

# INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) E SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI) E/OU SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA)

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

DADOS DA CONTRATADA			
Nome Empresarial: TELECOM LTDA			
CNPJ: 54.298.541/0001-77	Inscrição Estadual: 91067398-00	Ato de Autorização – Anatel: Nº 6.218 de 30 de Abril de 2024.	
Endereço: Avenida Paraná, 1995, 2º e 3º Andar – Edifício TelecomFoz			
Bairro: Centro	Cidade: Foz do Iguaçu	Estado: PR	CEP: 85852-000
Telefone: (45) 3026-4700	Site: www.telecomfoz.com.br	E-mail: financeiro@telecomfoz.com.br	

E de outro lado, pessoa física ou jurídica, doravante denominado (a) **CONTRATANTE** conforme identificado(a) no **Termo de Adesão e Anexos** que venham a se submeter a este instrumento, mediante assinatura física ou digital, o qual passa a fazer parte deste instrumento, onde se encontram devidamente qualificadas, têm entre si justo e contratado, o presente instrumento particular, acordando quanto às cláusulas e condições adiante estabelecidas, obrigado-se por si, seus herdeiros e sucessores. O presente contrato será regido pelas **Cláusulas** a seguir, sem prejuízos às normas da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) e demais dispositivos legais vigentes.

## 1 CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

**1.1** Para fins deste contrato, a expressão **Termo de Adesão e Anexos** designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou online) a este Contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão prevista em Lei e no presente Contrato. O **Termo de Adesão**, assinado, obriga o **CONTRATANTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de Aditivos, desde que devidamente assinados por cada parte.

## 2 CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

**2.1** As partes qualificadas no **Termo de Adesão e Anexos**, de comum acordo, resolvem celebrar o presente instrumento para a prestação de **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)**, de **Serviço de Conexão à Internet (SCI)** e outros **Serviços de Valor Adicionado (SVA)** pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE**, mormente quanto à infraestrutura de comunicação multimídia necessária para interligar o **CONTRATANTE**, cujas especificações técnicas, valores e endereço de instalação são escolhidos pelo **CONTRATANTE** e ratificados na **Etiqueta Padrão de Oferta e no Termo de Adesão e Anexos**.

**2.1.1** Compreende-se por prestação **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)** por parte da **CONTRATADA** a instalação, administração e manutenção de rede de transporte para a transmissão de Informações Multimídia: sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons e que dará suporte à prestação de **Serviços de Valor Adicionado (SVA)**.

**2.1.2** **Serviços de Conexão à Internet (SCI)**, quando aqui referidos, independentemente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam serviços Objetos deste Contrato considerados, por Lei (LGT), normas (Norma 4) e Regulamentos da Anatel, como típicos “**Serviços de Valor Adicionado (SVAs)**”, que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

**2.2** Na prestação dos **Serviços de Conexão à Internet (SCI)**, a **CONTRATADA** disponibilizará ao **CONTRATANTE** um endereço IP (*Internet Protocol*) que poderá ser dinâmico (variável), ou poderá ser fixo (invariável), a exclusivo critério da **CONTRATADA**.

## INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) E SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI) E/OU SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA)

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

**2.2.2** A **CONTRATADA** se reserva no direito de alterar, a qualquer momento, o IP Fixo (invariável) cedido ao **CONTRATANTE**, independentemente de prévia comunicação. Ainda, haverá cobrança pela **CONTRATADA** em caso de disponibilização do IP Fixo ao **CONTRATANTE**.

**2.2.3** Os demais **Serviços de Valor Adicionado (SVA)**, estão devidamente descritos no **ADENDO DE SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO - SVA**, e quando aqui referidos, independentemente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam serviços Objetos deste Contrato considerados, por Lei (LGT), normas (Nr. 4) e regulamentos da ANATEL, como típicos "Serviços de Valor Adicionado" - SVA, que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

**2.3** São partes integrantes e indissociáveis deste instrumento: a **Etiqueta Padrão de Oferta, o Termo de Adesão, Termo de Permanência e Concessão de Benefícios, Termo de Responsabilidade de Equipamentos, Anexo I Assistência e Manutenção, Anexo II - Características Técnicas do Serviço – TelecomFoz**, e outros documentos que venham a ser inclusos ou firmados entre as **PARTES** durante sua vigência.

**2.4** O prazo para instalação e ativação é de até **15 (quinze) dias úteis**, contados da assinatura do Termo de Adesão. A instalação está condicionada à viabilidade técnica e às condições climáticas que garantam a segurança do trabalho em altura e a integridade da rede. É responsabilidade do **CONTRATANTE** garantir o livre acesso dos técnicos ao local de instalação, bem como providenciar conduítes, canaletas ou tubulações internas adequadas para o cabeamento e, em caso de condomínios, as autorizações de síndicos ou administradores.

**2.5** O **CONTRATANTE** poderá designar um terceiro maior e capaz para acompanhar a instalação e ativação do serviço. A assinatura do **Termo de Adesão e/ou Termo de Responsabilidade** por este representante, no ato da instalação, vincula o **CONTRATANTE** às obrigações contratuais e atesta a entrega e o funcionamento dos serviços e equipamentos, não o eximindo de qualquer responsabilidade decorrente.

**2.5.1** Toda e qualquer alteração nas instalações, configurações estabelecidas, planos ou endereço de prestação do serviço solicitada pelo **CONTRATANTE** está sujeita à prévia análise de **disponibilidade e viabilidade técnica** pela **CONTRATADA**.

**2.5.2** Caso o **CONTRATANTE** solicite a mudança para local onde a **CONTRATADA** não possua disponibilidade técnica ou cobertura:

I. O contrato será rescindido, permanecendo a obrigatoriedade de quitação de eventuais débitos pendentes.

II. Se a rescisão ocorrer dentro do prazo de 12 (doze) meses, será aplicada a multa rescisória proporcional ao benefício concedido, conforme pactuado no **Termo de Permanência**, uma vez que a interrupção do serviço decorre de circunstância alheia à infraestrutura da **CONTRATADA** no endereço original.

**2.5.3** Mudanças de plano, local, endereço ou reconfigurações solicitadas podem gerar custos de instalação ou deslocamento técnico, cujos valores devem ser consultados previamente pelo **CONTRATANTE** nos canais oficiais de atendimento da **CONTRATADA**.

**2.6** É responsabilidade exclusiva do **CONTRATANTE** garantir que o imóvel (residência, condomínio ou estabelecimento comercial) possua tubulação interna adequada e desimpedida para a passagem de cabeamento. Em condomínios, cabe ao **CONTRATANTE** obter a autorização prévia, por escrito, junto ao síndico ou administração para a entrada dos técnicos e execução dos serviços. A impossibilidade de instalação por falta de infraestrutura ou de autorização ensejará o cancelamento da proposta com a aplicação das penalidades cabíveis.

**2.7** O serviço é considerado ativo após a instalação e teste de conectividade. O **CONTRATANTE** tem o prazo de **07 (sete) dias** para contestar a qualidade da ativação técnica. Após, preclui o direito de reclamação, sendo que, nesses casos, para a sua readequação conforme desejado, poderá gerar custos às expensas do **CONTRATANTE**.

**2.8** Havendo contestação fundamentada, a data de ativação (para fins de faturamento) será postergada para o dia em que a falha técnica for sanada pela **CONTRATADA**.

# INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) E SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI) E/OU SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA)

**2.9** O(s) serviço(s) será(ão) imediatamente bloqueado(s) após o recebimento da contestação mencionada acima para que seja feita a averiguação da existência de problemas na ativação técnica e comercial.

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

**2.11** O presente contrato é regido pela **Resolução nº 765/2023 (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC)**, pela Lei nº 9.472/1997 (LGT), Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e pelo Código de Defesa do Consumidor Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

## 3 CLÁUSULA TERCEIRA – DA ADESÃO

**3.1** A adesão do **CONTRATANTE** ao presente Contrato e aos seus anexos dar-se-á de forma voluntária e inequívoca, mediante a ocorrência de qualquer um dos seguintes eventos:

I. Assinatura manuscrita ou digital do **Termo de Adesão** em suporte físico ou eletrônico;

II. Aceite eletrônico (*click-wrap*) realizado por meio do site oficial, aplicativo da **CONTRATADA** ou plataformas de assinatura eletrônica reconhecidas, nos termos da MP nº 2.200-2/2001.

**3.1.1** Ao formalizar a adesão, o **CONTRATANTE** declara que teve acesso prévio, amplo e total à **Etiqueta Padrão de Oferta, Termo de Adesão, Termo de Permanência e Concessão de Benefícios** e anexos, compreendendo todos os elementos essenciais da contratação, incluindo:

**a)** Descrição detalhada do plano, velocidades de *download/upload* e garantias de banda;

**b)** Valores de mensalidade, taxas de instalação e formas de pagamento;

**c)** Existência ou não de **Prazo de Permanência (fidelidade)** e o valor da multa proporcional em caso de rescisão antecipada;

**d)** Franquia de consumo e políticas de tráfego, quando aplicáveis.

**3.1.2** A **CONTRATADA** poderá, visando o acompanhamento tecnológico e a sustentabilidade econômica da operação, criar, modificar, descontinuar ou substituir planos e pacotes de serviços. Eventuais alterações que resultem em modificação das condições vigentes para o **CONTRATANTE** serão comunicadas com antecedência mínima de **30 (trinta) dias**, sendo migrado automaticamente para plano de perfil equivalente em termos de velocidade e preço.

**3.1.3** Na hipótese de a nova oferta apresentar condições técnicas ou financeiras diversas das pactuadas originalmente, é facultado ao **CONTRATANTE** rescindir o contrato sem o pagamento de multa por descumprimento de fidelidade, desde que a manifestação ocorra dentro do período de aviso prévio.

## 4 CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

**4.1** Constituem **DIREITOS** do **CONTRATANTE**:

I. Fruir dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade estabelecidos na regulamentação e no contrato, conforme as especificações técnicas da oferta;

II. Liberdade para contratar e se desvincular de ofertas, com ou sem benefícios de permanência, respeitadas as condições contratuais pactuadas;

III. 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;

IV. Ao acesso a informações claras, objetivas, suficientes, redigidas com linguagem simples e apresentadas de maneira a assegurar um processo decisório adequado a seus próprios interesses;

V. Ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e 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;

VI. Ao conhecimento sobre medidas para o uso eficiente e adequado do serviço, especialmente em relação à gestão do uso dos dados contratados;

## INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) E SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI) E/OU SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA)

- VII. A inviolabilidade e ao sigredo 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;
- VIII. A não suspensão do serviço sem sua solicitação, salvo na hipótese de descumprimento de deveres constantes do art. 6º da Resolução 765/2023, sempre após notificação prévia pela Prestadora;
- IX. A privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **CONTRATADA**;
- X. à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, inviolável, redigido de maneira clara, inteligível, ordenada, em padrão uniforme, respeitados o período de faturamento e a antecedência mínima previstos no caput e § 1º do art. 54;
- XI. À resposta eficiente e tempestiva, pela **CONTRATADA**, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- XII. Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **CONTRATADA**, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- XIII. A reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- XIV. A ter restabelecida a prestação dos serviços, a partir da quitação do débito ou do acordo celebrado com a Prestadora;
- XV. 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 para recebimento do serviço, salvo diante de questão de ordem técnica, nos termos da regulamentação;
- XVI. À rescisão do contrato de prestação de serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com Prazo de Permanência;
- XVII. Ao recebimento dos documentos da(s) Oferta(s) contratada(s) sem qualquer ônus e independentemente de solicitação; à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial da(s) Oferta(s);
- XVIII. O envio ao **CONTRATANTE**, por qualquer meio, cópia do Termo de Adesão, mediante solicitação;
- XIX. A transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo **CONTRATANTE** e pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;
- XX. Ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário ou com o objetivo de vender serviços ou produtos das Prestadoras de serviços de telecomunicações, salvo consentimento prévio, livre e expresso;
- XXI. A optar pelo não recebimento de chamadas publicitárias ou com o objetivo de vender serviços ou produtos das Prestadoras de serviços de telecomunicações;
- XXII. A não ser cobrado por qualquer valor alheio à Oferta contratada sem sua autorização prévia e expressa; e,
- XXIII. A receber orientação quanto à correta destinação dos equipamentos necessários à utilização dos serviços de telecomunicações ao fim de sua vida útil e quanto aos riscos ambientais que representam.

### 4.2 Dos **DEVERES** do **CONTRATANTE**:

- I. Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos pactuados no presente instrumento;
- II. Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações, zelando pela integridade dos equipamentos da Prestadora sob sua posse;
- III. Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- IV. Comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações;
- V. Zelar pela regularidade e manutenção do vínculo contratual, sob pena de aplicação das sanções previstas na Resolução nº 765/2023, estando ciente de que a **CONTRATADA** poderá rescindir o contrato após **60 (sessenta) dias** contados do início da suspensão dos serviços (Art. 70 e 73), visando evitar a manutenção indefinida do vínculo em estado de bloqueio administrativo e o acúmulo de encargos ao consumidor;

## INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) E SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI) E/OU SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA)

VI. 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 certificados;

VII. 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, cabendo à Prestadora o ônus da prova;

VIII. Comunicar imediatamente à sua Prestadora:

a) o roubo, furto ou extravio de terminal de acesso móvel ou outros equipamentos terminais necessários ao provimento do serviço contratado;

b) a transferência de titularidade do Código de Acesso de Usuário ou do contrato de prestação de serviço; e/ou,

c) qualquer alteração de suas informações cadastrais; e,

d) O não recebimento do documento de cobrança.

IX. O envio do documento de cobrança ocorrerá exclusivamente por meio eletrônico, nos termos da cláusula 9.2.1.

X. Fica o **CONTRATANTE** ciente que a não comunicação de uma das hipóteses acima podem gerar custos, de qualquer natureza, como: indenização do valor dos equipamentos, infraestruturas, taxas de serviço, juros e multa por atraso dos boletos.

XI. No caso do STFC e do SCM, providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso.

**4.2.1** Os Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) prestados pela **CONTRATADA** não incluem mecanismos de segurança lógica da rede da **CONTRATANTE**, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados.

**4.2.2** Responsabilizar-se sobre eventuais invasões não autorizadas à sua rede interna ou aos seus arquivos e equipamentos por usuários da Internet, cabendo-lhe a implementação de medidas de segurança que visem proteger seus arquivos e equipamentos;

**4.2.3** Responsabilizar-se pelo bom funcionamento de seu complexo de *hardware* e *software*, bem como pela correta atuação e conduta de seus representantes e funcionários enquanto conectados à Internet;

**4.2.4** A **CONTRATANTE** é inteiramente responsável pelo:

I. Conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e

II. Uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.

**4.2.5** É de inteira responsabilidade da **CONTRATANTE**, na pessoa de seus representantes, prepostos, empregados, gerentes, procuradores, sucessores ou terceiros interessados, qualquer procedimento relativo à percepção dos serviços de comunicação multimídia pelos seus clientes (internautas), que venham provocar a interposição de ações de reparação de danos morais ou materiais em razão da interrupção dos serviços.

**4.2.6** A observar todas as regras contidas nos contratos, quando aplicáveis, bem como, não abusar ou usar os serviços contratados de maneira indevida ou fraudulenta, nem auxiliar ou permitir que terceiros o façam sob pena de rescisão do Contrato, bem como indenização por perdas e danos, se houver;

**4.2.7** A **CONTRATANTE** confessa ter pleno conhecimento dos locais onde serão executados os serviços, objeto da presente contratação, e será a única responsável por danos pessoais ou materiais ou prejuízos que eventualmente venham ocorrer para a realização dos mesmos, exonerando expressamente a **CONTRATADA** de qualquer responsabilidade ou ônus, diretos ou indiretos, pelo ressarcimento ou indenização que forem devidos decorrentes de operações inadequadas, interferências de pessoas não autorizadas ou submissão da infraestrutura a condições fora dos limites especificados e, tampouco, os defeitos provenientes da rede pública;

**4.2.8** Responsabiliza-se por todos os danos e avarias, inclusive a perda/extravio da **Infraestrutura/Equipamentos**, derivado da má conservação e/ou quaisquer acidentes;

**4.2.9** Obriga-se a restituir as infraestruturas no estado em que foram entregues, ressalvado o desgaste normal de uso regular, renunciando ao direito de retenção a qualquer título;

**4.2.10** Não usar o(s) serviço(s) contratado(s) de forma a configurar a atividade clandestina de telecomunicação, em especial a revenda deste contrato por culpa da **CONTRATANTE**, devendo o mesmo ressarcir à **CONTRATADA** os valores referentes todas as despesas incorridas por esta e não somente àquelas relativas ao cancelamento e a desinstalação do(s) serviço(s);

## **INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) E SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI) E/OU SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA)**

**4.2.11** Instalar e manter, às suas expensas e sob sua responsabilidade, rede interna e demais condições técnicas, operacionais e de infraestruturas necessárias ao recebimento do(s) serviço(s) contratado(s) com a **CONTRATADA**, bem como não impedir que a mesma, ou pessoa(s) por ela indicada(s) tenha(m) livre trânsito em suas dependências onde estejam instalados equipamentos relacionados à prestação do(s) serviço(s); e,

**4.2.12** Comunicar a **CONTRATADA**, através da Central de Atendimento, o mais prontamente possível, qualquer anormalidade observada que possa comprometer o desempenho do(s) serviço(s).

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

**Parágrafo único:** Constatando a ausência do **CONTRATANTE**, este desde já autoriza os funcionários da **CONTRATADA** que adentrem sua residência para instalação, manutenção ou substituição de equipamento na presença de terceiro, maior e capaz, mediante apresentação de documento.

**4.2.14** Providenciar local adequado e/ou infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da **CONTRATADA**, quando for o caso, sob pena de inviabilidade técnica e posteriormente cancelamento, observando as penalidades aplicáveis ao contrato.

**4.2.15** Comunicar à **CONTRATADA** 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;

**4.2.16** 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 **CONTRATADA** por eventuais danos causados em razão de perfuração em lugares indevidos, decorrentes da ausência da planta ou da não indicação do local.

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

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

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

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

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

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

### **5 CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**5.1** Além dos previstos na LGT - Lei nº 9.472, de 1997, e na regulamentação da ANATEL, constituem **DIREITOS** da **CONTRATADA**:

## INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) E SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI) E/OU SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA)

- I. Empregar equipamentos e infraestruturas de terceiros para a viabilização do serviço;
- II. Contratar parceiros para atividades acessórias ou complementares, mantendo-se a CONTRATADA como única responsável perante o CONTRATANTE e a ANATEL;
- III. Conceder benefícios e realizar promoções de forma não discriminatória, mediante critérios objetivos e prazos determinados;
- IV. Suspender os serviços em caso de inadimplemento ou uso indevido, observados os ritos e notificações previstos neste contrato e na norma vigente (**Art. 70 e segs., RGC 765/2023**).

**Parágrafo Primeiro:** A CONTRATADA, em qualquer caso, continua sendo responsável perante a Anatel e os CONTRATANTES pela prestação e execução do serviço;

**Parágrafo Segundo:** A relação entre a CONTRATADA e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

**5.1.1** A CONTRATADA se exime de responsabilidade por danos originados de casos fortuitos ou eventos de força maior, tais como causas que estejam fora de sua capacidade de controle.

**5.1.2** A CONTRATADA se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo CONTRATANTE, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos canais de comunicação multimídia objetos deste Contrato.

**5.1.3** A responsabilidade da CONTRATADA relativa a este contrato limitar-se-á aos danos diretos, desde que devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes, causados por uma parte a outra.

**5.1.4** Qualquer hipótese a responsabilidade da CONTRATADA está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, **Termo de Adesão**.

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

**5.1.6** A garantia de transmissão da velocidade contratada na conexão via cabo está descrita no **Termo de Adesão**, não sendo garantida a entrega da velocidade contratada na conexão via sinal *wi-fi*, tendo em vista a existência de fatores externos que interferem na qualidade dessa transmissão, em conformidade com as especificações contidas no **Anexo II – Características Técnicas do Serviço – TelecomFoz**.

**5.2** Constituem **DEVERES** da CONTRATADA:

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

**5.2.2** Observar os parâmetros de qualidade da ANATEL e informar sobre interrupções programadas com antecedência mínima de **72 (setenta e duas) horas**;

**5.2.3** A CONTRATADA deve manter um **Centro de Atendimento** para seus CONTRATANTES, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis.

**5.2.4** A CONTRATADA dispõe do meio gratuito de comunicação: **(45) 3026-4700, (45) 3198 5100, (45) 3244 2164** e endereço virtual eletrônico: <http://www.telecomfoz.com.br/>

**5.2.5** Atender às solicitações de instalação, manutenção e reparo no prazo de **72 horas**, contados a partir da solicitação da CONTRANTE num dos meios de contato com a CONTRATADA, descritos no item 5.2.4.

**5.2.6** A CONTRATADA não pode impedir, por contrato ou qualquer outro meio, que o CONTRATANTE seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

**5.2.7** Contratar os **SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET (SCI)** independentemente, inclusive de outras prestadoras.

**5.2.8** Face às reclamações e dúvidas dos CONTRATANTES, a CONTRATADA deve fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível.

## **INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) E SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI) E/OU SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA)**

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

**5.2.10** Esclarecer dúvidas e sanar problemas técnicos com brevidade, fornecendo sempre o número de protocolo no atendimento.

**5.2.11** Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos nas regulamentações citadas no Contrato celebrado com o **CONTRATANTE**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

**5.2.12** A **CONTRATADA** zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados pessoais do **CONTRATANTE**, tratando-os exclusivamente para os fins de execução deste contrato, nos termos da Lei nº 13.709/2018;

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

**5.3** Toda comunicação formal da **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE** (avisos de reajuste, interrupções ou alterações contratuais) será realizada via:

I. Mensagem na fatura mensal;

II. Correio eletrônico (e-mail) cadastrado;

III. Mensagem instantânea (WhatsApp), conforme autorizado pelo **CONTRATANTE** no Termo de Adesão.

### **6 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 **CONTRATADA**:

**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 contratantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;

**6.1.5** Presteza no atendimento às solicitações e reclamações dos contratantes;

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

**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.

### **7 CLÁUSULA SÉTIMA – DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO**

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

I. Alterar a rede externa ou interna de distribuição de sinais ou nos pontos de sua conexão ao(s) aparelho(s) retransmissor(es);

II. Permitir o manuseio da rede externa, ou qualquer outro equipamento que a componha por terceiros não autorizados;

III. Conectar equipamentos que permitam a recepção de sinais não contratados.

**7.2** Caso o **CONTRATANTE** utilize equipamentos próprios (roteador particular, etc.), este será o único responsável por sua garantia, qualidade, conservação, configuração, manutenção e compatibilidade técnica. A **CONTRATADA** exime-se de responsabilidade por falhas oriundas de hardware de terceiros.

**7.3** As solicitações de suporte serão computadas a partir da abertura de chamado via canais oficiais (WhatsApp, Telefone ou SAC), com fornecimento obrigatório de protocolo.

**Parágrafo Primeiro:** O prazo para reparo é de até **72 (setenta e duas) horas**, salvo em situações de caso fortuito, força maior ou eventos de natureza técnicas complexas alheias à vontade da **CONTRATADA**, conforme legislação civil.

## INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) E SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI) E/OU SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA)

**Parágrafo Segundo:** Constatado que a falha não é atribuível à rede da **CONTRATADA**, será cobrada Taxa de Visita Técnica, conforme valores vigentes no **Termo de Adesão Anexo I** ou consulta disponível via site [www.telecomfz.com.br](http://www.telecomfz.com.br). Este valor será cobrado por documento de cobrança em separado ou em conjunto com o documento de cobrança da assinatura, sendo que a alteração de valores estará sujeita à reajuste.

**Parágrafo Terceiro:** Consideram-se falhas não imputáveis à **CONTRATADA** aquelas decorrentes de fatores alheios à sua atuação, incluindo, mas não se limitando a: erro operacional do **CONTRATANTE**, reinicialização (reset) indevida dos equipamentos, inversão ou conexão incorreta de cabos, utilização de equipamentos particulares com configurações incompatíveis ou que causem interferência na ONU (*Optical Network Unit*) de propriedade da **CONTRATADA**, danos em cabos localizados no interior da residência ou estabelecimento comercial, bem como equipamentos desligados, fora da tomada ou utilizados em desacordo com as orientações técnicas. Incluem-se, ainda, quaisquer outras situações às quais o **CONTRATANTE** tenha dado causa ou para as quais tenha contribuído.

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

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

**7.6** Fica a critério do **CONTRATANTE** a obrigação de contratar seguro para a cobertura dos riscos em relação aos equipamentos/infraestrutura objeto deste contrato, contudo, a não contratação não a exime de prejuízos causados.

**Parágrafo Primeiro:** Não serão concedidos descontos compulsórios nos seguintes casos:

- a) Caso fortuito e força maior;
- b) Interrupção em decorrência de manutenção preventiva;
- c) Interrupções causadas por procedimentos realizados pelo **CONTRATANTE** sem anuência da **CONTRATADA**;
- d) Falha na infraestrutura, nos equipamentos ou na rede interna do **CONTRATANTE**;
- e) Impedimento do acesso de pessoal técnico da **CONTRATADA**, e/ou terceiros indicados por esta, às dependências do **CONTRATANTE** para fins de manutenção ou restabelecimento do(s) serviço(s);
- f) Inexecução do serviço/manutenção solicitado por motivos alheios à vontade da **CONTRATADA**;
- g) Falha no meio de telecomunicação de acesso quando provido total ou parcialmente pelo **CONTRATANTE**;
- h) Falhas decorrentes de atos ou omissões sobre os quais a **CONTRATADA** não possua controle direto ou indireto;
- i) Falhas ou interrupções dos serviços em casos de vandalismos ocasionados por terceiros.

**Parágrafo Segundo:** A **CONTRATADA** terá garantido o acesso e trânsito, a qualquer tempo, nas dependências do **CONTRATANTE** onde ocorre a prestação do(s) serviço(s), como forma de preservação e manutenção da qualidade e execução.

**Parágrafo Terceiro:** Na hipótese de impedindo do exercício deste direito, a **CONTRATADA** não poderá garantir o cumprimento dos prazos para restabelecimento do(s) serviço(s), sendo certo que a contagem do prazo só será reiniciada quando o acesso às dependências do **CONTRATANTE** for liberado.

**Parágrafo Quarto:** O período no qual a **CONTRATADA** ficou impossibilitada de ter acesso às dependências do **CONTRATANTE** não será contabilizado, para efeitos de créditos por interrupção do(s) serviço(s).

### 8 CLÁUSULA OITAVA – DOS EQUIPAMENTOS EM COMODATO OU LOCAÇÃO

**8.1.** A **CONTRATADA** poderá disponibilizar ao **CONTRATANTE**, em regime de comodato, locação ou sublocação, os equipamentos necessários à fruição dos serviços (roteadores, ONUs, rádios, antenas, etc.), conforme discriminado na **Ordem**

**INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)  
E SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI) E/OU SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA)**

**de Serviço (OS) de Instalação, Termo de Adesão, Termo de Permanência e Concessão de Benefícios, e/ou Termo de Responsabilidade.**

**Parágrafo Único:** O **CONTRATANTE** assume a responsabilidade de manter e guardar os bens como fiel depositário, zelando pela sua integridade como se fossem seus.

**8.2.** O **CONTRATANTE** reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda dos equipamentos, obrigando-se a:

I. Providenciar aterramento e proteção contra descargas atmosféricas no local de instalação;

II. Retirar os equipamentos da corrente elétrica em caso de chuvas ou tempestades, sob pena de pagar à **CONTRATADA** o valor referenciado no **Termo de Adesão, Termo de Permanência e Concessão de Benefícios**, ou na falta deste, ao valor de mercado do bem em caso de dano elétrico por surto ou descarga;

III. Indenizar a **CONTRATADA** em casos de furto, roubo, perda, extravio, avarias, danos por mau uso a qualquer dos equipamentos, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução dos equipamentos.

**Parágrafo Único:** A garantia será declarada nula ou sem efeito caso o produto sofra dano provocado por mau uso, quedas, ou manipulação indevida.

**8.3** Os equipamentos e a infraestrutura disponibilizados visam exclusivamente prover o meio de conexão à rede mundial de computadores para o **CONTRATANTE**, sendo vedado:

I. A mudança de endereço por conta própria, sem prévia comunicação e consulta de viabilidade técnica junto à **CONTRATADA** uma vez que os equipamentos e o sinal devem ser utilizados única e exclusivamente no endereço da instalação original, constituindo infração contratual grave, autorizando a **CONTRATADA** a:

a) Efetuar o cancelamento imediato dos serviços, independentemente de aviso prévio, por quebra de dever de colaboração e informação do **CONTRATANTE**;

b) Exigir a reparação por perdas e danos no valor de mercado dos equipamentos instalados, caso estes não sejam restituídos no endereço original ou se encontrem em paradeiro desconhecido;

II. É vedada a utilização da infraestrutura para prover serviços a terceiros (compartilhamento de sinal), ou para usufruir de serviços de empresas concorrentes utilizando-se da rede da **CONTRATADA**.

III. Ceder, vender, alugar ou transferir os equipamentos a terceiros a qualquer título;

IV. Realizar reparos ou intervenções técnicas por conta própria ou via terceiros não credenciados pela **CONTRATADA**, sob pena de nulidade da garantia e responsabilidade por perdas e danos.

V. Realizar qualquer tipo de manipulação física, alteração estética (pintura) ou perfuração (furos na carcaça para fixação ou qualquer outro fim), sob pena de imediata perda da garantia e dever de indenizar a **CONTRATADA** pelo valor estipulado no **Termo de Adesão, Termo de Permanência e Concessão de Benefícios**, ou na falta deste, pelo valor de mercado do equipamento avariado.

**8.5** O inadimplemento da indenização ou do valor do equipamento autoriza a **CONTRATADA** a realizar o protesto do título e a inclusão do nome do **CONTRATANTE** nos órgãos de proteção ao crédito, sem prejuízo de outras medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

**8.6** Com a rescisão ou término do contrato, o **CONTRATANTE** obriga-se a restituir os equipamentos (ONU, roteadores e acessórios) à **CONTRATADA** em perfeito estado de conservação no prazo de até **10 (dez) dias**, contados da data da efetiva interrupção do serviço a pedido do usuário, mediante entrega física na sede da **CONTRATADA** ou retirada agendada no endereço de instalação.

**Parágrafo Primeiro:** A retirada técnica fica limitada a **02 (duas) tentativas**. Caso o **CONTRATANTE** não seja localizado ou impeça a retirada, cessa a obrigação de coleta da **CONTRATADA**, devendo o **CONTRATANTE** realizar a devolução presencial na sede em até **48 (quarenta e oito) horas**, sob pena de imediata emissão de cobrança pelo valor integral dos equipamentos.

**Parágrafo Segundo:** A não restituição espontânea no prazo de **10 (dez) dias**, ou o impedimento da retirada pela equipe técnica no prazo de **30 (trinta) dias**, configura posse injusta e apropriação indébita (Art. 168 do Código Penal), autorizando a imediata cobrança em conformidade com este Contrato.

**Parágrafo Terceiro:** Nos casos de rescisão por inadimplência (Art. 73, Res. 765/2023 ANATEL) ou encerramento administrativo, mediante notificação prévia, a **CONTRATADA** reserva-se o direito de realizar a retirada dos equipamentos a

## INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) E SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI) E/OU SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA)

qualquer tempo e o **CONTRATANTE** permanece na obrigação de guarda e conservação dos bens até a efetiva restituição dentro do prazo de **90 (noventa) dias** após a rescisão. Após este prazo, a obrigação de restituir converte-se, automática e definitivamente, na obrigação de indenizar a **CONTRATADA** pelo valor estipulado no **Termo de Adesão, Termo de Permanência e Concessão de Benefícios**, ou valor de mercado do bem à época do ocorrido, corrigido monetariamente, servindo o presente contrato como título para cobrança/execução dos valores devidos.

**8.7** Caso a equipe técnica reporte a impossibilidade de retirada por mudança de endereço sem comunicação, recusa de entrega ou ausência reiterada, o prazo para devolução será considerado imediatamente vencido.

**Parágrafo Único:** Nestas circunstâncias, a **CONTRATADA** fica autorizada a realizar o lançamento imediato do valor total do equipamento no sistema de cobrança, independentemente do decurso do prazo de 90 dias, servindo o presente contrato como título para cobrança e/ou execução, autorizando-se o protesto e inscrição em órgãos de proteção ao crédito após notificação.

**8.8** Os equipamentos fornecidos destinam-se exclusivamente à viabilização do serviço contratado, sendo vedado seu uso para finalidades que comprometam a integridade da rede, segurança ou qualidade do serviço.

**8.8.1** É proibida a utilização para revenda irregular de serviços de telecomunicações, nos termos da regulamentação da Anatel.

**8.8.2** O uso de outros serviços de telecomunicações não poderá interferir no funcionamento dos equipamentos ou da rede da **CONTRATADA**.

**8.8.3** Em caso de uso indevido que cause danos técnicos comprovados, a prestadora deverá cancelar o contrato e notificar a Anatel.

**8.9** Entende-se por utilizar o equipamento para funções de natureza distintas, mas não se limitando a, proceder a alteração de endereço por conta própria, modificar equipamentos ou substituí-los sem dar conhecimento a **CONTRATADA**, realizar direta ou indiretamente extensões, conexão de um ou mais computadores, retransmissão de sinal, alterar configurações para benefício próprio, de terceiros ou ainda que venha a prejudicar a **CONTRATADA**.

### 9 CLÁUSULA NONA – DO PLANO DE SERVIÇO

**9.1** A **CONTRATADA** fornecerá o serviço conforme as condições comerciais descritas no **Termo de Adesão**, onde constarão a velocidade nominal de *download* e *upload*, bem como o valor da mensalidade e eventuais benefícios.

**9.2** A **CONTRATADA** garante a entrega dos parâmetros de qualidade e metas de velocidade (média e instantânea) estabelecidos pela regulamentação vigente da ANATEL.

**Parágrafo Único:** O **CONTRATANTE** declara ciência de que os valores de Garantia de Banda e Velocidade Mínima Instantânea seguem os percentuais regulatórios aplicáveis às Prestadoras de Pequeno Porte (PPP), conforme registrados no Termo de Adesão.

**9.3** Para a verificação da velocidade contratada, o **CONTRATANTE** compromete-se a utilizar dispositivos compatíveis com a tecnologia fornecida, observando que:

I. A garantia da banda nominal é restrita à conexão via cabo de rede (Ethernet) certificado Anatel, diretamente conectado ao equipamento da **CONTRATADA** (ONU/Roteador);

II. Para planos superiores a 100 Mbps, sendo este o limite físico das redes LAN tradicionais e também poderão não ser atingidas tais velocidades com qualidade e constância via redes sem fio (*Wi-fi*). O **CONTRATANTE** se compromete a realizar as certificações de velocidade sempre que requisitado seguindo parâmetros técnicos adequados como: Utilização de cabeamento e conexão GigaLan (/1000Mbps), com dispositivo equipado de placa de rede GigaLan (/1000Mbps) para que tenha capacidade de atingir a velocidade nominal contratada, não havendo responsabilidade ou ônus para a **CONTRATADA** na falta de tais condições adequadas.

III. A **CONTRATADA** não garante a estabilidade e a velocidade nominal em conexões sem fio (*Wi-Fi*), devido a interferências externas (paredes, espelhos, outros roteadores, redes de vizinhos) e limitações técnicas dos dispositivos móveis do **CONTRATANTE**.

**9.4** O Plano de Serviço contratado possui natureza de tráfego ilimitado para uso residencial/comercial padrão, não havendo, na data de assinatura deste instrumento, aplicação de redução de velocidade ou interrupção por volume de dados trafegados, em observância às diretrizes vigentes da ANATEL.

# INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) E SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI) E/OU SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA)

**9.5** Informações detalhadas sobre as características técnicas do serviço, tempo de interrupção para manutenção e parâmetros de latência estão disponíveis no site [www.telecomfoz.com.br](http://www.telecomfoz.com.br) ou no documento registrado sob o número 0213465 no Cartório de Títulos e Documentos de Foz do Iguaçu-PR.

## 10 CLÁUSULA DÉCIMA – DOS VALORES, FORMAS DE PAGAMENTOS E REAJUSTES

**10.1** Para ativação dos serviços, o **CONTRATANTE** deverá pagar à **CONTRATADA**, valor de **Taxa de Instalação/Ativação**, nas condições descritas no **Termo de Adesão**.

**10.2** Caso seja concedida isenção ou desconto neste valor como benefício de fidelidade, e ocorra a rescisão antecipada (antes de 12 meses), o valor integral ou proporcional da taxa de instalação será devido junto à multa rescisória, conforme o Contrato de Permanência.

**10.3** O pagamento pela prestação dos serviços será mensal e sucessivo, após a ativação do serviço. A cobrança será enviada preferencialmente por meio eletrônico (e-mail ou WhatsApp indicado no cadastro) ou entregue presencialmente.

**10.4** O não recebimento do boleto não desonera o **CONTRATANTE** do pagamento. Caso não receba o documento **até 02 (dois) dias** antes do vencimento, o **CONTRATANTE** deve solicitar a segunda via pelos canais de atendimento da **CONTRATADA**.

**10.5** O inadimplemento sujeitará o **CONTRATANTE** à multa de **2% (dois por cento)** sobre o valor do débito e juros de mora de **1% (um por cento) ao mês**, calculados *pro rata die*, além de atualização monetária, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação.

**Parágrafo Único:** Após o vencimento, a **CONTRATADA** poderá proceder ao registro nos órgãos de proteção ao crédito (SPC/SERASA), protesto e cobrança judicial/extrajudicial.

**10.6** Os valores serão reajustados a cada 12 (doze) meses, contados da data da assinatura ou do último reajuste, pela variação positiva do **IST (Índice de Serviços de Telecomunicações)** ou, na sua falta, pelo **IPCA/IBGE** ou **IGP-M/FGV**, visando a preservação do equilíbrio econômico-financeiro.

**Parágrafo Primeiro:** No primeiro e no último mês de prestação, o valor será calculado proporcionalmente aos dias de serviço ativo, considerando-se o mês comercial de 30 (trinta) dias.

**Parágrafo Segundo:** Os preços pactuados incluem os tributos vigentes (ICMS, PIS, COFINS, FUST e FUNTTEL). Eventuais alterações nas alíquotas, criação de novos tributos, concessão de isenções, decisões administrativas e/ou judiciais ou modificações na interpretação da legislação tributária aplicável, serão repassadas automaticamente ao valor final da mensalidade.

**10.7** O **CONTRATANTE** poderá contestar motivadamente qualquer valor em sua fatura.

**Parágrafo Primeiro:** A contestação deve ser feita por meio de contato com a Central de Atendimento, para fins de protocolo e processamento, antes do vencimento para evitar a mora.

**Parágrafo Quarto:** Caso a contestação seja considerada improcedente após análise técnica da **CONTRATADA**, a cobrança torna-se imediatamente exigível, com os acréscimos legais desde o vencimento original para fins de cobrança judicial ou extrajudicial.

## 11 CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS PENALIDADES

**11.1** O inadimplemento de qualquer obrigação pecuniária sujeitará o **CONTRATANTE** às seguintes sanções:

I. **Suspensão Parcial (15 dias):** Transcorridos 15 dias do vencimento e da notificação, a **CONTRATADA** reduzirá a velocidade de conexão aos parâmetros mínimos regulatórios.

II. **Suspensão Total (15 dias após a Parcial):** Persistindo o inadimplemento por mais 15 dias, o serviço será totalmente interrompido, cessando a fruição do sinal, mas mantendo o vínculo contratual.

III. **Rescisão Administrativa (30 dias após a Total):** Transcorridos 30 dias de suspensão total (totalizando 60 dias de inadimplência), o contrato poderá ser rescindido de pleno direito por iniciativa da **CONTRATADA**.

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

## INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) E SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI) E/OU SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA)

**Parágrafo Segundo:** A rescisão mencionada no item III visa evitar a manutenção indefinida de contratos em estado de bloqueio e não exime o **CONTRATANTE** do pagamento de:

- I. Mensalidades vencidas e encargos (juros/multa) até a data do efetivo pagamento;
- II. Valores residuais proporcionais de utilização do ciclo de faturamento anterior à suspensão;
- III. Multa por rescisão antecipada dentro do período de fidelidade, calculada de forma proporcional ao benefício gozado, item 6. do **Termo de Permanência e Concessão de Benefícios**;

IV. Valor integral dos equipamentos não restituídos no prazo e condições estabelecidos na **Cláusula Sétima** deste contrato.

**Parágrafo Terceiro:** Uma vez operada a rescisão administrativa manual por parte da **CONTRATADA**, o débito consolidado será enviado para o setor de cobrança/jurídico, mantendo-se o direito de cobrança pelo prazo legal de 05 (cinco) anos.

**11.2** Todas as notificações referentes à inadimplência, suspensões e rescisão serão enviadas ao **CONTRATANTE** por meios eletrônicos (e-mail, WhatsApp ou mensagem instantânea), sendo consideradas válidas e eficazes para fins de constituição em mora e publicidade dos prazos previstos no Art. 73 da Resolução 765/2023.

**11.3** Durante o período de **Suspensão Total**, não será devida a cobrança de assinatura mensal. Contudo, na **Suspensão Parcial**, a cobrança da mensalidade é mantida integralmente, visto que o serviço continua disponível, ainda que em velocidade reduzida.

**11.4** O restabelecimento do serviço ocorrerá em até **24 (vinte e quatro) horas** após a confirmação do pagamento dos débitos e encargos.

**Parágrafo Único:** Se a quitação ocorrer após a Rescisão Administrativa (item 10.1, III), a reativação dependerá de nova contratação, sujeita à viabilidade técnica e novo prazo de permanência.

**11.5** 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 e 9.6**, supra.

**11.6** Qualquer recebimento de valores pela **CONTRATADA** fora dos prazos e condições previstas neste instrumento será considerado mera tolerância e não importará em novação do estipulado nesta cláusula.

**11.7** A violação de qualquer cláusula deste instrumento, exceto as referentes a pagamento e fidelidade (que possuem ritos próprios), sujeitará o infrator à multa penal compensatória de **10% (dez por cento)** sobre o valor remanescente do contrato, facultando-se à **CONTRATADA** a rescisão imediata por justa causa.

**11.8** A tolerância da **CONTRATADA** quanto ao atraso não constitui novação. Os débitos não quitados serão objeto de cobrança judicial ou extrajudicial, com inclusão em órgãos de proteção ao crédito (SPC/SERASA) e protesto, mantendo-se o direito de cobrança pelo prazo prescricional de 05 (cinco) anos.

**Parágrafo Primeiro:** Caso o **CONTRATANTE** opte pelo cancelamento do serviço após 7 dias corridos, os valores da instalação/ativação e mensalidade proporcional ao uso serão cobradas, sendo que, a não devolução do(s) equipamento(s) também poderá ser cobrado, tudo, sem prejuízo de perdas e danos.

**Parágrafo Segundo:** A devolução do(s) equipamento(s) estará condicionado ao cancelamento, independente do tempo utilizado, sendo que, em quaisquer casos de extinção contratual previstos neste instrumento, os equipamentos instalados nas dependências do **CONTRATANTE** que não forem restituídos nos prazos da **Cláusula Sétima**, a contar do cancelamento, recairão perdas e danos, acarretando a indenização dos mesmos.

**Parágrafo Terceiro:** A devolução do(s) equipamento(s) é obrigatória em qualquer hipótese de extinção contratual. Caso não ocorra a restituição nos prazos e condições estabelecidos na **Cláusula Sétima**, o **CONTRATANTE** responderá por perdas e danos, incidindo a obrigação de indenizar a **CONTRATADA** conforme a seguinte ordem de prioridade:

- I. Pelo valor nominal do equipamento/infraestrutura expressamente indicado no **Termo de Concessão de Benefícios** e/ou **Termo de Adesão**;
- II. Subsidiariamente, na ausência de valor específico nos termos acima, ou para **equipamentos adicionais não listados nominalmente no Termo de Adesão** e/ou **Termo de Permanência e Concessão de Benefícios padrão**, a indenização será calculada pelo valor de mercado do bem à época da rescisão, devidamente atualizado monetariamente conforme as Cláusulas 9.5 e 9.6.

## INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) E SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI) E/OU SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA)

**Parágrafo Quarto:** Caso a instalação exija a entrega de múltiplos equipamentos (ex: roteadores adicionais, Ipbox, Ata, ou ONUs de alta performance) que ultrapassem a configuração padrão do Plano de Serviço, a responsabilidade de guarda e o valor de reposição individual de cada item permanecem vinculados ao **CONTRATANTE**, ainda que não detalhados individualmente na tabela de benefícios, servindo a **Ordem de Serviço (OS) de Instalação** e/ou **Termo de Responsabilidade** como prova de entrega e recebimento dos ativos excedentes.

### 12 CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

**12.1** O **CONTRATANTE** poderá contestar, via Central de Atendimento ou canais eletrônicos, qualquer cobrança que considere indevida, no prazo de até **90 (noventa) dias** da data do vencimento da fatura.

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

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

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

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

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

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

### 13 CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA SUSPENSÃO A PEDIDO

**13.1** O **CONTRATANTE** que estiver em dia com seus pagamentos têm o direito de solicitar a suspensão temporária do serviço, sem ônus, uma única vez a cada período de **12 (doze) meses**.

**Parágrafo Primeiro:** O período de suspensão deve ser de, no mínimo, **30 (trinta) dias** e, no máximo, **120 (cento e vinte) dias**.

**Parágrafo Segundo:** Caso o **CONTRATANTE** esteja em período de permanência mínima (fidelidade), a fruição do direito de suspensão **interromperá a contagem do prazo de fidelidade**, que será retomada pelo tempo remanescente a partir do reestabelecimento do serviço.

**13.2** O serviço será reativado por solicitação do **CONTRATANTE** a qualquer tempo ou, automaticamente, ao final do prazo solicitado, com a consequente retomada do faturamento integral. Incluindo-se os serviços adicionais que possam eventualmente ter sido contratados.

**Parágrafo Único:** A reativação deve ocorrer em até **24 (vinte e quatro) horas** após a solicitação, sem cobrança de taxas, desde que mantida a infraestrutura no local.

**13.3** Durante o período de suspensão, os equipamentos permanecem sob a guarda do **CONTRATANTE** no endereço de instalação.

**Parágrafo Único:** Caso o **CONTRATANTE** solicite a retirada dos equipamentos durante a suspensão e, posteriormente, requeira a reativação, a **CONTRATADA** poderá cobrar o valor referente à visita técnica e materiais para a nova terminação óptica, conforme tabela vigente.

# INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) E SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI) E/OU SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA)

## 14 CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO PERÍODO DE PERMANÊNCIA

**14.1** A **CONTRATADA**, a seu critério exclusivo poderá ofertar ao **CONTRATANTE** determinados benefícios quando da contratação dos serviços, tendo em contrapartida do **CONTRATANTE** a fidelidade contratual de acordo com o prazo previsto no **Termo de Permanência e Concessão de Benefícios**.

**14.2** É garantido ao **CONTRATANTE** o direito de contratar os serviços sem benefícios, hipótese em que não haverá fidelidade contratual, mediante o pagamento integral das taxas de instalação/ativação e adesão vigentes.

**14.3** Em caso de rescisão antecipada por iniciativa do **CONTRATANTE** ou por sua culpa exclusiva (inadimplência), será devida multa rescisória calculada de forma estritamente proporcional ao valor do benefício recebido e ao tempo restante para o término do vínculo.

**14.4** Caso o **CONTRATANTE** solicite a alteração do Plano de Serviço que demande a concessão de novos benefícios (ex: descontos na mensalidade, troca de tecnologia de rádio para fibra, instalação de pontos Mesh, ou *upgrade* com novos equipamentos), as partes procederão com a rescisão do pacto anterior e a celebração de um novo Contrato, **Termo de Adesão e Termo de Permanência**.

**Parágrafo Primeiro:** A nova contratação implicará o início de um novo prazo de permanência mínima de 12 (doze) meses, contado a partir da ativação da nova tecnologia ou serviço.

**Parágrafo Segundo:** Caso o **CONTRATANTE** ainda estiver cumprindo fidelidade no contrato anterior, a multa proporcional pela rescisão antecipada poderá, a critério exclusivo da **CONTRATADA**, ser isentada ou incorporada às novas condições comerciais, conforme detalhado no novo **Termo de Adesão**.

**14.5** Decorrido o prazo de 12 meses, a fidelidade extingue-se automaticamente.

**Parágrafo Primeiro:** As vantagens temporárias vinculadas à fidelidade poderão ser encerradas, retornando a mensalidade ao valor de tabela do plano, desde que o **CONTRATANTE** seja comunicado com 30 dias de antecedência.

**Parágrafo Segundo:** A renovação do contrato de prestação de serviços após os 12 meses será por prazo indeterminado, **sem nova fidelidade**, salvo se as partes pactuarem expressamente novos benefícios e um novo Termo de Permanência.

**14.6** A concessão de outras vantagens ou a prorrogação dos benefícios atuais e, conseqüentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as partes, deverá haver um novo **Termo de Adesão e Termo de Permanência** com novo prazo de fidelidade contendo as informações necessárias.

## 15 CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

**15.1** O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

I. Por distrato, mediante acordo comum entre as partes.

II. 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 **CONTRATANTE** sem prévia anuência da **CONTRATADA**, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo **CONTRATANTE** com o propósito de prejudicar terceiros ou à própria **CONTRATADA**, onde nesta hipótese responderá o **CONTRATANTE** pelas perdas e danos ao lesionado.

III. Por inadimplemento, conforme o rito de suspensão e rescisão previsto na Cláusula Décima;

IV. Por determinação legal ou cancelamento da licença SCM da **CONTRATADA** pela ANATEL.

V. Na hipótese do **CONTRATANTE** sofrer recuperação judicial ou processo falimentar, a **CONTRATADA** poderá rescindir o presente contrato, e incidirá multa prevista no **Contrato de Permanência**.

**15.2** No de infração das disposições contratuais, restará estipulada a multa equivalente ao valor de cinco mensalidades vigentes à época da infração, a título de cláusula penal, além da multa determinada na Cláusula décima, item 10.2.1, sem prejuízo de perdas e danos causados à **CONTRATADA**, após apuração.

**15.3** Nos termos da Resolução 680/2017 da ANATEL, serviços prestados via rádio têm caráter secundário, sem proteção a interferências podendo ser degradado ou mesmo interrompido. O contrato poderá ser rescindido sem ônus para ambas as partes caso o serviço seja interrompido por:

a) Perda de visada direta devido ao crescimento de vegetação ou novas construções de terceiros;

# INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) E SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI) E/OU SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA)

b) Interferências externas intransponíveis que degradem a qualidade do sinal.

**15.4 O CONTRATANTE** poderá solicitar o cancelamento dos serviços a qualquer tempo.

**Parágrafo Primeiro:** Conforme a Resolução 765/2023, o cancelamento a pedido tem efeito imediato a partir da solicitação, interrompendo a fruição do serviço.

**Parágrafo Segundo:** O **CONTRATANTE** é responsável pelo pagamento proporcional (*pro rata die*) dos dias utilizados até a data da solicitação, além de eventuais taxas de serviço e multas de fidelidade se aplicáveis.

**15.5** Em qualquer hipótese de extinção, subsistem:

I. A obrigação do **CONTRATANTE** de pagar débitos remanescentes e faturas proporcionais;

II. O dever de restituição imediata dos equipamentos da **CONTRATADA**, conforme Cláusula Sétima;

III. A proibição de cessão ou transferência do contrato a terceiros sem autorização expressa, sob pena de rescisão contratual de pleno direito, sem prejuízo de perdas e danos.

**15.6** Os serviços serão faturados pelo CNPJ da **CONTRATADA** informado no **Termo de Adesão**.

## 16 CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES CÍVEIS, FISCAIS, TRABALHISTAS E PREVIDENCIÁRIAS

**16.1** Se terceiros, a União, o Estado, o Município e/ou os empregados de uma das **PARTES** propuserem contra a outra **PARTE** ações sejam elas de cunho cível, fiscal, trabalhista ou qualquer outra medida judicial ou extrajudicial, desde já a **PARTE** que deu causa se obriga a requerer em juízo a exclusão da outra **PARTE** do feito, assumindo todo o ônus decorrentes desses eventuais processos, inclusive o pagamento integral de toda e qualquer parcela, custas judiciais, extrajudiciais e honorários advocatícios que, porventura, sejam exigidos da **PARTE** indevidamente acionada. Caso a **PARTE** inocente seja condenada ao pagamento de qualquer valor, a **PARTE** responsável se obriga a pagar à outra **PARTE**, tão logo esta lhe exigir o valor pleiteado em juízo pelos respectivos requerentes, além dos acréscimos legais. Para todos os efeitos legais, a **PARTE** que deu causa é considerada como única e exclusiva responsável por quaisquer reivindicações ou ônus que vierem a ser imputados à outra **PARTE**, a qualquer época, decorrentes de tais reivindicações judiciais ou extrajudiciais, principalmente nas áreas cível, fiscal e trabalhista.

**Parágrafo Único:** As **PARTES** expressamente declaram, para os devidos fins, que não se estabelece, em razão do presente contrato, vínculo empregatício e/ou previdenciário de qualquer natureza entre a **CONTRATADA** e o **CONTRATANTE**, de um lado, e seus empregados ou técnicos indicados para a execução e/ou acompanhamento dos serviços de que trata este instrumento, de outro lado, conforme o caso.

## 17 CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA CONFIDENCIALIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

**17.1** As **PARTES** obrigam-se a manter o mais estrito sigilo sobre o conteúdo deste contrato e informações técnicas/comerciais trocadas, não podendo revelá-las a terceiros, salvo por obrigação legal, ordem judicial ou regulatória da ANATEL.

**Parágrafo Único:** Caso a revelação seja exigida por autoridade, a **PARTE** notificada deverá informar a outra com antecedência razoável, garantindo-se o direito de buscar medidas de proteção ao sigilo.

**17.2** A **CONTRATADA** realizará o tratamento dos dados pessoais do **CONTRATANTE** (nome, CPF/CNPJ, endereço, e-mail, tráfego e conexão) estritamente para as seguintes finalidades:

I. **Execução do Contrato:** Faturamento, suporte técnico e prestação do serviço;

II. **Cumprimento de Obrigação Regulatória:** Manutenção de registros de conexão e dados cadastrais conforme a **Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet)** e regulamentações da **ANATEL (Res. 765/2023)**;

III. **Proteção ao Crédito:** Registro de inadimplência em bureaus de crédito (SPC/SERASA).

**17.3** A **CONTRATADA** manterá medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados.

## **INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) E SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI) E/OU SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA)**

**Parágrafo Único:** Em caso de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, a **CONTRATADA** notificará o **CONTRATANTE** e a ANPD em prazo razoável, detalhando a natureza da violação, os dados afetados e as medidas de mitigação adotadas.

**17.4** A **CONTRATADA** compromete-se a manter os dados pessoais do **CONTRATANTE** sob sigilo, nos termos da Lei Nº 13.709, de 14 de Agosto de 2018.

### **18 CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA ANTICORRUPÇÃO**

**18.1** 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 (conforme alterada), do Decreto nº 8.420/2015 (conforme alterado), do U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (conforme alterado) ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis (“Leis Anticorrupção”), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.

**18.2** O **CONTRATANTE** obriga-se a cumprir, ou fazer cumprir por suas afiliadas ou seus proprietários, acionistas, funcionários ou eventuais subcontratados, as normas que lhe forem aplicáveis e versem sobre atos de corrupção e atos lesivos contra a administração pública, na forma da Lei nº 12.846/13. O **CONTRATANTE** reconhece que a **CONTRATADA** está sujeita a leis de combate à corrupção no estrangeiro, dentre elas a FCPA e a UK Bribery Act, as quais, por consequência, aplicam-se ao presente contrato. O **CONTRATANTE** declara estar ciente das obrigações e sanções decorrentes das referidas legislações nacional e estrangeira, e reconhece que se sujeitará a elas, tal como se estivessem transcritas neste contrato. Caso a conduta omissiva ou comissiva do **CONTRATANTE** gere alguma responsabilidade ou consequência, com base na legislação nacional ou estrangeira o **CONTRATANTE** deverá assumir todas as responsabilidades e consequências, bem como, indenizar e manter a **CONTRATADA** livre de responsabilidade, exceto caso a **CONTRATADA** também possa ser corresponsável, por sua ação ou omissão. Caso o **CONTRATANTE** tenha conhecimento de qualquer ato ou fato que viole aludidas normas, comunicar imediatamente a **CONTRATADA**, que poderá tomar todas as providências que entender necessárias.

**18.3** O **CONTRATANTE** compromete-se ainda que receba determinação em contrário por parte de qualquer funcionário da **CONTRATADA**, a não pagar, oferecer e/ou prometer – direta ou indiretamente – qualquer quantia ou coisa de valor para autoridades públicas e/ou funcionários públicos e de empresas estatais – nacionais ou estrangeiras – e/ou terceiros por estes indicados (ex: partidos políticos, candidatos a cargos públicos, entidades do terceiro setor, familiares, etc.), a fim de influenciar suas decisões, acelerar ou retardar propositalmente seus atos, ou em troca de qualquer outro benefício para a **CONTRATADA**, seus funcionários, para si ou terceiros.

**18.4** O **CONTRATANTE** compromete-se a dar conhecimento pleno de tais normas a todos os seus profissionais que venham a se relacionar com a **CONTRATADA**, previamente ao início de sua atuação no âmbito deste Contrato, pois a mesma proibição é válida com relação a qualquer funcionário ou terceiro, diretos ou indiretos (temporários, prestadores de serviços, consultores, etc.) da **CONTRATADA**, sob pena, em todas as hipóteses mencionadas nesta cláusula ou que a elas se assemelhem, de rescisão contratual por justa causa, que culminará, ainda, automaticamente, no direito de deixar de fornecer o serviço ora contratado, permitindo a suspensão do cumprimento de outras obrigações da **CONTRATADA**, podendo ainda o **CONTRATANTE** de indenizar em perdas e danos.

### **19 CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**19.1** Como **CONTRATADA** outorgada e licenciada para prestar o **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)**, de **Serviço de Conexão à Internet (SCI)** e outros **Serviços de Valor Adicionado (SVA)**, quando o serviço objeto do presente contrato não

## INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) E SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI) E/OU SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA)

for prestado por meio confinado, a **CONTRATADA** fornecerá os sinais de radiofrequências respeitando as características estabelecidas em regulamentações da ANATEL que estão disponíveis no endereço virtual eletrônico: [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), no Item: Biblioteca.

**19.2** A sede da ANATEL tem o endereço no SAUS, Quadra 06, Bloco C, E, F e H, CEP 70.070-940 em Brasília/DF.

**19.3** O número do telefone da Central de Atendimento da ANATEL é 1331 e para pessoas com deficiência auditiva é 1332. A Central de Atendimento da ANATEL funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.

**19.4** 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 inexecutável o objeto contratado para uma das partes.

**19.5** As cláusulas deste contrato, bem como do **Termo de Adesão**, que tenham por natureza caráter perene, especialmente as relativas a direitos de propriedade intelectual e confidencial, sobreviverão à extinção deste.

**19.6** A omissão ou tolerância das **PARTES**, em exigir o estrito cumprimento dos termos e condições deste Contrato, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os seus direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

**19.7** A mera não utilização dos serviços pelo **CONTRATANTE** (ausência de tráfego) não implica em cancelamento automático nem suspende a cobrança das mensalidades, que permanecerão devidas até a efetiva rescisão, na forma prevista neste contrato.

**19.8** As comunicações oficiais entre as **PARTES** serão válidas se realizadas por escrito, via e-mail cadastrado, WhatsApp oficial ou notificações no portal do cliente/fatura.

**19.9** O **CONTRATANTE** autoriza o envio de informativos técnicos e notas de manutenção. O envio de material publicitário ou divulgação do nome do cliente em portfólio poderá ser revogado pelo **CONTRATANTE** a qualquer momento, via Central de Atendimento, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados.

**19.10** As **PARTES** comprometem-se a renegociar as condições deste contrato nas situações em que houver razoável desequilíbrio entre as obrigações e direitos ora estabelecidos por aumento da carga tributária ou por limitações importadas em políticas governamentais judiciais e decisões de órgãos dos governos federal, estadual e municipal.

### 20 CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA PUBLICIDADE

**20.1** Para fins de publicidade e eficácia perante terceiros, este Contrato encontra-se registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos de Foz do Iguaçu/PR, e disponível para consulta a qualquer tempo no endereço eletrônico: <http://www.telecomfoz.com.br>.

**20.2** A **CONTRATADA** poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive para adequação às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será registrado em cartório e ampla divulgação em seu sítio eletrônico.

**20.3** Qualquer alteração nas condições contratuais que impacte diretamente o **CONTRATANTE** será comunicada com antecedência mínima de **30 (trinta) dias**, através de mensagem na fatura, e-mail ou SMS/WhatsApp.

**Parágrafo Primeiro:** Consideram-se alterações desfavoráveis ao **CONTRATANTE**, de forma taxativa:

- I. Aumento real do valor da mensalidade acima dos índices de correção monetária previstos na Cláusula 9.6;
- II. Supressão definitiva de Serviços de Valor Adicionado (SVA) ou benefícios gratuitos que integrem o plano, sem a substituição por conteúdo equivalente;
- III. Redução dos prazos de atendimento e reparo (SLA) estabelecidos no **Termo de Adesão**, tornando o suporte mais moroso do que o pactuado originalmente;
- IV. Alteração do rito de suspensão por inadimplemento que reduza os prazos de aviso prévio (15/30/60 dias) estabelecidos na Resolução 765/2023 da ANATEL.

**Parágrafo Segundo:** Não se caracterizam como alterações contratuais desfavoráveis, para fins de rescisão sem ônus ou alegação de descumprimento, as seguintes situações:

**INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) E SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI) E/OU SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA)**

- I. Melhorias Tecnológicas: A substituição de tecnologias (ex: migração de rádio para fibra ou troca de padrões de *Wi-Fi*) que visem a estabilidade ou aumento da performance do serviço;
- II. Manutenções e Rotas: Alterações técnicas de infraestrutura, rotas de tráfego IP, substituição de equipamentos de rede ou manutenções programadas que visem a continuidade do serviço;
- III. Atualizações Regulatórias: Adequações do contrato a novas leis, decretos ou Resoluções da ANATEL que não alterem o objeto principal (entrega de conexão);
- IV. Reajustes Anuais: A aplicação do índice de correção monetária previsto na **Cláusula 9.6**, por tratar-se de mera recomposição do valor da moeda e não de aumento real de preço.

**20.4** Caso o **CONTRATANTE** não concorde com as alterações que lhe sejam desfavoráveis, poderá solicitar a rescisão do contrato **sem a incidência de multa por descumprimento de fidelidade**, desde que o faça dentro do prazo de 30 dias após a comunicação.

**20.5** A continuidade da utilização dos serviços após o prazo de 30 (trinta) dias da notificação será interpretada como **aceite tácito** das novas condições contratuais.

**21 CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA VIGÊNCIA E FORO**

**21.1** Este contrato entra em vigor na data da assinatura do **Termo de Adesão ao Contrato de Prestação de Serviços, e demais documentos integrantes e indissociáveis**, ou aceite eletrônico pelo prazo determinado de 12 meses.

**Parágrafo Primeiro:** Após o período inicial de 12 meses, o contrato será prorrogado automaticamente por **prazo indeterminado**, sem a incidência de nova fidelidade, salvo se as partes pactuarem novo Termo de Permanência por meio de novos benefícios.

**Parágrafo Segundo:** A vigência do contrato perdurará enquanto houver obrigações pendentes entre as **PARTES** decorrentes da prestação dos serviços.

**21.2** O presente instrumento obriga as **PARTES**, seus herdeiros e sucessores a qualquer título, ao fiel cumprimento de todas as cláusulas aqui avençadas.

**21.3** As **PARTES** elegem o **Foro da Comarca de Foz do Iguaçu, Estado do Paraná**, como o único competente para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios oriundos deste instrumento, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data. O **CONTRATANTE** aderirá ao presente documento assinando o **Termo de Adesão e Termo de Permanência e Concessão de Benefícios** – se aplicável – e demais documentos, impresso ou através de aceite eletrônico.

**Foz do Iguaçu/PR, 27 de abril de 2026.**

**ASSINATURA:  
CONTRATADA:  
CNPJ:**

\_\_\_\_\_  
**TELECOM LTDA  
54.298.541/0001-77**