

MINUTA DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES – SCM

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada PRESTADORA, a empresa **LUA COMERCIO E SERVICOS DE SEGURANCA LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, regularmente inscrita no CNPJ sob o nº. 39.831.612/0001-61, situada na Rua José Milens Sales Filho, nº. 180, São Lucas, Varginha – Minas Gerais, CEP 37007-018; e de outro lado a pessoa física ou jurídica, doravante denominado ASSINANTE conforme identificado(a) no TERMO DE ADESÃO.

As partes identificadas têm entre si, justo e contratado, e que será regido pelas cláusulas a seguir, sem prejuízos às normas da ANATEL e demais dispositivos das legislações vigentes.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS DEFINIÇÕES

1.1. Para os fins e efeitos deste Contrato, são adotadas as seguintes definições:

- I. **ASSINANTE:** pessoa jurídica ou física que possui vínculo com a Contratada.
- II. **INTERNET:** conglomerado de redes em escala mundial de milhões de computadores interligados pelo TCP/IP que permite o acesso a informações e todo tipo de transferência de dados.
- III. **TERMO DE ADESÃO:** conjunto de informações, constituindo parte integrante deste instrumento para todos os fins e efeitos, onde constará, sem se limitar a estes, a qualificação da pessoa física ou jurídica, o CPF ou CNPJ, a inscrição estadual e a municipal, o endereço para instalação, as formas de contato, o tipo de solicitação efetuada, o serviço, a velocidade e a data de vencimento da fatura desejados.
- IV. **ACEITE:** ato de aprovação, física ou eletrônica pelo ASSINANTE da proposta comercial apresentada pela PRESTADORA.
- V. **PLANO DE SERVIÇOS:** 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;
- VI. **ESTUDO DE VIABILIDADE:** análise técnica e de disponibilidade de rede para prestação do(s) serviço(s) pela Contratada.
- VII. **ENDEREÇO IP:** designação dinâmica ou estática de IP (*Internet Protocol*) utilizado durante a prestação do serviço para acesso à Internet, conforme submodalidade contratada.
- VIII. **INTERFACE:** ponto (porta) para conexão física e lógica entre os respectivos equipamentos das Partes, disponibilizado pela Contratada à Contratante para prestação do serviço.
- IX. **SERVIÇO DE VISITA TÉCNICA:** valor em reais devido em razão de atendimento pessoal realizado pela PRESTADORA, por solicitação do ASSINANTE, sem registro de anormalidade e ou de irregularidade a corrigir.
- X. **SERVIÇO DE VISITA TÉCNICA IMPRODUTIVA:** solicitação pelo ASSINANTE de reparo a equipamentos, cujos defeitos não sejam atribuíveis à PRESTADORA ou à ausência do ASSINANTE ou de pessoa designada para o ato no endereço e período agendados.
- XI. **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.
- XII. **VELOCIDADE DE DOWNLOAD:** quantidade de dados transferidos a cada segundo na Internet, através do serviço contratado, de um computador ou equipamento remoto para um computador ou equipamento conectado na rede local do ASSINANTE;
- XIII. **VELOCIDADE DE UPLOAD:** quantidade de dados transferidos a cada segundo na Internet, através do serviço contratado, de um computador ou equipamento conectado na rede local do ASSINANTE para um computador remoto ou equipamento.
- XIV. **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

- 2.1. O presente contrato tem por objeto a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) pela PRESTADORA de serviço de conexão à internet ao ASSINANTE, no endereço solicitado pelo ASSINANTE e indicado no TERMO DE ADESÃO. A PRESTADORA irá disponibilizar os serviços contratados levando-se em conta o estudo prévio de viabilidade técnica.
- 2.2. O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela PRESTADORA é até 10 (dez) dias úteis, contados da data em que o ASSINANTE firmar o TERMO DE ADESÃO. Para início da contagem deste prazo, serão observadas as condições climáticas locais, devendo, ainda, o ASSINANTE disponibilizar as condições físicas do imóvel/local e quando se tratar de instalação em condomínio, este também deverá providenciar a autorização por escrito do síndico do condomínio e/ou dos demais condôminos para conexão dos sinais para prestação dos serviços.
- 2.3. Para a Instalação dos equipamentos no local e período agendados, o ASSINANTE deverá, além das condições específicas do imóvel, será necessária a observância de condições de instalação elétrica e outras que se fizerem necessárias para a correta

instalação e/ou configuração dos equipamentos da PRESTADORA. Além das condições acima elencadas, no momento da Instalação, o ASSINANTE ou pessoa por ele indicada deverá estar presente para o acompanhamento dos serviços.

- 2.4. Para tornar viável a prestação de serviço objeto do presente contrato, a PRESTADORA poderá ceder em regime de Comodato ou Locação, os equipamentos descritos no TERMO DE ADESÃO, sendo livre ao ASSINANTE adquiri-los de outrem a seu critério.
- 2.5. 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 sua ativação até o término deste contrato, ressalvadas as interrupções provocadas por falhas independentes da vontade da PRESTADORA contidas na cláusula quarta.
- 2.6. O ASSINANTE, uma vez que tenha se tornado usuário da PRESTADORA, terá disponível o acesso à rede internet via rádio (wireless), cabo ou fibra, de acordo com o plano escolhido voluntariamente pelo ASSINANTE no TERMO DE ADESÃO dando aceite ao presente contrato.
- 2.7. A adesão ao presente Contrato pelo ASSINANTE pode efetivar-se alternativamente por ASSINATURA ou ACEITE ELETRÔNICO, onde 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 TERCEIRA - DA INSTALAÇÃO

- 3.1. Será cobrado do ASSINANTE, como Taxa de Instalação o valor discriminado no Termo de Adesão. Caso haja desconto ou mesmo isenção deste valor, será considerado como Benefício ao ASSINANTE.
- 3.2. O valor referente à Instalação poderá ser pago em dinheiro (moeda corrente) no ato da Instalação ou poderá ser parcelado pela modalidade cartão de crédito, a critério do ASSINANTE. Pode, ainda, por liberalidade do ASSINANTE, optar pelo pagamento parcelado, ou não, através de boleto bancário juntamente com o valor referente aos créditos para a validação de acesso, nos meses subsequentes ao pagamento da primeira parcela.
- 3.3. A Taxa de Instalação refere-se à mão de obra para instalação dos equipamentos necessários a prestação do serviço objeto do contrato e não inclui a compra dos equipamentos que porventura possam ser cedidos em comodato e/ou locação. Esta taxa não será reembolsada, sobretudo em caso de rescisão contratual, salvo quando for acordado em comum acordo entre as partes.
- 3.4. Caso haja rescisão deste contrato antes da quitação total da Taxa de Instalação, a PRESTADORA poderá cobrar no ato da rescisão.
- 3.5. Mediante requisição do ASSINANTE, a mudança da instalação de endereço poderá ser cobrada pela PRESTADORA como Taxa de Reinstalação. Mas somente poderá ser feita na condição de que o novo endereço esteja dentro da área de cobertura da PRESTADORA e que exista viabilidade técnica.
- 3.6. Haverá obrigatoriedade, por parte do ASSINANTE, ao pagamento de taxa de serviço sobre VISITA TÉCNICA IMPRODUTIVA que se caracteriza pela solicitação pelo ASSINANTE de reparo a equipamentos, cujos defeitos não sejam atribuíveis à PRESTADORA ou à ausência do ASSINANTE ou de pessoa designada para o ato no endereço e período agendados. Em razão de reparo a equipamentos defeituosos não causado pela PRESTADORA ou a equipamentos não pertencentes a seu acervo, será cobrada taxa com valor discriminado no Termo de Adesão. Na modalidade de visita técnica improdutiva caracterizada pela ausência do ASSINANTE ou de outrem para o ato no endereço e período agendados, será cobrada taxa discriminada no Termo de Adesão.

CLÁUSULA QUARTA – DOS EQUIPAMENTOS

- 4.1. Para tornar viável a prestação de serviço objeto do presente contrato, caso o cliente assim o queira, a PRESTADORA poderá ceder a título de comodato e/ou locação os direitos de uso e gozo dos equipamentos descritos no TERMO DE ADESÃO devendo ser utilizados exclusivamente para a execução dos serviços ora contratados no Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações, e serão instalados no endereço indicado pelo ASSINANTE no Termo de Adesão.
- 4.2. O ASSINANTE declara estar ciente que o valor pago pela instalação/ativação (serviço) não configura direitos de propriedade sobre os equipamentos disponibilizados em comodato ou locação, que continuarão a pertencer a PRESTADORA.
- 4.3. Em caso de comodato ou locação de equipamentos, será de responsabilidade do ASSINANTE, usar e administrar os equipamentos como se próprios fossem, obrigando-se a mantê-los em perfeitas condições de uso e conservação, comprometendo-se, pela guarda, preservação e integridade dos mesmos até a efetiva restituição à PRESTADORA, pois tais equipamentos são insuscetíveis de penhor, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento, de exigibilidade que contra o ASSINANTE sejam promovidos, não podendo, cedê-los ou transferi-los a qualquer título a terceiros, ou ainda alugar, sem prévia autorização escrita da PRESTADORA, sob pena de responder por perdas e danos.
- 4.4. No caso de comodato ou locação, o ASSINANTE deverá permitir que somente pessoas habilitadas e técnicos autorizados pela PRESTADORA tenham acesso ao manuseio dos equipamentos sempre que necessário, verificando a observância das normas de utilização. Caso haja desconfiguração dos equipamentos cedidos em COMODATO por atos do ASSINANTE ou de terceiros, será cobrada a taxa de VISITA TÉCNICA IMPRODUTIVA no valor discriminado no TERMO DE ADESÃO, para reparo ou configuração dos equipamentos.
- 4.5. O ASSINANTE deverá restituir (entregar/devolver) todos os bens cedidos em comodato ou locação à PRESTADORA, caso haja rescisão por quaisquer motivos do Contrato de Prestação de Serviços no prazo máximo de até 03 (três) dias corridos. Não

havendo a restituição dos equipamentos o ASSINANTE autoriza desde já que a PRESTADORA emita automaticamente, independente de qualquer modalidade de notificação, fatura de cobrança calculada sobre o valor atualizado total dos bens no mercado, podendo, ainda, a PRESTADORA utilizar de meios legais cabíveis para resolução da avença, todas as despesas daí decorrentes, serão suportadas pelo ASSINANTE.

- 4.6. O ASSINANTE declara ciência de que deve comunicar à PRESTADORA sobre a impossibilidade da devolução dos equipamentos no endereço da empresa, ensejando, dessa forma, o agendamento para a retirada por parte da PRESTADORA dos equipamentos. Dessa forma, o ASSINANTE deverá ter disponibilidade para receber os técnicos, ou designar outrem para que se faça a efetiva retirada dos equipamentos.
- 4.6.1. Em se tratando das hipóteses de dano, depreciação por mau uso, perda/extravio, furto ou roubo dos referidos equipamentos em COMODATO, o ASSINANTE também deverá restituir à PRESTADORA pelas perdas ou danos, no valor total dos bens à época do fato, observando o valor de mercado, que será cobrado na mesma forma do item acima.

CLÁUSULA QUINTA - DOS DIREITOS E DEVERES DOS ASSINANTES

5.1. Constituem DIREITOS do ASSINANTE:

- I. Ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;
- II. À liberdade de escolha da PRESTADORA e do Plano de Serviço;
- 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 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;
- V. À inviolabilidade e ao sigilo 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;
- VI. À não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT;
- VII. À apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76 da Resolução 632/14 da ANATEL;
- VIII. À resposta eficiente e tempestiva, pela PRESTADORA, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- IX. Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a PRESTADORA, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- X. À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- XI. 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;
- XII. A obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;
- XIII. À rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;
- XIV. À transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;
- XV. Ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;
- XVI. A não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e,
- XVII. A não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

5.2. É permitido ao ASSINANTE, mediante solicitação à PRESTADORA, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas e desde que haja viabilidade técnica, a migração do plano contratado (velocidade) pelo qual optou no ato da contratação do serviço, para qualquer outro plano disponibilizado pela PRESTADORA desde que esteja adimplente com os pagamentos das mensalidades. A efetiva migração de plano se dará com solicitação formalizada.

5.3. Nenhuma indenização será devida pelo ASSINANTE pela mão-de-obra utilizada pela PRESTADORA na execução dos serviços aqui contratados, seja(m) de seu(s) empregado(s) e/ou preposto(s) que não terá(ão) nenhuma vinculação empregatícia com o ASSINANTE, descabendo, em consequência, a imputação de qualquer responsabilidade a esta em relação a toda e qualquer obrigação, em especial as trabalhistas e previdenciárias.

5.4. O ASSINANTE poderá solicitar formalmente a alteração de endereço de instalação e, nesta hipótese de solicitação, o atendimento a tal ficará condicionado a estudos de viabilidade técnica e disponibilidade por parte da PRESTADORA. As despesas decorrentes da mudança de endereço corresponderão a uma nova taxa de instalação e serão de responsabilidade do ASSINANTE.

5.5. Constituem DEVERES do ASSINANTE:

- I. Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
 - II. Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
 - III. Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;
 - IV. 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;
 - V. 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,
 - VI. Comunicar imediatamente à sua PRESTADORA: a ocorrência de roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e, qualquer alteração das informações cadastrais.
 - VII. Permitir acesso da PRESTADORA ou de terceiros que esta indicar, sempre que necessário, no local da instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamentos;
 - VIII. Será de responsabilidade do ASSINANTE contratar serviços especializados de proteção à rede interna, tais como, Firewall, Antivírus, entre outros;
 - IX. É proibido ao ASSINANTE ceder, transferir ou disponibilizar a prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) contratado com a PRESTADORA a terceiros, quer seja por cabo, fibra, 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;
 - X. 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;
 - XI. Efetuar pontualmente o pagamento das importâncias devidas e previamente acordadas pela prestação dos serviços, devendo levar ao conhecimento da PRESTADORA, quando for o caso, o não-recebimento do documento de cobrança respectivo até o dia útil anterior à respectiva data de vencimento. A alegação de não recebimento, pelo ASSINANTE, do documento de cobrança não o eximirá da obrigação de proceder ao pagamento na data de vencimento estabelecida e o atraso implicará na aplicação das penalidades previstas neste instrumento. Em se tratando de alteração de endereço para envio da cobrança, esta deverá ser comunicada formalmente, por escrito, pelo ASSINANTE à PRESTADORA, com no mínimo 45 (quarenta e cinco) dias de antecedência;
- 5.6. Toda e qualquer reclamação/solicitação do ASSINANTE para com a PRESTADORA deverá ser formalizada, preferencialmente via telefone, acompanhada do respectivo protocolo de atendimento ou outro meio formal como aviso escrito, ou correio-eletrônico (e-mail), ou correspondência postal (via Correios) ou ainda pessoalmente na sede da PRESTADORA.
- 5.7. As comunicações entre ASSINANTE e PRESTADORA, ocorrerão preferencialmente sempre por ligação telefônica, e-mail ou aplicativos de mensagem instantânea.

CLÁUSULA SEXTA - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

- 6.1. Constituem DIREITOS da PRESTADORA, além dos previstos na Lei n.º 9.472/97, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do serviço:
- I) Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;
 - II) Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;
 - A. A PRESTADORA, em qualquer caso, continuará responsável perante a ANATEL e os ASSINANTES pela prestação e execução do serviço;
 - B. As relações entre a PRESTADORA e os terceiros serão regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a ANATEL.
- 6.2. A PRESTADORA deve manter um centro de atendimento telefônico para seus ASSINANTES, com discagem direta, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis. O número mantido pela PRESTADORA da Central de Atendimento do Assinante constará do TERMO DE ADESÃO.
- 6.3. A PRESTADORA tornará disponível ao ASSINANTE, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada.
- 6.4. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a PRESTADORA deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos. Salvo quando houver a necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deverá ser amplamente comunicada aos ASSINANTES que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo ser concedido um desconto na assinatura à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas.
- 6.5. A PRESTADORA deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registro de conexão e informações do ASSINANTE, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto. A PRESTADORA deve tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações mediante solicitação por escrito.
- 6.6. A PRESTADORA deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus ASSINANTES pelo prazo mínimo de um ano.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA PRESTADORA

6.7. A PRESTADORA não será responsabilizada pela suspensão ou interrupção dos serviços e de utilização de seus aplicativos, nos casos de:

- I) Uso indevido ou impróprio dos serviços pelo ASSINANTE, bem como uso de tais serviços de modo a prejudicar o acesso à internet por parte de outros usuários;
- II) Má utilização, deterioração, defeito ou incorreta manutenção dos equipamentos de propriedade do ASSINANTE; e,
- III) Eventos fortuitos ou de força maior, tais como catástrofes e panes nas redes de serviço de eletricidade, telefonia, *backbones* ou outros indispensáveis à prestação dos serviços.

6.8. Em quaisquer dessas hipóteses supracitadas, havendo suspensão ou interrupção dos serviços, a PRESTADORA não poderá ser responsabilizada por tais fatos, nem por eventuais danos diretos, indiretos, incidentais ou consequentes destes eventos, não lhe cabendo responder, ainda, por lucros cessantes ou perdas sofridas pelo ASSINANTE.

6.9. A PRESTADORA, em nenhuma hipótese, poderá ser responsabilizada pela qualidade, clareza, validade e/ou conteúdo do material disponível na internet.

CLÁUSULA OITAVA - DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

8.1. 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:

- I) Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- II) Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;
- III) Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
- IV) 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;
- V) Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;
- VI) Número de reclamações contra a prestadora;
- VII) 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 NONA - DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

9.1. 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:

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

9.2. Em respeito ao Código de Defesa do Consumidor e ao artigo 56 inciso XV, da Resolução n.º 614/2013 da ANATEL, os equipamentos necessários para a conexão com a rede da PRESTADORA, quando desta contratação, forem disponibilizados pelos ASSINANTES (do seu acervo particular) ou através de fornecimento por terceiros estranhos a este negócio jurídico, ficam os ASSINANTES, neste caso, 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.

9.3. 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, correio eletrônico, aplicativos de mensagem ou telefone. A solicitação será protocolada pela PRESTADORA que fornecerá o número do protocolo de atendimento ao ASSINANTE. 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.

9.4. A PRESTADORA compromete-se a atender as solicitações de suporte/questionamentos do ASSINANTE resolvendo-as num prazo de até 72 (setenta e duas) horas a contar da solicitação protocolada.

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

CLÁUSULA DÉCIMA – DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS A REQUERIMENTO DO ASSINANTE

10.1. O ASSINANTE adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos serviços de comunicação multimídia (SCM), uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias,

mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço. Este prazo não será cumulativo caso o ASSINANTE não o utilize no período a que teria direito. Em hipótese alguma haverá a concessão do pedido de suspensão dos serviços em face de ASSINANTE inadimplente, ou que não esteja em dia com quaisquer de suas obrigações. Para o acatamento do pedido de suspensão dos serviços, o ASSINANTE inadimplente terá que realizar o pagamento de todas as pendências financeiras existentes, bem como regularizar todas suas obrigações contratuais.

10.2. O prazo para atendimento do requerimento de suspensão ou restabelecimento do serviço é de 24 (vinte e quatro) horas a contar da solicitação do ASSINANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO

11.1. O não pagamento pelo ASSINANTE de qualquer parcela do preço da adesão e/ou taxa(s) de ativação/installação, ou visita(s) técnica(s), pontualmente na data do seu vencimento, sujeitará o ASSINANTE, independente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, ao pagamento de multa pecuniária de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito, acrescida de mora, 1% (um por cento) ao mês, a partir do dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação. Parágrafo Único: Com referência ao caput deste artigo, na hipótese de ocorrer a inadimplência dos valores atinentes à(s) taxa(s) de adesão/installação, ou visita(s) técnica(s) será gerado pela PRESTADORA novo boleto para a cobrança específica dos valores descritos devidamente corrigidos/atualizados na forma do caput.

11.2. O descumprimento da obrigação, a que se refere o item anterior até o 15º (décimo quinto) dia após a data de vencimento, implicará a suspensão parcial da prestação dos serviços, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais, valor(es) em atraso, acrescido da multa e dos juros.

11.3. Transcorridos 15 (quinze) dias da notificação de término do prazo de validade do crédito, o Consumidor pode ter suspenso parcialmente o provimento do serviço.

11.4. 11.6 A suspensão parcial caracteriza-se no Serviço de Comunicação Multimídia – SCM pela redução da velocidade contratada.

11.5. Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, o ASSINANTE poderá ter suspenso totalmente o provimento do serviço.

11.6. Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço, o Contrato de Prestação do Serviço pode ser rescindido.

11.7. A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes do Contrato de Prestação do Serviço e do Contrato de Permanência, quando for o caso.

11.8. Caso o ASSINANTE efetue o pagamento do débito, antes da rescisão do contrato, a PRESTADORA deve restabelecer a prestação do serviço em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito.

11.9. As Penalidades elencadas nesta Cláusula fazem referência ao valor de parcela do preço de adesão e/ou taxa(s) de ativação/installação, ou visita(s) técnica(s) devida pelo ASSINANTE, bem como o Acesso e fruição dos serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

12.1. O ASSINANTE poderá, mediante notificação à Central de Atendimento, contestar junto à PRESTADORA valores contra ele lançados, contado o prazo para a contestação a partir da data da cobrança considerada indevida, sendo objeto de verificação e apuração acerca da sua procedência. Em relação aos valores não contestados, a PRESTADORA permitirá o pagamento através da emissão, sem ônus, de novo documento de cobrança com prazo para pagamento observado o disposto no art. 76, caput, Resolução 632/2014 da ANATEL;

12.2. O valor contestado deve ter sua cobrança suspensa e sua nova cobrança fica condicionada à prévia justificativa, junto ao ASSINANTE, acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela PRESTADORA.

12.3. A contestação de débito suspende a fluência dos prazos previstos nos casos de Suspensão e Rescisão Contratuais até que o ASSINANTE seja notificado da resposta da PRESTADORA à sua contestação.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

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

I) Por denúncia, por interesse de quaisquer das partes, independente de justificativa, mediante aviso prévio e formalizado à outra parte, caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

II) Por distrato, mediante acordo comum entre as partes.

III) Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, caso haja inadimplemento por parte do ASSINANTE, 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.

IV) Quando couber, nas hipóteses acima 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, no que se refere à adesão e/ou instalação e/ou visita técnica,

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), tais como 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.

13.2. O contrato será extinto ainda:

- I) Caso o ASSINANTE, em face deste contrato, por ação ou omissão, comprometer a imagem pública da PRESTADORA, devendo o ASSINANTE responder pelos danos causados.
- II) 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.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 14.1. A PRESTADORA se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), Resolução ANATEL 632/2014, e ainda, é dispensada do cumprimento de metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011, conforme disposto no §3º, art.1º do referido dispositivo.
- 14.2. Como PRESTADORA outorgada e licenciada para prestar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), esta fornecerá os sinais de radiofrequência respeitando as características estabelecidas em regulamentações da ANATEL que estão disponíveis no endereço virtual eletrônico www.anatel.gov.br, no item Biblioteca.
- 14.3. A sede da ANATEL tem o endereço no SAUS, Quadra 06, Blocos C, E, F e H, CEP 70.070-940 em Brasília/DF.
- 14.4. O número de 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.
- 14.5. Ocorrendo alterações na Lei ou em qualquer regulamento aplicável aos serviços objeto deste contrato, as partes reconhecem que estas alterações, a partir de suas respectivas vigências, incorporam-se automaticamente ao presente instrumento, passando a constituir direito ou dever do ASSINANTE ou da PRESTADORA, mediante a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro para ambos, conforme o caso.
- 14.6. Se uma ou mais disposições deste Contrato vier(em) a ser considerada(s) inválida(s), ilegal(is), nula(s) ou inexequível(is), a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexequível nunca tivesse existido.
- 14.7. O não exercício pela PRESTADORA de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato, ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte do ASSINANTE, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido, mas tão somente ato de mera liberalidade.

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

- 15.1. O ASSINANTE autoriza a coleta de dados pessoais imprescindíveis a execução deste contrato, tendo sido informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela PRESTADORA, nos termos da Lei nº 13.709/2018, especificamente quanto a coleta dos seguintes dados:
- 15.2. Dados relacionados à sua identificação pessoal, a fim de que se garanta a fiel contratação pelo respectivo titular do contrato;
- 15.3. 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;
- 15.4. Os dados coletados poderão ser utilizados para identificação de terrorismo, compartilhamento para 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, bem como com os órgãos de proteção ao crédito a fim de garantir a adimplência do ASSINANTE perante esta PRESTADORA.
- 15.5. Os dados coletados com base no legítimo interesse do ASSINANTE, bem como para garantir a fiel execução do contrato por parte da PRESTADORA, fundamentam-se no artigo 7º da LGPD, razão pela qual as finalidades descritas na cláusula 16.1 não são exaustivas.
- 15.6. A PRESTADORA informa que todos os dados pessoais solicitados e coletados são os estritamente necessários para os fins almejados neste contrato;
- 15.7. O ASSINANTE autoriza o compartilhamento de seus dados, para os fins descritos nesta cláusula, com terceiros legalmente legítimos para defender os interesses da PRESTADORA bem como do ASSINANTE.
- 15.8. A exclusão de dados será efetuada sem que haja prejuízo por parte da PRESTADORA, tendo em vista a necessidade de guarda de documentos por prazo determinado de 05 (cinco) anos, conforme lei civil. Para tanto, caso o ASSINANTE deseje efetuar a

- revogação de algum dado, deverá preencher uma declaração neste sentido, ciente que a revogação de determinados dados poderá importar em eventuais prejuízos na prestação de serviços;
- 15.9. O ASSINANTE autoriza, neste mesmo ato, a guarda dos documentos (contratos/documentos fiscais/notificações/protocolos/ordens de serviços) - em que pese eles possuam dados pessoais - por parte da PRESTADORA a fim de que ela cumpra com o determinado nas demais normas que regulam o presente contrato, bem como para o cumprimento da obrigação legal nos termos do artigo 16, inciso I, da Lei Geral de Proteção de Dados.
- 15.10. Em eventual vazamento indevido de dados a PRESTADORA se compromete a comunicar seus assinantes sobre o ocorrido, bem como sobre qual o dado vertido;
- 15.11. A PRESTADORA informa que a gerência de dados ocorrerá através de um sistema que colherá e tratará os dados na forma da lei;
- 15.12. A PRESTADORA informa que efetuará a manutenção do registro das operações de tratamento de dados pessoais da forma mencionada na cláusula anterior.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA PUBLICIDADE

- 16.1. Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da comarca de VARGINHA – MINAS GERAIS, e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico da PRESTADORA.
- 16.2. 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. Qualquer alteração que porventura ocorrer, será comunicado por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (e-mail), o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo ASSINANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA VIGÊNCIA

- 17.1. Este contrato entra em vigor na data da assinatura e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do(s) serviço(s).
- 17.2. 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, salvo se manifestado por qualquer das partes, por escrito, até 30 (trinta) dias antes do respectivo período.
- 17.3. Este contrato poderá possuir a fidelização de 12 (doze) meses em virtude do benefício concedido pela PRESTADORA ao ASSINANTE, e que será assinalado no TERMO DE ADESÃO e regulamentado no CONTRATO DE PERMANÊNCIA, sendo a opção escolhida pelo ASSINANTE no ato da contratação do(s) serviço(s).
- 17.4. Caso o ASSINANTE cancele o contrato antes do término do prazo de permanência mínima de 12 (doze) meses, quando houver, o ASSINANTE deverá devolver à PRESTADORA, à título de multa, o valor correspondente ao benefício recebido, proporcionalmente ao número de meses restantes para o término do prazo de 12 (doze) meses, conforme estipulado no CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA SUCESSÃO E DO FORO

- 18.1. O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de VARGINHA – MINAS GERAIS, competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de 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 ASSINANTE irá aderir ao presente documento assinando o TERMO DE ADESÃO.

Varginha – Minas Gerais, 22 de janeiro de 2021.

XXXXXXXXXXXXXXXX

LUA COMERCIO E SERVICOS DE SEGURANCA LTDA
CNPJ nº. 39.831.612/0001-61