando, neste caso, os **ASSINANTES** responsáveis 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.

Parágrafo Único: A manutenção dos equipamentos de propriedade do **ASSINANTE** necessários à prestação dos serviços será de sua inteira responsabilidade, podendo o **ASSINANTE** solicitar assistência à **PRESTADORA AUTORIZADA**, se estabelecida condição para tanto entre as partes.

7.3 A solicitação para manutenção/conserto (assistência técnica) dos serviços será computada a partir da sua efetiva comunicação pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA**, comunicação esta, que deverá ser formalizada por fax, correio eletrônico, ou telefone. A solicitação será protocolada pela **PRESTADORA** que fornecerá o número do protocolo de atendimento ao **ASSINANTE**.

Parágrafo Único: Quando efetuada a solicitação pelo **ASSINANTE**, e as falhas não forem atribuíveis à **PRESTADORA**, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita técnica ocorrida, cabendo ao **ASSINANTE** certificar-se previamente do valor praticado, à época, pela **PRESTADORA**. Este valor será cobrado por documento de cobrança em separado ou em conjunto com o documento de cobrança da assinatura.

7.4 A **PRESTADORA** compromete-se a atender as solicitações de reparo por falhas ou defeitos do **ASSINANTE** resolvendo num prazo de até **48 (quarenta e oito)** horas a contar de sua solicitação protocolada.

7.5 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**.

7.6 Reconhecendo que a **PRESTADORA** somente oferece os meios de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, 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; 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 OITAVA – DO PLANO DE SERVIÇO

8.1 A **PRESTADORA** se compromete a fornecer o serviço da forma como **ofertado e contratado** pelo **ASSINANTE** no respectivo **TERMO DE ADESÃO**, documento no qual será especificado previamente ao **ASSINANTE** as seguintes informações:

8.1.1 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;

8.1.2 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;

8.1.2.1 Conforme a Resolução nº 574/2011, no momento a **PRESTADORA** é **ISENTA** de obrigatoriedade no cumprimento dos valores de **Garantia de Banda** presentes na referida resolução, assim, fica o **ASSINANTE** ciente que no **TERMO DE ADESÃO** estão registrados os valores de **Garantia de Banda** com o qual a **Prestadora** trabalha no momento da contratação.

8.1.3 FRANQUIA: Quantidade de dados transferidas pelo **ASSINANTE** por meio da utilização do serviço fornecido pela **PRESTADORA** durante o período mensal de utilização. O valor máximo da franquia, quando aplicável, será informado no respectivo **TERMO DE ADESÃO**.

8.1.3.1 O **ASSINANTE** fica ciente que, ao atingir a **Franquia** referente ao **Plano de Serviço** contratado poderá ter sua velocidade de transmissão de dados **reduzida**, conforme informado pela **PRESTADORA**.

CLÁUSULA NONA – DOS VALORES, FORMAS DE PAGAMENTOS E REAJUSTES

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

9.1 Para ativação dos serviços, o **ASSINANTE** deverá pagar à **PRESTADORA**, valor de **TAXA DE ATIVAÇÃO/ADESÃO**, nas condições descritas no **TERMO DE ADESÃO**.

9.1.1 O não pagamento da **TAXA DE ATIVAÇÃO/ADESÃO**, sujeitará o **ASSINANTE** à multa pecuniária de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito e 1% (um por cento) ao mês de juros de mora, cobrados a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação, até a data da efetiva liquidação, com possibilidade de registro nos órgãos de proteção ao crédito após **05 (cinco) dias** do vencimento.

9.2 Pela prestação dos serviços mensalmente, o **ASSINANTE** deverá pagar à **PRESTADORA** os valores correspondentes previamente acordados de acordo com o plano escolhido, conforme as seguintes características contidas no **TERMO DE ADESÃO** assinado pelo **ASSINANTE**.

9.2.1 Esses valores, cobrados mensalmente, serão cobrados 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 ainda de forma eletrônica, conforme opção do **ASSINANTE** no **TERMO DE ADESÃO**.

9.3 O não recebimento do respectivo documento de cobrança não isenta o **ASSINANTE** do pagamento mensal dos valores referentes a prestação do serviço. Sendo que, em caso de não recebimento do mesmo, é **DEVER** do **ASSINANTE** comunicar a **PRESTADORA** antes da data escolhida para o vencimento de suas obrigações.

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

9.5 Os valores deste contrato serão reajustados a cada período de **12 (doze) meses**, através do índice **IGPM-FGV** ou outro de mesma natureza. Caso vedada legalmente à utilização desse índice, será utilizado índice legalmente indicado para substituí-lo.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS PENALIDADES

10.1 Por falta de pagamento:

10.1.1 O inadimplemento das obrigações por parte do **ASSINANTE**, da mensalidade referente à Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, com o não pagamento de valores por ele acordados ao aderir o presente **Contrato** resultarão nas penalidades registradas nesta **Cláusula Décima** que, em respeito às regulamentações vigentes ocorrerão da seguinte forma:

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

10.1.1.2 Transcorridos **30 (trinta) dias** da **SUSPENSÃO PARCIAL** do fornecimento do serviço, fica a **PRESTADORA** autorizada a **SUSPENDER TOTALMENTE** o fornecimento do serviço.

Parágrafo único: O **ASSINANTE** se declara ciente que na hipótese de **FIDELIDADE CONTRATUAL**, o período de suspensão total não será contabilizado para efeitos de cumprimento da fidelidade.

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

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

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

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

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

CARTÓRIO 1º OFÍCIO

05

J
14 de Junho

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

10.1.5 Sendo o período de atraso, superior a **12 (doze) meses**, além dos encargos de multas e juros, será acrescido aos valores devidos, atualização monetária na mesma forma do **Item 9.5**, supra.

10.2 Por descumprimento contratual:

10.2.1 No caso de descumprimento pelo **ASSINANTE** de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, que não seja referente à fidelidade, que já possui cláusula e multa específica, conforme **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, fica o **ASSINANTE** automaticamente sujeito ao pagamento de multa penal compensatória no importe equivalente a **10% (dez por cento)** da soma de todas as mensalidades, referentes ao serviço de internet, previstas no **TERMO DE ADESÃO** (considerando todo o período de vigência contratual), facultando-se ainda às **CONTRATADAS**, a seus exclusivos critérios, a rescisão de pleno direito do presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

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

11.2 O **ASSINANTE** terá o prazo máximo **03 (três) anos** da data da cobrança para realizar a contestação de débito perante a **PRESTADORA**.

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

11.4 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 **ASSINANTE**, ou, da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela **PRESTADORA**.

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

11.6 A **PRESTADORA** cientificará o **ASSINANTE** do resultado da contestação do débito.

11.7 Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao **ASSINANTE** 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.

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

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

11.10 O **ASSINANTE** declara ter ciência de que não possui direito a solicitar a contestação de débitos sob a justificativa de necessidade de descontos por motivo de interrupção dos serviços, uma vez que a Resolução nº 717/2019 da Anatel revogou este direito anteriormente previsto na Resolução nº 614/2013.

11.10.1 A **PRESTADORA** não analisará eventuais pedidos de contestação de débitos tendo em vista o regulamento acima citado.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA SUSPENSÃO

12.1 O presente Contrato poderá ser **SUSPENSO** nas seguintes hipóteses:

12.1.1 Por inadimplemento das obrigações, conforme **Cláusula Décima** supra.

12.1.2 Por solicitação do **ASSINANTE**, quando adimplente, que 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**.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

12.1.2.1 O reestabelecimento do serviço será realizado por solicitação do **ASSINANTE** ou, após findo 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.

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO PERÍODO DE PERMANÊNCIA

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

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

13.3 O **ASSINANTE** declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação pela celebração de contrato sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

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

13.5 Fica o **ASSINANTE** ciente que caso o mesmo esteja vinculado a **FIDELIDADE CONTRATUAL**, tal obrigação ficará suspensa durante o período de **suspensão total**, motivado pela inadimplência do **ASSINANTE**. Nesse caso, o período de suspensão não será contabilizado para efeitos de cumprimento do período de fidelidade contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA– DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

14.1 O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

14.1.1 Por denúncia, por interesse do **ASSINANTE**, independente de justificativa, mediante aviso prévio e formalizado à **PRESTADORA** caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

14.1.2 Por denúncia, por interesse da **PRESTADORA**, com fundada justificativa, mediante aviso prévio e formalizado ao **ASSINANTE** parte caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

14.1.3 Por distrato, mediante acordo comum entre as partes.

14.1.4 Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, e ainda comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo **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 à própria **PRESTADORA**, onde nesta hipótese responderá o **ASSINANTE** pelas perdas e danos ao lesionado.

14.1.5 Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou caso seja **CANCELADA A AUTORIZAÇÃO/LICENÇA** do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), concedida à **PRESTADORA** pelo órgão federal competente, hipótese em que a **PRESTADORA** ficará isenta de qualquer ônus.

14.2 O serviço quando prestado com equipamentos de Radiação Restrita nos termos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL 680/2017 tem caráter secundário, sem proteção a interferências podendo ser degradado ou mesmo interrompido. Nesse caso, o presente contrato poderá ser considerado rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

CARTÃO DE OFÍCIO
06
4
Contrato de Prestação de Serviços - 2013

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

14.3 Nas hipóteses previstas nos subitens 14.1.5 e 14.2, **NÃO** estarão sujeitas as partes à penalidade de **COBRANÇA DE MULTA** específica pela extinção do contrato, estando garantido à **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 ratie*), taxa(s) de serviço(s) de instalação(ões) (caso não tenha(m) sido totalmente paga(s), visita(s) técnica(s) e/ou manutenção já realizada(s), e qualquer(is) outro(s) débito(s) existente(s) para a efetiva extinção do presente.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA ANTICORRUPÇÃO E COMPLIANCE

15.1 Na execução do presente Contrato é vedado às partes e/ou a empregado seu, e/ou a preposto seu, e/ou a gestor seu:

I) Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ele relacionada;

II) Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;

III) Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;

IV) Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato; ou

V) De qualquer maneira fraudar o presente Contrato; assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013, do Decreto nº 8.420/2015, do U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis (“Leis Anticorrupção”), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.

15.2 As PARTES declaram, de forma irrevogável e irretratável, conforme previsto no disposto na Lei nº 12.846, de 01/08/2013 (Lei Anticorrupção), que não praticam, diretamente ou através de seus administradores, acionistas, clientes, fornecedores, prepostos, prestadores de serviços, procuradores ou colaboradores, em seu interesse ou benefício, exclusivo ou não, quaisquer atos ou condutas que sejam ou possam ser caracterizados como lesivos à administração pública, nacional ou estrangeira, assumindo todas as responsabilidades de caráter civil e criminal decorrentes e obrigando-se a indenizar a parte contrária, por eventuais prejuízos por ela suportados.

15.3 As PARTES declaram e garantem, também neste ato, sob as penas da lei, de forma irrevogável e irretratável, que:

A) Observam as legislações ambientais, trabalhistas, especialmente as relativas à saúde, segurança ocupacional, inexistência de trabalho infantil ou análogo ao escravo;

B) Monitoram suas atividades de forma a identificar e mitigar eventuais impactos ambientais não antevistos, bem como monitora seus fornecedores diretos e relevantes no que diz respeito a impactos ambientais, respeito às legislações social e trabalhistas, normas de saúde e segurança ocupacional, além da inexistência de trabalho infantil ou análogo ao escravo.

15.4 As PARTES declaram e garantem ainda, de forma irrevogável e irretratável, conforme disposto na Lei nº 9.613, de 03/03/1998 (Lei da Lavagem de Dinheiro), que não praticam, diretamente ou através de seus administradores, acionistas, clientes, fornecedores, prepostos, prestadores de serviços, procuradores ou colaboradores, em seu interesse ou benefício, exclusivo ou não, quaisquer atos ou condutas que sejam ou possam ser caracterizados como lavagem ou ocultação de bens, interna ou externamente, assumindo todas as responsabilidades de caráter civil e criminal decorrentes e obrigando-se a indenizar a PARTE CONTRÁRIA por eventuais prejuízos por ele suportados em decorrência da inexistência destas declarações.

15.5 Caso a **PRESTADORA** tenha acesso a qualquer informação acerca da instauração de processo investigativo sobre a atuação da **ASSINANTE**, poderá optar pela suspensão do contrato, até decisão definitiva dos fatos, ou ainda, pela rescisão do contrato, sem que caiba à **ASSINANTE** qualquer indenização em decorrência de tal fato.

15.6 Caso a **PRESTADORA** seja condenada por eventuais atos praticados pela **ASSINANTE**, exercerá o direito de regresso, cobrando da **ASSINANTE** todos os prejuízos que eventualmente tenha suportado, inclusive aqueles inerentes à sua reputação.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

16.1. O que é a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)?

16.1.1. É como é chamada a Lei 13.709/2018, que foi elaborada para garantir um conjunto de direitos básicos relacionados aos dados pessoais, diante da crescente digitalização das mais diversas relações de consumo. Ela determina como, quando e por que empresas, organizações da sociedade civil e poder público podem tratar, armazenar e compartilhar dados das pessoas, desde informações pessoais até reações que podem ser monitoradas em ambiente digital. A LGPD entrou em vigor em 18 de setembro de 2020.

16.1.2. Conceitos básicos da LGPD:

- a) Titular dos Dados: É o proprietário dos dados, a pessoa física dona das informações coletadas e o principal interessado na forma de utilização e na destinação de suas informações pessoais. O ASSINANTE é o titular de seus dados pessoais!
- b) Agentes de Tratamento: São os Controlador e Operador.
- c) Controlador: É quem toma as decisões relacionadas ao tratamento dos dados pessoais. Pode ser uma entidade; empresa privada ou pública, órgão público ou uma pessoa física. No âmbito do respectivo contrato a **PRESTADORA** é o CONTROLADOR.
- d) Controlador Conjunto: São as empresas que, conjuntamente, tomam as decisões relacionadas ao tratamento dos dados pessoais e entre elas ocorrerá o compartilhamento dos dados pessoais do titular.
- e) Operador: É a empresa, entidade ou pessoa física que faz efetivamente o tratamento dos dados pessoais, seguindo as determinações do Controlador.
- f) Encarregado de Dados: É o responsável pelo atendimento ao titular dos dados, em suas dúvidas e reclamações, ele também pode ser chamado de DPO.
- g) Dados Pessoais: São todas as informações que possam identificá-lo ou, de alguma forma, tornar possível sua identificação. Todos os dados produzidos on-line ou fisicamente são considerados dados pessoais, tais como: nome, foto, endereço, localização, documentos, e-mail, características pessoais, renda, entre outros.
- h) Dados Pessoais Sensíveis: São as informações sobre a sua origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dados relacionados à sua saúde ou vida sexual, dados genéticos ou biométricos.
- i) Tratamento de Dados: É tudo o que é feito com os seus dados pessoais, desde a coleta, utilização, transmissão, processamento, compartilhamento, arquivamento, até eliminação ou exclusão.
- j) ANPD: Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD, órgão federal, é responsável pela fiscalização e também por editar regulamentos e procedimentos, entre outras atribuições.
- k) Finalidade: propósito legítimo, baseado na lei e informado ao/à titular, que assegura a legalidade do tratamento de seus dados.

l) Incidente de segurança: violação de segurança que provoca, de modo acidental e ilícito, a destruição, a perda, a alteração, a divulgação de dados ou o acesso não autorizado a dados pessoais sujeitos a qualquer tipo de tratamento.

16.2. Qual é a finalidade do tratamento dos seus dados pessoais?

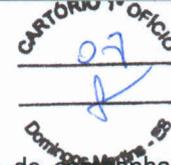
16.2.1. No presente contrato o motivo legal que justifica a **PRESTADORA** a tratar os seus dados pessoais são:

a) Execução do Contrato: os dados relacionados à sua identificação pessoal, a fim de que se garanta a fiel contratação pelo respectivo titular do contrato, para fins de validação da identidade e análise da sua capacidade jurídica; os dados relacionados ao endereço do **ASSINANTE** tendo em vista a necessidade da **PRESTADORA** identificar o local de instalação, manutenção dos serviços, envio de documentos/notificações e outras garantias necessárias ao fiel cumprimento do contrato ora assinado.

b) Cumprimento obrigação legal e regulatória pela PRESTADORA: Os dados coletados poderão ser utilizados para identificação de terrorismo, compartilhamento com órgãos de segurança, conforme solicitação legal pertinente, compartilhamento com autoridade administrativa e judicial no âmbito de suas competências com base no estrito cumprimento do dever legal;

c) Proteção do Crédito da PRESTADORA: Os dados coletados compartilhados com os órgãos de proteção ao crédito a fim de garantir a adimplência do **ASSINANTE** perante esta **PRESTADORA**, bem como com outras empresas que façam parte do mesmo grupo econômico que a **PRESTADORA**.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES



d) Atender os interesses legítimos da PRESTADORA: a coleta de dados para finalidade de realização de campanhas publicitárias e de marketing.

16.2.2. Os dados pessoais do Titular podem ser compartilhados e transferidos a terceiros visando o melhor desempenho das atividades vinculadas ao serviço contratado, assim como para gestão, segurança, armazenamento e backup em nuvem.

16.2.3. A **PRESTADORA** poderá, quando solicitada, compartilhar os dados pessoais do Titular com autoridades e entidades governamentais em função de exigências legais ou na defesa dos seus interesses no caso de conflitos, judiciais ou administrativos.

16.2.4. A **PRESTADORA** poderá compartilhar os dados pessoais coletados com as empresas (operadores) que compõem o mesmo grupo econômico da mesma.

16.3. Quais são os **direitos dos titulares** dos dados?

16.3.1. O Titular tem os seguintes direitos (artigo 18, LGPD):

- a) confirmação da existência de tratamento;
- b) acesso aos dados;
- c) correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- d) anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto nesta Lei;
- e) portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial;
- f) eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas no art. 16 desta Lei;
- g) informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados;
- h) informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
- i) revogação do consentimento, nos termos do § 5º do art. 8º desta Lei;
- j) informação sobre eventual incidente de segurança envolvendo seus dados pessoais.

16.4. Como o Titular pode **exercer os seus direitos** perante a **PRESTADORA**?

16.4.1. O Titular poderá encaminhar sua solicitação pelo endereço eletrônico: privacidade@el.com.br.

16.4.2. O Titular tem duas opções ao solicitar a confirmação da existência do tratamento ou o acesso aos dados:

- a) Poderá pedir em **formato simplificado** e, nesse caso, a **PRESTADORA** deve **fornecer as informações imediatamente**, ou;
- b) Poderá pedir uma **declaração clara e completa** que indique a origem dos dados, a inexistência de registro, os critérios utilizados e a finalidade do tratamento. Nesse caso, a **PRESTADORA tem um prazo de até 15 dias**, contado da data do seu requerimento, para **lhe enviar as informações**, que poderão ser **fornecidas, a seu critério, por meio eletrônico ou de forma impressa**.

16.5. Qual é o tempo de **duração do tratamento** dos dados pela **PRESTADORA**?

16.5.1. A duração do tratamento dos dados pessoais do Titular, pela **PRESTADORA**, observará o prazo estabelecido no Código de Defesa do Consumidor, nas legislações civis e tributárias e as previstas no item 2.5 deste contrato.

16.5.2. Os dados pessoais serão eliminados após o término de seu tratamento.

16.5.2. O artigo 16 da LGPD prevê as hipóteses que autorizam a conservação dos dados pessoais pela **PRESTADORA**:

- a) cumprimento de obrigação legal pelo controlador;
- b) transferência a terceiros, desde que respeitados à LGPD;
- c) uso exclusivo da **PRESTADORA** desde que anonimizado, vedado seu cesso por terceiros.

16.6. De que **forma** é feito o tratamento de dados pela **PRESTADORA**?

16.6.1. A **PRESTADORA** institui as seguintes medidas de segurança para proteção de dados pessoais: Política de Privacidade, Política de Descarte, Política de Segurança da Informação, Canal de Comunicação entre o Titular e o Controlador, softwares de proteção do banco de dados, antivírus, treinamento da equipe, constante atualização de senhas, entre outras.

16.6.2. Se, apesar das medidas de segurança implementadas, houver incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, a **PRESTADORA** irá comunicar ao Titular e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados, nos termos do art. 48 da Lei nº 13.709/2018, e tomará as medidas necessárias para reduzir os danos e o risco de recorrência.

16.7. A **PRESTADORA** e o Operador têm **responsabilidades** sobre o tratamento dos dados pessoais do Titular?

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

16.7.1 Os Agentes de Tratamento que, em razão do exercício de atividade de tratamento de dados, causarem ao Titular dano patrimonial, moral, individual ou coletivo são obrigados a repará-lo, conforme estabelece o artigo 42 da LGPD.

16.7.2. Mas, atenção, os Agentes de Tratamento **não serão responsabilizados** quando:

- a) Não realizarem o tratamento de dados pessoais;
- b) Não violarem a LGPD, embora tenha realizado o tratamento de dados pessoais;
- c) O dano é decorrente de culpa exclusiva do titular dos dados ou de terceiros.

16.7.3. A **PRESTADORA** garante, desde já, que os terceiros contratados/subcontratados adotam medidas de segurança adequadas aos princípios e diretrizes previstos na LGPD e em conformidade com as boas práticas de privacidade e segurança da informação.

16.8. Os dados coletados são de acesso exclusivo da **PRESTADORA** e não serão vendidos ou cedidos a terceiros sem expresso consentimento do Titular.

16.8.1. A **PRESTADORA**, ao prezar pela privacidade do Titular, garante que os funcionários e terceiros envolvidos direta ou indiretamente nas operações de tratamento de dados pessoais estão cobertos por um dever de confidencialidade.

16.9. O Titular dos Dados Pessoais poderá denunciar ou fazer reclamações contra a **PRESTADORA** no PROCON ou na ANPD.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1 O **ASSINANTE** poderá, por meio do portal da **PRESTADORA** ou por meio da Central de Atendimento, contratar o serviço objeto do presente contrato, modificar os já contratados, fazer reclamações, dar sugestões entre outros.

17.2 O presente contrato obriga as partes e seus sucessores a qualquer título.

17.3 A **PRESTADORA** não estará obrigada a substituir seus equipamentos por outros de tecnologia mais recente.

17.4 A **PRESTADORA** se reserva no direito de alterar o presente contrato para atualização e/ou adequação de seus termos e condições, obrigando-se, neste caso, a divulgar a última versão do Contrato no portal da **PRESTADORA**.

17.5 Fica assegurado às partes revisarem os valores contratuais, mediante acordo, caso verificadas situações que justifiquem a intervenção para garantir o equilíbrio econômico-financeiro do contrato em toda sua execução, a exemplo de alterações no valor cambial do dólar norte-americano, alterações no valor de tributos que influenciem na formação dos valores contratados, demais alterações econômicas que tornem inexecúvel o objeto contratado para uma das partes.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA PUBLICIDADE

18.1 Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de **Domingos Martins**, estado do **Espírito Santo**, e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico <http://www.elonline.com.br>.

18.2 A **PRESTADORA** poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será registrado em cartório e disponibilizado no endereço virtual eletrônico <http://www.elonline.com.br>.

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

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA VIGÊNCIA

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA SUCESSÃO E DO FORO

20.1 O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de **Domingos Martins**, estado do **Espírito Santo**, competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES



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, 05 de novembro de 2021.

ANA CECILIA DE PAIVA Assinado de forma digital por ANA
CECILIA DE PAIVA HOLZ:17205669766
HOLZ:17205669766 Dados: 2021.11.05 11:51:50 -03'00'

ELONLINE SERVICOS DE INTERNET LTDA

CNPJ nº.: 08.030.429/0001-33

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

Poder Judiciário - Estado do Espírito Santo
Selo Digital de Fiscalização

21659.WHJ2001.02528

Protocolo **6620** Registrado em: 13/12/2021
nº do Registro: 6273

Valor: 342,09 FUNEPJ: 34,28 FARPEN: 0,00 FADESPE: 17,14
FUNEMP: 17,14 FUNCAD: 17,14 ISS: 6,84 TOTAL: 434,65

Consulte autenticidade em www.tjes.jus.br

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

Mauro Cesar Hoffmann
Escritor de Atos
Cartório 1º Ofício Domingos Martins