

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO, TELEFONIA FIXA E MÓVEL, LOCAÇÃO E OUTRAS AVENÇAS

Pelo presente LOOPY TELECOM S/A, ou simplesmente PRESTADORA DE SCM, empresa regularmente constituída, inscrita no CNPJ sob o nº 17.857.792/0001-18 com sede na Rua Conde de Santa Marinha, nº 234, Loja LJ, Bairro Cachoeirinha, CEP: 30130-080, na cidade de Belo Horizonte/MG, autorizada pela Anatel para explorar o Serviço de Comunicação Multimídia pelo Ato nº. 11.171 de 31 de agosto de 2026, e, ainda, LOOPY SERVIÇOS LTDA, empresa regularmente constituída, inscrita no CNPJ sob o nº 69.024.755/0001-22, sediada na Rua Andaluzita, nº 131, sala 340, Bairro Carmo, CEP: 30310-030, na cidade de Belo Horizonte, estado de Minas Gerais, na qualidade de SEGUNDA CONTRATADA ou simplesmente PROVEDORA DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO, em conjunto designadas CONTRATADAS, ambas neste ato representado nos termos de seus Contratos Sociais, colocam à disposição de seu ASSINANTE, após a assinatura do Termo de Adesão ou Aceitação Eletrônica deste contrato, o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), o Serviço Móvel Pessoal (SMP), o Serviço de Valor Adicionado (SVA) e Outros Serviços Correlatos, de acordo com peculiaridades definidas no Termo de Adesão a este instrumento, parte integrante e indissolúvel do mesmo.

O presente contrato será regido pelas Cláusulas a seguir, sem prejuízos às normas da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) e demais dispositivos legais vigentes. Aplicam-se ao presente CONTRATO as seguintes definições:

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

TERMO DE ADESÃO: designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou online) a este contrato, o qual determina o início de sua vigência, 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 previstas em Lei e no presente contrato. O Termo de Adesão, assinado, obriga o ASSINANTE aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de aditivos, desde que devidamente assinados por cada parte.

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

SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÕES: é o conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicação, que é a transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza.

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.

ASSINANTE: assim referido neste instrumento, é a pessoa física ou jurídica qualificada no Termo de Adesão respectivo, o qual, uma vez preenchido e assinado corretamente, integra como já dito, o presente contrato para todas as finalidades legais.

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

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

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

COMPARTILHAMENTO DO ACESSO: significa a utilização de uma conexão à Internet ao mesmo tempo através de computadores distintos, independentemente da tecnologia utilizada.

SUPORTE TÉCNICO: constitui a prestação de serviço de suporte técnico por telefone, e-mail ou chat, relativo exclusivamente aos serviços de acesso à Internet.

VELOCIDADE DE CONEXÃO: significa a quantidade de bits (1/8 de byte) a ser verificado entre o ponto de conexão do ASSINANTE (modem, adaptador de rede ou receptor de satélite; entre outros) e o primeiro ponto de autenticação das CONTRATADAS ou do concentrador de acesso do prestador de serviços de telecomunicação, sendo medido no sentido CONTRATADAS para ASSINANTE. Não será parâmetro, em hipótese alguma, o acesso, carregamento, obtenção de dados ou qualquer avaliação externa a rede das CONTRATADAS, dadas as características da internet (quantidade de hops, carga de links externos e de servidores, entre outros), que inviabilizam tecnicamente tais avaliações.

FRANQUIA DE TRÁFEGO (BITS) E/OU HORAS: é o máximo de transferência em bits (1/8 de byte) ou horas permitida em um período. Uma vez esgotada a franquia contratada, o ASSINANTE ficará sujeito a uma política diferenciada restritiva ou uma cobrança adicional proporcional ao consumo adicional incorrido ou mesmo à indisponibilidade do serviço até o início do próximo período, de acordo com as regras e valores estabelecidos no plano contratado.

IP: é o endereço na Internet, podendo ser Público ou Privado (Network Address Translation), “Fixo” ou “Variável” a cada conexão, de acordo com o plano contratado. A disponibilização de IP’s fixos e válidos ou blocos de IP’s somente é feita mediante acordo com a PRESTADORA e está sujeito a uma consulta previa de disponibilidade.

COMODATO: para os presentes fins, representa a cessão dos equipamentos de propriedade das CONTRATADAS ao ASSINANTE, sem cobrança de aluguéis, durante o período de vigência do presente contrato, regido pelos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, na escolha, pelo ASSINANTE, de plano que ofereça essa opção, como forma de investimento feito pelas CONTRATADAS em infraestrutura necessária à prestação dos serviços ora contratados.

LOCAÇÃO: As CONTRATADAS poderão dispor ao ASSINANTE, quando necessário e acordado entre as partes, bem móvel mediante o pagamento de certa quantia.

SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO: correspondem a serviços considerados, por Lei e normas regulamentares da ANATEL, como típicos “SVA”, de acordo com o artigo 61 da Lei 9.472, de 16/07/1997, que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações. A PROVEDORA DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO poderá ofertar facilidades, conteúdos e aplicativos, ora denominados, em conjunto, “Combo Digital”, os quais são disponibilizados mediante oferta combinada aos ASSINANTES.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA.

1.1. Constitui objeto deste instrumento tornar disponível ao ASSINANTE, pessoa física ou jurídica, o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), o qual consiste no transporte e oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia em banda larga ou acesso dedicado, utilizando quaisquer meios tecnológicos, dentro da área de prestação dos serviços da PRESTADORA DE SCM.

1.1.1. Compreende-se por prestação de serviço de comunicação multimídia por parte da PRESTADORA DE SCM a instalação, a administração e a manutenção de rede de transporte para a transmissão de Informações Multimídia, englobando sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons.

1.2. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM encontra-se sob a égide da Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997; da Lei 12.965 de 23 de abril de 2014; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 73, de 25 de novembro de 1998; do anexo à Resolução n.º 614, de 28 de maio de 2013, do Regulamento dos Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 632, de 07 de março de 2014 e demais normas aplicáveis à espécie.

1.3. A PRESTADORA DE SCM 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 pela Resolução ANATEL 632/2014, mais precisamente daquelas previstas nos Artigos 25 e 26, §2º e nas disposições do título III, capítulos II e III, bem como no artigo 64 da Resolução 614/13 da ANATEL.

1.4 A PRESTADORA, além de ser uma Prestadora de Pequeno Porte (PPP), possui menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço (assinantes), motivo pelo qual está dispensada do cumprimento de outras obrigações previstas no regulamento anexo à Resolução ANATEL 614/2013, conforme Artigo 105 do referido regulamento.

1.5. A prestação do SCM será realizada diretamente pela PRESTADORA, que se encontra devidamente autorizada, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, com outorga SCM nos termos do Ato nº. 44 de 08 de janeiro de 2016, com telefones de atendimento nos. 0800-494-0404 por intermédio de discagem direta gratuita e (31) 3390-9494, endereço eletrônico www.loopy.net.br, e-mail contato@loopy.net.br ou através de redes contratadas de terceiros, limitando sua oferta, contudo, a localidades tecnicamente viáveis.

1.6. O prazo para iniciar a prestação dos serviços pelas CONTRATADAS é de até 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que o ASSINANTE firmar o TERMO DE ADESÃO, sendo que dever-se-á levar em conta estudo prévio de viabilidade técnica, observando-se também as condições climáticas locais e condições físicas e técnicas do local para instalação.

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

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

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

1.10. Aplicam-se ao presente Contrato as seguintes legislações, sem prejuízo das demais vigentes:

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

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

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

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

CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO.

2.1. Pelos Serviços Valor Adicionado, que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações, a PROVEDORA DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO poderá ofertar facilidades, conteúdos e aplicativos, ora denominados, em conjunto, “Combo Digital” e isoladamente de “Serviço Digital”, os quais são disponibilizados mediante oferta aos ASSINANTES.

2.2 A adesão pelo ASSINANTE aos serviços digitais ofertados se efetiva por meio de assinatura do Termo de Adesão, de aceite via telefone ou online e/ou confirmação via e-mail do Termo de Adesão eletrônico.

2.3. A adesão aos serviços disponibilizados mediante oferta combinada não suportará o cancelamento de serviço individualmente, de modo que tal pedido não importará em qualquer abatimento na mensalidade.

2.4. A PROVEDORA DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO não se responsabiliza pelo funcionamento dos serviços digitais disponibilizados por terceiros.

2.5. Outrossim, poderá disponibilizar Porta IP (Internet Protocol) escolhido dentro da faixa de endereço IP que detém em seu Sistema Autônomo (autonomous system – AS), ou poderá ainda ser endereço atribuído por outra PRESTADORA que esteja alocado ao ASSINANTE, bem como efetuará a ligação necessária à ativação do acesso à internet no equipamento disponibilizado pelo ASSINANTE. A atribuição dos IP'S será de forma dinâmica para os planos residenciais e pessoa jurídica com planos corporativos, facultada a possibilidade de utilização das práticas de NAT (Network Address Translation) e CGNAT (Carrier Grade Network Address Translation), com o que o ASSINANTE expressamente anui.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO, DO CADASTRO DO ASSINANTE, DAS CONDIÇÕES DE INFRAESTRUTURA E DO PRAZO DE INSTALAÇÃO.

3.1. A adesão pelo ASSINANTE ao presente contrato efetiva-se alternativamente por meio de assinatura do Termo de Adesão, de aceite via telefone ou online e/ou confirmação via e-mail do Termo de Adesão eletrônico.

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

3.2. Após o cadastramento do ASSINANTE, sua aceitação a este Contrato e a efetivação de pagamento, o mesmo adquire o direito de utilizar o serviço, na modalidade contratada, em conformidade com as especificidades delineadas no Termo de Adesão, bem como à prestação de serviços de suporte técnico, assumindo a responsabilidade, civil e criminalmente, pela utilização dos serviços e demais obrigações decorrentes do presente.

3.2.1. Estando o imóvel do ASSINANTE dentro da área de cobertura, as CONTRATADAS promoverão a instalação no prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas úteis, salvo estipulação em contrário mencionada na “Ordem de Serviço”, e máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que o ASSINANTE apresentar, quando necessário for, autorização do síndico do condomínio ou dos demais condôminos para a ligação dos sinais, ou, se for o caso, da data do término das obras civis. Não sendo necessárias autorizações nem a realização das obras, o prazo para a instalação começará a fluir da data da confirmação de disponibilidade técnica de instalação do serviço, desde que as CONTRATADAS já se encontrem cientes da assinatura do “Termo de Adesão” pelo ASSINANTE.

3.2.2. O prazo para ativação do circuito poderá ser estendido a período indeterminado na superveniência das seguintes condições: (i) o ASSINANTE não disponibilizar local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a ativação dos serviços; (ii) eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática; (iii) atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como na entrega dos equipamentos necessários; (iv) outras hipóteses em que não exista culpabilidade das CONTRATADAS.

3.2.3. Salvo estipulação contratual em contrário, as CONTRATADAS efetuarão a instalação e ativarão a conexão para somente 01 (um) equipamento do ASSINANTE, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais e compartilhamento da conexão pelo contratante.

3.2.4. É vedado ao ASSINANTE de planos residenciais, utilizarem o serviço para disponibilizar servidores de dados de qualquer espécie, inclusive Servidores WEB, FTP, SMTP, POP3, servidores de rede ponto-a-ponto e quaisquer conexões entrantes. Esta cláusula não se aplica aos clientes pessoa jurídica, com planos corporativos.

3.2.5. As CONTRATADAS ficam isentas de qualquer responsabilidade por incompatibilidade dos sistemas operacionais e/ou softwares de propriedade do ASSINANTE com o software de conexão utilizado no serviço (se necessário), pelo funcionamento de aplicativo de terceiros, podendo inclusive restringi-los, controlá-los ou bloqueá-los, caso considere necessário.

3.3. As CONTRATADAS poderão, a seu critério, conceder ao ASSINANTE condição promocional para assinatura de seus serviços, cujas regras, caso existentes, estarão disponíveis no site das CONTRATADAS e que deverão ser observadas e respeitadas pelo ASSINANTE a partir da contratação dos serviços. As promoções nunca excederão ao prazo máximo de 12 (doze) meses, podendo vigor por prazo inferior caso haja estipulação em contrário nos respectivos anúncios ou lançamentos. Outrossim, as CONTRATADAS reservam-se ao direito de alterar e retirar, a qualquer momento, quaisquer condições promocionais eventualmente disponibilizadas aos assinantes, porque delas não se originam direito adquirido, sem prejuízo das já concedidas até a sua cessação.

3.4. O ASSINANTE declara-se integralmente ciente de que, caso já tenha usufruído de qualquer condição promocional para assinar os serviços das CONTRATADAS, a qualquer tempo anteriormente à celebração deste Contrato, não terá direito a usufruir novamente de condições promocionais para a contratação dos serviços, sendo certo que, nesta hipótese, todas as disposições relativas a condições promocionais não se aplicarão ao mesmo, salvo por mera liberalidade das CONTRATADAS.

3.5. Para usufruir do serviço, o ASSINANTE deverá adquirir e manter em funcionamento os equipamentos de conexão atinentes à modalidade contratada, tais quais modem, adaptador de rede, receptor de satélite, dentre outros necessários para a consecução perfeita dos serviços, devendo arcar com todos os custos envolvidos.

3.6. Se, a qualquer tempo e por qualquer motivo, o ASSINANTE deixar de ter os direitos de utilização dos meios de acesso ou ficar impossibilitado de utilizá-los, deverá informar imediatamente as CONTRATADAS, requerendo o cancelamento, sob pena de continuar obrigado a pagar o preço mensal do serviço.

3.7. O ASSINANTE deverá fornecer informações verdadeiras, atualizadas e completas a seu respeito, no ato de seu cadastramento. As CONTRATADAS poderão, a qualquer tempo, verificar a veracidade das informações prestadas, e, sendo constatada qualquer irregularidade nos dados fornecidos, o ASSINANTE será notificado pelas CONTRATADAS para que providencie as devidas correções de suas informações prestadas anteriormente. As CONTRATADAS poderão suspender o fornecimento do serviço até que o cadastro seja devidamente corrigido pelo ASSINANTE, sem interrupção dos pagamentos devidos.

3.8. O ASSINANTE autoriza a manutenção de seus dados cadastrais nos arquivos das CONTRATADAS, que somente poderá utilizá-los para o fim pelo qual foram coletados, salvo consentimento do usuário ou ordem judicial.

3.9. Ao cadastrar-se, o ASSINANTE deverá registrar sua senha de acesso ao serviço objeto deste Contrato, a qual poderá ser posteriormente alterada, a qualquer tempo, mediante o fornecimento dos dados do ASSINANTE.

3.9.1. A senha é pessoal e intransferível e, portanto, não deve ser divulgada pelo ASSINANTE a terceiros. Caso tenha motivos para acreditar que terceiros tiveram acesso à sua senha, o ASSINANTE deverá imediatamente providenciar a sua modificação. O ASSINANTE é o único e exclusivo responsável por danos e prejuízos decorrentes da utilização de sua senha, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros, legais e contratuais daí resultantes.

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

3.11. É permitido ao ASSINANTE solicitar a transferência de endereço para a mesma cidade, desde que existam condições técnicas de instalação no novo endereço indicado. Caso deseje transferir a prestação do serviço para um endereço onde exista previsão para atendimento futuro do serviço, desde que tal previsão não exceda o prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias contados da data da solicitação pelo ASSINANTE, a prestação do serviço será suspensa por este período. Não cumprido o acima estabelecido, em qualquer das hipóteses, rescindir-se-á automaticamente o presente, sem ônus a qualquer das partes, exceto se houver opção prévia por FIDELIDADE vigente. Em caso de possibilidade da transferência, em qualquer das hipóteses, o ASSINANTE pagará as CONTRATADAS a taxa de transferência vigente na ocasião.

3.12. É imprescindível a presença do ASSINANTE ou representante qualificado durante toda a instalação do serviço contratado no endereço indicado pelo ASSINANTE. O mesmo deverá indicar os locais de passagem dos cabos, de instalação dos equipamentos e indicação de dutos elétricos e/ou hidráulicos para evitar acidentes no momento da instalação. As CONTRATADAS não se responsabilizam se, por indicação errônea do cliente, forem afetadas as instalações elétricas, hidráulicas, de telefonia ou outras que se encontrem instaladas no endereço indicado pelo ASSINANTE, ficando o mesmo responsável por toda a despesa de recuperação das instalações porventura danificadas, inclusive dos equipamentos de infraestrutura das CONTRATADAS. Caso haja necessidade de passagem de cabos e/ou equipamentos por telhados, lajes ou outras coberturas, fica desde já as CONTRATADAS isenta de responsabilidade por quebras, avarias ou outros danos causados aos mesmos.

3.13. É de inteira responsabilidade do ASSINANTE providenciar a instalação dos equipamentos necessários à proteção de rede, quais sejam:

- a) Para-raios de baixa tensão no Quadro de Distribuição de Circuitos;
- b) Aterramento em conformidade com as normas técnicas;
- c) Dispositivo Protetor contra Surtos (DPS) elétricos para equipamentos eletro-eletrônicos conectados por conexão elétrica (como cabos Metálicos/Coaxiais Ethernet/RJ45);
- d) No-break.

As CONTRATADAS não será, em hipótese alguma, responsabilizada por quaisquer danos causados ao ASSINANTE, quaisquer que sejam as causas, se oriundos da não utilização ou da má utilização dos equipamentos ora exigidos.

3.14. O meio físico entre o ASSINANTE e as CONTRATADAS será de responsabilidade da empresa detentora de autorização de serviços de Telecomunicações expedida pela Anatel.

3.15. A manutenção do serviço de Valor Adicionado de acordo com o artigo 61, da Lei nº. 9472 de 16/07/1997 é de competência exclusiva da PROVEDORA DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO.

CLÁUSULA QUARTA - DO COMODATO

4.1. As CONTRATADAS disponibilizarão ao ASSINANTE, quando necessário e acordado entre as partes, em regime de comodato, com prazo de restituição, os equipamentos descritos no “Termo de Adesão”, ficando este responsável pelos mesmos na forma dos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, devendo restituí-los às CONTRATADAS, caso haja rescisão do presente contrato, no prazo máximo de 03 (três) dias contados da rescisão, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial.

4.2. O ASSINANTE se responsabiliza a pagar todas as despesas e os prejuízos advindos do comodato, observar a guarda, a diligência, o cuidado e conservação dos equipamentos relacionados no “Termo de Adesão”, de forma a restituí-los em perfeito estado de funcionamento.

4.2.1. Fica estabelecido que o valor a ser considerado dos equipamentos descritos no “Termo de Adesão” será o de mercado do equipamento na época em que se exigir o pagamento, na hipótese de extravio, destruição ou deterioração decorrente de imperícia, negligência ou imprudência.

4.3. É vedado ao ASSINANTE alterar as características originais, permitir acesso a terceiros, seja pessoa física ou jurídica, exceto aos técnicos das CONTRATADAS devidamente identificados, ceder, gratuita ou onerosamente, os equipamentos relacionados no “Termo de Adesão” ou ainda destiná-los a finalidade diversa da aqui pactuada, sob pena de ser considerado depositário infiel e ao pagamento de multa no valor total dos equipamentos que estão sob domínio do ASSINANTE.

4.4. O ASSINANTE renuncia, desde já, de forma expressa e irrevogável, a qualquer direito de retenção de tais equipamentos ao final deste contrato, obrigando-se ainda a devolvê-los ou colocá-los à disposição das CONTRATADAS em perfeito estado de conservação e funcionamento no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, sob pena de ser considerado depositário infiel e ao pagamento de multa no valor dos equipamentos retidos.

4.5. As CONTRATADAS poderão requisitar a devolução ou substituição imediata de qualquer equipamento de sua propriedade ao ASSINANTE, desde que o serviço prestado não seja descontinuado, e então fornecer outro equipamento similar ou solução que obtenha os mesmos resultados.

CLÁUSULA QUINTA – DA LOCAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS.

5.1. As CONTRATADAS disponibilizarão ao ASSINANTE, quando necessário e acordado entre as partes, mediante locação, com prazo de restituição, os equipamentos descritos no “Termo de Adesão”, ficando este responsável pelos mesmos na forma dos artigos 565 a 578 do Código Civil Brasileiro, devendo restituí-los às CONTRATADAS, caso haja rescisão do presente contrato, no prazo máximo de 03 (três) dias contados da rescisão, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial.

5.2. O ASSINANTE se responsabiliza a pagar todas as despesas e os prejuízos advindos da locação, observar a guarda, a diligência, o cuidado e conservação dos equipamentos relacionados no “Termo de Adesão”, de forma a restituí-los em perfeito estado de funcionamento.

5.2.1. Advindo danos que prejudiquem sua utilização, extravio, destruição ou deterioração dos equipamentos descritos no “Termo de Adesão”, ficará o ASSINANTE obrigado a indenizar as CONTRATADAS em importe equivalente ao valor de mercado do equipamento na época em que se exigir o pagamento.

5.3. É vedado ao ASSINANTE alterar as características originais, permitir acesso a terceiros, seja pessoa física ou jurídica, exceto aos técnicos das CONTRATADAS devidamente identificados, ceder, gratuita ou onerosamente, os equipamentos relacionados no “Termo de Adesão” ou ainda destiná-los a finalidade diversa da aqui pactuada, sob pena de ser considerado depositário infiel e ao pagamento de multa no valor total dos equipamentos que estão sob domínio do ASSINANTE.

5.4. O ASSINANTE renúncia, desde já, de forma expressa e irrevogável, a qualquer direito de retenção de tais equipamentos ao final deste contrato, obrigando-se ainda a devolvê-los ou colocá-los à disposição das

CONTRATADAS em perfeito estado de conservação e funcionamento no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, sob pena de ser considerado depositário infiel e ao pagamento de multa no valor dos equipamentos retidos.

5.5. As CONTRATADAS poderão requisitar a devolução ou substituição imediata de qualquer equipamento de sua propriedade ao ASSINANTE, desde que o serviço prestado não seja descontinuado, e então fornecer outro equipamento similar ou solução que obtenha os mesmos resultados.

5.6. Em caso de inadimplência por parte do ASSINANTE do valor da locação dos equipamentos pelo período superior a 30 (trinta) dias, as CONTRATADAS estarão autorizadas, independentemente de qualquer notificação, a proceder com a retirada dos equipamentos locados.

CLÁUSULA SEXTA - DO SUPORTE TÉCNICO

6.1. A contratação do serviço inclui a prestação de serviço de suporte técnico das 8 (oito) às 20 (vinte) horas, nos dias úteis, salvo interrupções necessárias por ocasião de serviços de manutenção no sistema, falhas decorrentes da operação das empresas fornecedoras de energia elétrica e/ou das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações envolvidas direta ou indiretamente na prestação do serviço objeto do presente Contrato, caso fortuito e força maior, ou ainda, ações ou omissões de terceiros.

6.1.1. O ASSINANTE reconhece que a Central de Atendimento disponibilizada pela PRESTADORA é o meio apto a registrar reclamações quanto aos serviços contratados, sendo taxativamente vedada a utilização de quaisquer meios de acesso público, tais como a internet ou redes de relacionamento, para registrar reclamações, críticas ou solicitações quanto às CONTRATADAS ou quanto aos serviços prestados pelas CONTRATADAS. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério das CONTRATADAS, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus às CONTRATADAS, ficando o ASSINANTE sujeito as penalidades previstas em lei e neste instrumento.

6.1.2. O ASSINANTE, antes de solicitar o reparo, deve certificar-se de que a dificuldade na conexão à internet é devida a problemas na infraestrutura da CONTRATADAS. Efetuada a visita pelos técnicos das CONTRATADAS e constatado que o problema se refere ao ASSINANTE ou à sua rede interna (computador, cabeamento interno, energia, etc.) ou incute exclusivamente ao último, será cobrada Taxa de Visita em conformidade com a tabela de valores vigente à época.

6.1.3. A Taxa de Visita, em valor consonante com a tabela de valores vigente à época do ocorrido, também será cobrada nas hipóteses em que houver deslocamento improdutivo de técnico, em face de ausência do ASSINANTE ou acesso impossibilitado ou, também, nas visitas ensejadas por mau uso do equipamento/sistema e serviços adicionais ou, ainda, quando o ASSINANTE recusar-se a efetuar o procedimento de reparo orientado pelo suporte via telefone.

6.2. As CONTRATADAS terão o prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas contadas da reclamação feita pelo ASSINANTE, dirigida diretamente para a Central de Atendimento, para efetivo atendimento.

6.3. Os serviços de suporte técnico a serem prestados pelas CONTRATADAS terão somente o objetivo de auxiliar os ASSINANTES na solução de problemas relacionados ao acesso à Internet (conexão, configurações dos navegadores) e a esclarecimentos acerca de seu cadastro.

6.3.1. Para a realização do suporte técnico remoto em relação à conexão, o ASSINANTE deverá estar no endereço de instalação em frente ao roteador e/ou ao dispositivo em que está sem acesso.

6.4. A conduta do ASSINANTE, no seu contato com os atendentes do suporte técnico das CONTRATADAS não será ameaçador, obsceno, difamatório, pejorativo, prejudicial ou injurioso, nem discriminatório em relação à raça, cor, credo ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do Contrato, sem prejuízo de todas as demais medidas cabíveis.

6.5. A responsabilidade das CONTRATADAS limita-se aos seus melhores esforços empreendidos com vistas ao atendimento satisfatório das perguntas e dúvidas do ASSINANTE referentes ao objeto deste contrato, não se responsabilizando, contudo, pela solução das referidas dúvidas e perguntas no momento da consulta ao serviço, envidando, no entanto, seus melhores esforços para tanto.

6.6. As CONTRATADAS eximem-se, ainda, de qualquer responsabilidade por custos, prejuízos e/ou danos causados ao ASSINANTE ou a terceiros pela não implementação, pela implementação parcial ou pela má

implementação da solução oferecida às dúvidas e perguntas apresentadas e relacionadas aos serviços objeto deste contrato.

6.7. As CONTRATADAS não se responsabilizam pelos serviços de instalação, manutenção, suporte técnico e outros serviços eventuais que se refiram aos equipamentos do ASSINANTE ou que forem diretas ou indiretamente utilizados por terceiros fornecedores de meios.

6.8. As CONTRATADAS não garantem prestação de suporte quando os equipamentos do ASSINANTE não forem compatíveis ou conhecidos pelas CONTRATADAS ou não possuam os requisitos mínimos necessários para garantir o padrão de qualidade e o desempenho adequado do serviço prestado, tais como, velocidade e disponibilidade, porém não limitado a estas. O ASSINANTE poderá solicitar uma lista dos hardwares, softwares, sistemas operacionais e protocolos de comunicação compatíveis com o serviço prestado pelas CONTRATADAS.

6.9. As CONTRATADAS observarão o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados cadastrais e informações do ASSINANTE, sobretudo no que se refere aos registros de conexão armazenados, empregando para tanto todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar sua proteção conforme os ditames legais.

6.9.1. As CONTRATADAS apenas tornarão disponíveis os dados cadastrais e os registros de conexão quando determinado formalmente pela autoridade judiciária ou outra legalmente investida desses poderes, e quando taxativamente ordenada a apresentação de informações relativas ao ASSINANTE.

6.9.2. A adesão ao presente Contrato importa na ciência e anuência do ASSINANTE de que o uso de seus dados pessoais (nome, telefone, e-mail) pelas CONTRATADAS é condição primordial para o fornecimento dos serviços, nos moldes do §3º, do art. 9º da Lei 13.709/18, ao mesmo passo que se aplica ao endereço IP do ASSINANTE, especialmente por se tratar de gestão de dado pessoal decorrente de cumprimento de obrigação legal e regulatória.

CLÁUSULA SÉTIMA – DOS DIREITOS E DEVERES DAS CONTRATADAS

7.1. A presente relação jurídica se rege pelos princípios, garantias, direitos e deveres dispostos na Lei n.º 12.965/2014, bem como são deveres da PRESTADORA DE SCM, dentre outros, os previstos no Capítulo III, do Título IV, do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013:

7.1.1. Conforme preconiza o Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, cabe à PRESTADORA DE SCM se responsabilizar pela prestação do SCM perante a ANATEL e demais entidades correlatas, pelos licenciamentos e registros, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, os quais deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis.

7.1.2. Prestar o SCM segundo os parâmetros de qualidade dispostos no Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, especialmente em seu Artigo 40, quais sejam: “(i) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação; (ii) disponibilidade do serviço nos índices contratados; (iii) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação; (iv) divulgação de informações aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço; (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.”

7.1.3. Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento, por meio de discagem direta gratuita, das 8 (oito) às 20 (vinte) horas, somente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações relativas aos serviços contratados.

7.2. Cumprirá à CONTRATADAS respeitar a privacidade do ASSINANTE, de modo que se comprometa a não rastrear ou divulgar informações relativas à utilização do acesso, salvo em decorrência de ordem judicial ou de obrigação prevista em lei.

7.3. A PRESTADORA DE SCM se reserva ao direito de alterar, a qualquer momento, o IP (Internet Protocol) atribuído ao ASSINANTE, inclusive nos casos de mudança de tecnologia e/ou equipamentos das CONTRATADAS.

7.4. Nos planos de acesso que seja definida a velocidade de conexão, o seu valor será expresso em Mbps (megabits por segundo), que caracterizará o máximo possível a ser obtido, alusiva, tão somente, ao cômodo no qual serão

instalados os equipamentos de acesso. A PRESTADORA DE SCM utilizará de todos os meios comercialmente viáveis segundo sua estrutura financeira para atingir a velocidade contratada, que, independentemente da ação ou vontade do mesmo, pode não ser atingida devido a fatores externos e características intrínsecas à rede mundial de computadores - Internet, não havendo garantias quando os dados forem oriundos de rede de terceiros, o que pode influenciar diretamente na velocidade de tráfego.

7.5. As CONTRATADAS se eximem de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas afeitas ao ASSINANTE, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos canais de comunicação multimídia objetos deste Contrato.

7.6. À PRESTADORA DE SCM cumpre fornecer o acesso à internet de maneira estável e confiável, ressalvadas, porém, as eventuais interrupções do serviço devido à:

7.6.1. Falhas nas instalações ou infraestrutura do ASSINANTE;

7.6.2. Motivos de força maior ou casos fortuitos;

7.6.3. Manutenções técnicas e/ou operacionais que exijam o desligamento temporário do sistema ou impossibilitem o bom funcionamento;

7.6.4. Fatos supervenientes por culpa exclusiva de terceiros que inviabilizem a continuidade normal do serviço;

7.6.5. Falta de fornecimento de energia elétrica nas dependências do ASSINANTE;

7.6.6. Inobservância às leis e normas relativas à instalação/configuração dos equipamentos pelo ASSINANTE;

7.6.7. Alteração nos equipamentos que fazem a entrega dos sinais por pessoas não habilitadas ou não autorizadas pelas CONTRATADAS.

7.7. Constituem direitos das CONTRATADAS, além dos previstos na Lei nº 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no Termo de Autorização para prestação do serviço:

7.7.1. Empregar equipamentos e infraestruturas que não lhe pertençam;

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

§1º As CONTRATADAS, em qualquer caso, continua sendo responsáveis perante a Anatel e os ASSINANTES pela prestação e execução do serviço;

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

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

CLÁUSULA OITAVA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DAS CONTRATADAS

8.1. É de inteira responsabilidade do ASSINANTE: (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. Ficam as CONTRATADAS, pois, isentas da responsabilidade civil por danos decorrentes do conteúdo gerado pelo ASSINANTE ou por terceiros, nos termos do art. 18 da Lei 12.965/2014.

8.2. Este contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

8.3. Os Serviços de Comunicação Multimídia prestados pela PRESTADORA DE SCM não incluem mecanismos de segurança lógica da rede do ASSINANTE, sendo de responsabilidade exclusiva deste a preservação de seus dados.

8.4. O ASSINANTE tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, a qualquer tempo, serem afetados ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos/operacionais, em razão de reparos ou manutenções necessárias à prestação dos serviços, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo às CONTRATADAS qualquer ônus ou penalidade advindas de tais eventualidades.

8.5. Fica expressamente excluída a responsabilidade das CONTRATADAS em função do eventual uso, pelo ASSINANTE, de equipamentos que reproduzem conteúdos televisivos de forma ilegal, especialmente as denominadas TVBOX ou IPTV em desacordo com as disposições legais e regulatórias aplicáveis à espécie.

CLÁUSULA NONA – DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

9.1. São deveres do ASSINANTE, dentre outros, os previstos no Capítulo IV, do Título IV, do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, bem como no art. 7º da Lei n.º 12.965/2014 e no art. 3º do Regulamento dos Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações:

9.1.1. 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 e no Termo de Adesão.

9.1.2. Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos aos serviços ora contratados, comunicando às CONTRATADAS qualquer eventual anormalidade observada.

9.1.3. Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 57 e incisos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, quais sejam: (i) utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações; (ii) preservar os bens da prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral; (iii) efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento; (iv) providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da prestadora, quando for o caso; (v) somente conectar à rede da prestadora terminais que possuam certificação/homologação expedida ou aceita pela Anatel; (vi) levar ao conhecimento do Poder Público e da prestadora as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM;

9.1.3.1. Comunicar às CONTRATADAS sobre ocorrência de falhas no funcionamento do serviço ou equipamento, mediante abertura de ordem de serviço para atendimento no prazo previsto a cláusula 6.2 deste contrato;

9.1.3.2. 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 às CONTRATADAS por eventuais danos causados em razão de perfuração em lugares indevidos, decorrentes da ausência da planta ou da não indicação do local.

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

9.1.3.4. O ASSINANTE se compromete a não expor vexatória e prejudicialmente o nome e tampouco a imagem das CONTRATADAS 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.

9.1.3.5. As CONTRATADAS, no momento em que tiver notícia da exposição vexatória e prejudicial de seus nomes e imagens, se reservarão o direito de enviar Carta de Notificação para o ASSINANTE, a qual exigirá a retratação do ASSINANTE no mesmo meio de comunicação em que promoveu a exposição vexatória no prazo de 5 (cinco) dias a contar do recebimento da Carta de Notificação.

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

9.1.3.7. Comunicar imediatamente às CONTRATADAS:

I) O roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;

II) A transferência de titularidade do dispositivo de acesso;

III) Qualquer alteração das informações cadastrais.

IV) O não recebimento do documento de cobrança.

9.1.4. Permitir às pessoas designadas pelas CONTRATADAS o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços de comunicação multimídia.

9.1.5. Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure sua homologação, sob pena de rescisão automática, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

9.2. Nos termos do Artigo 3º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução n.º 632 da ANATEL, o ASSINANTE tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

9.2.1 - Ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

9.2.2 - À liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço;

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

9.2.4 - 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;

9.2.5 - À inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;

9.2.6 - À não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V daquela Resolução ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela Prestadora;

9.2.7 - À privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;

9.2.8 - À apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado;

9.2.9 - À resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

9.2.10 - Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

9.2.11 - À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

9.2.12 - A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora;

9.2.13 - A não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;

9.2.14 - A obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;

9.2.15 - 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;

9.2.16 - De receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

9.2.17 - 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;

9.2.18 - Ao não recebimento de mensagens de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

9.2.19 - A não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e,

9.2.20 - A não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

9.3. Constituem DEVERES dos ASSINANTES:

9.3.1. Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

9.3.2. Comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por PRESTADORA de serviço de telecomunicações;

9.3.3. Somente conectar à rede da PRESTADORA DE SCM terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;

9.3.4. Indenizar as CONTRATADAS por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;

9.3.5. Permitir acesso das CONTRATADAS, ou de terceiros que esta indicar, sempre que necessário, no local de instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamento necessário para prestação do serviço. Parágrafo único: Constatando a ausência do ASSINANTE, este desde já autoriza os funcionários das CONTRATADAS que adentrem sua residência para instalação, manutenção ou substituição de equipamento na presença de outra pessoa maior de 18 (dezoito) anos, mediante apresentação de documento.

9.3.6. Providenciar local adequado e/ou infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos das CONTRATADAS, quando for o caso.

9.3.7. O ASSINANTE é responsável e obriga-se a responder e a indenizar às CONTRATADAS 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;

9.3.8. É facultado ao ASSINANTE o “Compartilhamento do Acesso”, desde que seja feito internamente em suas dependências, sendo proibido nas demais hipóteses, como por exemplo, compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado, sob as penas do item 9.3.11. deste instrumento.

9.3.9. Neste caso, o suporte prestado pela PRESTADORA DE SCM limita-se ao meio de conexão PRESTADORA DE SCM ao ASSINANTE, isto é, a PRESTADORA DE SCM deve somente informar ao ASSINANTE os protocolos de conexão e meio físico de acesso, ao passo que a configuração e o gerenciamento ficam sob a responsabilidade do ASSINANTE.

9.3.10. No caso de o ASSINANTE compartilhar de sua conexão através de rede local, a estabilidade dos serviços contratados poderá ser comprometida em função do uso simultâneo, e de instabilidades provocadas pela rede local construída pelo mesmo, não recaindo responsabilidade alguma à PRESTADORA DE SCM.

9.3.11. Na hipótese de o ASSINANTE descumprir o delineado no item 9.3.8., ou seja, compartilhar seu acesso com terceiros fora de sua residência, lhe será aplicada uma multa no importe de 50 (cinquenta) vezes o valor da mensalidade cobrada à época do ilícito, sem prejuízo de rescisão unilateral do contrato e perdas e danos, bem como representação junto à ANATEL.

9.4. É facultado ao ASSINANTE alterar a escolha do plano contratado, respeitando as disposições acerca da fidelidade e sobre eventuais alterações poderão incidir custos adicionais de implantação e/ou ativação vigentes na oportunidade.

9.5. O ASSINANTE é o único responsável (i) pela obtenção e apresentação às CONTRATADAS de todas as autorizações eventualmente necessárias à execução deste Contrato que digam respeito ao próprio ASSINANTE e/ou às suas instalações, (ii) pela obtenção e disponibilização de computadores, equipamentos e infraestrutura que possibilitem a prestação do Serviço, e (iii) por eventuais danos causados a qualquer pessoa, inclusive às CONTRATADAS, e/ou despesas incorridas em função de quaisquer ajustes efetuados nas instalações do ASSINANTE para a execução deste Contrato.

9.6. O ASSINANTE deverá atender a todos os requisitos e configurações mínimas necessárias definidas pelas CONTRATADAS, de acordo com o tipo de serviço prestado para proporcionar o recebimento com o padrão de qualidade adequado do serviço contratado.

9.7. O ASSINANTE é responsável pela configuração, manutenção e segurança de sua “rede interna” (meio de conexão à PRESTADORA DE SCM) e quanto ao seu computador e demais equipamentos utilizados no acesso. O ASSINANTE é o único responsável pela manutenção e atualização do sistema operacional, navegadores, antivírus, firewall, não cabendo às CONTRATADAS nenhuma providência ou participação nos procedimentos de instalação, atualização ou licenciamento; ou mesmo nos custos que porventura incidirem, sendo de inteira responsabilidade do ASSINANTE os danos causados ao seu equipamento em razão de vírus ou quaisquer outros arquivos oriundos da rede mundial de computadores (internet).

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS INTERRUPÇÕES DO SERVIÇO

10.1 Às interrupções no serviço, por faltas atribuíveis à PRESTADORA DE SCM, serão concedidos descontos aplicados ao valor mensal do serviço, recebendo, o ASSINANTE, um crédito calculado de acordo com a seguinte fórmula: $Vd = (Vp/1440) \times N$, onde:

a) Vd = Valor do desconto.

b) Vp = Valor mensal do serviço conforme praticado pela PRESTADORA DE SCM.

c) N = Quantidade de unidades de períodos de 30 (trinta) minutos.

d) 1440 = quantidade de minutos em 24 (vinte e quatro) horas (24x60).

10.2. Para efeito de desconto, o período mínimo de interrupção a ser considerado é de 30 (trinta) minutos consecutivos, computado a partir da sua efetiva comunicação pelo ASSINANTE à PRESTADORA DE SCM.

10.3. Os períodos adicionais de interrupção, ainda que em fração de 30 (trinta) minutos, serão considerados, para fins de desconto, como períodos inteiros de 30 (trinta) minutos.

10.4. A PRESTADORA DE SCM poderá realizar interrupções programadas no serviço para possibilitar a realização de manutenções, que poderão ter a duração máxima de 4 (quatro) horas consecutivas cada e totalizar um máximo de 20 (vinte) horas acumuladas no mês, sendo que nessa hipótese elas serão comunicadas com antecedência mínima de 3 (três) dias, por intermédio de email ou aviso no site www.loopy.net.br.

10.5 O ASSINANTE, antes de solicitar visita de manutenção ou suporte, deve se assegurar de que a falha não é atribuível aos seus próprios equipamentos ou software.

10.6. Nas situações de Assistência Técnica com deslocamento improdutivo do técnico como, por exemplo, a ausência do ASSINANTE, o acesso impossibilitado e falhas atribuíveis aos equipamentos de propriedade do ASSINANTE, as visitas técnicas serão sempre cobradas.

10.7. Quando as falhas não forem atribuíveis aos equipamentos das CONTRATADAS ou aos serviços da empresa prestadora do Serviço de Comunicação Multimídia contratada para realizar o enlace de Telecomunicações, a solicitação equivocada acarretará a cobrança do valor referente a uma visita, valor este que deverá ser consultado previamente junto às CONTRATADAS.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS PLANOS DE SERVIÇO

11.1. Cada plano será diferenciado dos demais pela combinação dos seguintes fatores: (I) velocidade utilizada; (II) volume de tráfego de dados máximo permitido; (III) horário de utilização; (IV) tempo de utilização; (V) finalidade da utilização e (VI) quaisquer outros fatores que venham a ser utilizados pela PRESTADORA DE SCM.

11.2. As CONTRATADAS se reservam o direito de criar, alterar, modificar e excluir modalidades e planos a qualquer tempo, utilizando como medidas quaisquer dos fatores acima citados, sem prejuízo dos direitos garantidos ao ASSINANTE pelas normas regulatórias e legislação aplicável às relações de consumo.

11.3. O ASSINANTE se obriga a utilizar adequadamente a modalidade e o plano escolhido, limitando sua utilização ao volume de tráfego de dados mensal contratado, estando ciente, desde já, que a utilização além do contratado implicará em automática redução de velocidade pela PRESTADORA DE SCM, permanecendo neste estado até o final do respectivo mês, quando a velocidade originalmente contratada será restaurada.

11.4. É facultado ao ASSINANTE, exceto durante a vigência de FIDELIDADE, estando adimplente com suas obrigações perante às CONTRATADAS, requerer, a qualquer tempo, a alteração de plano, dentre os disponíveis, mediante o pagamento da respectiva taxa de serviço vigente na oportunidade, aumentando-se ou reduzindo-se, conforme o caso, o preço de sua mensalidade, de acordo com a tabela de valores mensais vigentes à época da mudança e respeitadas todas as condições previstas nesse instrumento.

11.5. O Plano de Serviço, nos moldes previstos na Resolução ANATEL n°. 614/2013, será disponibilizado previamente ao ASSINANTE, e constará do “Termo de Adesão”, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

11.6. As CONTRATADAS se comprometem a fornecer o serviço da forma como ofertado e contratado pelo ASSINANTE no respectivo TERMO DE ADESÃO, documento no qual será especificado previamente ao ASSINANTE as seguintes informações:

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

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

11.9. A PRESTADORA DE SCM é ISENTA de obrigatoriedade no cumprimento das obrigações descritas na Resolução 717/2019, uma vez que ela se enquadra como Prestadora de Pequeno Porte.

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA FIDELIDADE.

12.1. As CONTRATADAS facultam ao ASSINANTE a fidelização por prazo mínimo ao plano contratado, obtendo em contrapartida, benefícios econômicos, manifestadamente mais vantajosos em relação à contratação dos serviços avulsos.

12.2. Pelo Plano de FIDELIDADE, as CONTRATADAS poderão oferecer ao ASSINANTE, no ato da contratação ou a qualquer momento, a opção de fidelização, que consiste na concessão de benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário, e/ou a agregação de outros produtos e/ou pacotes, igualmente em caráter extraordinário, e pacotes integrados de produtos, a serem definidos no “Termo de Adesão” e no “Contrato de Permanência”, mediante o compromisso de permanência na base de assinantes das CONTRATADAS, em um mesmo endereço de instalação, pelo período mínimo pré-estabelecido, contado a partir da data de início da fruição dos benefícios.

12.2.1. Na hipótese de o ASSINANTE desistir da opção de FIDELIDADE contratada ou rescindir o presente Contrato antes do período mínimo pré-estabelecido, estará obrigado ao pagamento de multa correspondente ao benefício que lhe foi concedido e efetivamente utilizado, corrigido monetariamente pelo IGP-M ou outro índice que venha o

substituir, proporcionalmente aos meses que restam de vigência da fidelidade, valor este que será cobrado automaticamente mediante fatura.

12.2.2. Durante a vigência da FIDELIDADE, a alteração e/ou migração de pacote e/ou velocidade, para pacote e/ou velocidade inferiores aos que se encontravam efetivamente contratados por ocasião da fidelização, será entendida como desistência da opção de FIDELIDADE, implicando em automática cobrança dos valores referentes aos benefícios efetivamente gozados, na forma descrita no item 12.2.1 acima.

12.3. Findo o período pré-estabelecido de FIDELIDADE, havendo interesse, e a critério das CONTRATADAS, a opção FIDELIDADE poderá ou não ser renovada, nos mesmos ou em outros moldes, mediante novo acordo. Caso não seja renovada, as CONTRATADAS não estarão obrigadas a conceder qualquer benefício. Nesta hipótese, o preço que vigorará pelos serviços contratados será o preço integral vigente à época da contratação, desconsiderado o benefício concedido, devidamente corrigido na forma da lei e deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA TRANSMISSÃO E RECEPÇÃO DE DADOS – DA CONTRATAÇÃO MEDIANTE FRANQUIA DE CONSUMO

13.1. O ASSINANTE poderá estar sujeito a limites para transmissão e recepção de dados que serão contabilizados mensalmente, de acordo com as características da modalidade e plano optado, em conformidade com os itens a seguir:

- a) Cada faixa de velocidade disponibilizada possuirá valores máximos para a transferência de dados, ora denominados franquia de dados;
- b) A critério da CONTRATADAS, poderá ser aplicada uma contabilização de transferência de dados por dia, horário e destino do tráfego de dados;
- c) O Plano de consumo de tráfego de dados não é cumulativo, ou seja, os megabytes não utilizados em seu respectivo mês não poderão ser aproveitados nos meses subsequentes, uma vez que a capacidade ficou disponibilizada ao ASSINANTE durante todo mês;
- d) A utilização do serviço, pelo ASSINANTE, que extrapole o limite da franquia contratada, implicará, automaticamente, em alteração da faixa de velocidade de transferência de dados para a menor faixa disponível, até o final do respectivo mês, quando sua velocidade contratada será restaurada, sendo facultado ao ASSINANTE adquirir, se disponível, através da Central de Atendimento ou do site da PRESTADORA DE SCM, uma franquia complementar, também não cumulativa, para utilização imediata, até o final do respectivo mês.

13.2. Quando ocorrer a extrapolação da Franquia de Consumo contratada, a continuidade da prestação dos serviços de comunicação multimídia sempre será garantida, seja pela redução da velocidade inicial ou mesmo pela contratação do ASSINANTE da Franquia Adicional de Consumo.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO TERMO DE USO DO SERVIÇO.

14.1. É defeso ao ASSINANTE utilizar o serviço para:

- a) Transmitir ou divulgar material ilegal, difamatório, ameaçador, obsceno, prejudicial, injurioso ou praticar atos que possam ser considerados discriminatórios em relação a qualquer raça, cor, credo ou nacionalidade;
- b) Atentar contra o direito de personalidade e intimidade de terceiros divulgando informações, sons ou imagens que causem, ou possam causar, qualquer espécie de constrangimento ou danos à reputação de referidas pessoas;
- c) Armazenar, compartilhar, difundir, transmitir ou colocar à disposição de terceiros quaisquer informações, imagens, desenhos, fotografias, gráficos, gravações de imagem ou de som que violem segredo industrial ou de comunicação;
- d) Transmitir arquivos, mensagens ou qualquer outro material cujo conteúdo viole direitos de propriedade intelectual das CONTRATADAS ou de terceiros;
- e) Obter informações a respeito de terceiros, em especial endereços de e-mails, sem anuência do seu titular;

f) Transmitir, dolosa ou culposamente, arquivos contendo vírus ou que de qualquer forma possam prejudicar os programas e/ou os equipamentos das CONTRATADAS ou de terceiros;

g) Obter software ou informação de qualquer natureza amparado por lei de proteção à privacidade ou à propriedade intelectual, salvo se detiver as respectivas licenças ou autorizações;

h) Tentar violar sistemas de segurança de informação das CONTRATADAS ou de terceiros, ou tentar obter acesso não autorizado a redes de computadores conectadas à Internet.

i) Enviar publicidade ou comunicados de qualquer classe com finalidade de vendas ou outra de natureza comercial a uma pluralidade de pessoas sem a prévia solicitação ou o consentimento destas; (I) enviar cadeias de mensagens eletrônicas não previamente consentidas nem autorizadas pelos receptores, (II) utilizar o resultado de buscas, a que se pode ter acesso através do serviço, com finalidade de vendas, ou outra de natureza comercial, a uma pluralidade de pessoas, sem a prévia solicitação ou o consentimento destas (III) colocar a disposição de terceiros, com qualquer finalidade, dados captados a partir de listas de distribuição. Práticas estas conhecidas como “spam” ou correntes que gerem uso abusivo dos servidores das CONTRATADAS e/ou reiteradas reclamações de assinantes.

j) Fins ilegais mediante transmissão ou obtenção de material em desacordo com a legislação brasileira, materiais que atentem contra a ordem pública, ou ainda, que caracterizem prática tipificada como crime, ou material relacionado ao tráfico de drogas, pirataria e pedofilia.

k) A divulgação de imagens e ideias cujo conteúdo seja considerado socialmente condenável ou atente contra valores éticos, morais ou religiosos, assim como aqueles que ponham em risco a saúde ou a integridade física do ASSINANTE ou de terceiros.

l) Compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado, ficando as CONTRATADAS autorizada a inspecionar periodicamente as instalações do ASSINANTE, sem prévio aviso, a fim de manter o bom funcionamento do sistema.

14.2. O ASSINANTE responderá criminal e civilmente por quaisquer danos causados a terceiros ou às próprias CONTRATADAS, pelo descumprimento desta cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS PREÇOS E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

15.1. Pelos serviços objeto do presente instrumento, as partes pactuam, em conformidade com o negócio jurídico perfeito e acabado, que o ASSINANTE remunerará às CONTRATADAS nos valores e condições de pagamento ajustados no “Termo de Adesão”.

15.2. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia avençada, o ASSINANTE será obrigado ao pagamento de: (i) multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada, segundo a variação do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna da Fundação Getúlio Vargas IGP-DI, ou outro índice que o substitua, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; e (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados “pro rata die”, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

15.3. O valor da mensalidade, previsto no “Termo de Adesão”, será reajustado segundo a periodicidade mínima admitida em lei com base na variação do IGP-M, ou no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.

15.4. Para ativação dos serviços, o ASSINANTE deverá pagar às CONTRATADAS, valor de TAXA DE ATIVAÇÃO/ADESÃO, nas condições descritas no Termo de Adesão.

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

15.6. Pela prestação dos serviços mensalmente, o ASSINANTE deverá pagar às CONTRATADAS os valores correspondentes previamente acordados de acordo com o plano escolhido, conforme as seguintes características contidas no Termo de Adesão assinado pelo ASSINANTE.

15.7. Para a cobrança dos valores, às CONTRATADAS poderão providenciar emissão de carnê, boleto bancário, débito em conta corrente, cartões de débito, crédito ou outra forma de cobrança, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do ASSINANTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC. Faculta-se o envio eletrônico do documento de cobrança, mediante opção e aceitação do ASSINANTE desta condição.

15.8. O não recebimento da cobrança pelo ASSINANTE não o isenta do devido pagamento. Neste caso, o ASSINANTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar as CONTRATADAS, por intermédio de sua Central de Atendimento (telefones atendimento nos. 0800-494-0404 por intermédio de discagem direta gratuita e (31) 3390-9494, endereço eletrônico www.loopy.net.br, e-mail contato@loopy.net.br), para que seja orientado em como proceder ao depósito dos valores.

15.8.1. Os boletos para pagamento serão disponibilizados ao ASSINANTE no endereço eletrônico das CONTRATADAS, encaminhados via e-mail ou acessados via sistema, facultando-se, também, a solicitação de segunda via nos mesmos moldes da primeira.

15.9. O atraso no pagamento poderá implicar, a critério das CONTRATADAS, mediante prévia comunicação ao ASSINANTE, na redução da velocidade e na suspensão parcial e total dos serviços contratados, sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

15.10. O atraso pelo assinante no pagamento de qualquer quantia prevista neste instrumento, além das consequências de suspensão parcial e total do próprio serviço, acarreta também, automaticamente, na suspensão da manutenção dos serviços ou manutenção dos equipamentos relacionados à prestação dos serviços, como também na suspensão do atendimento a demais solicitações do cliente (como suspensão temporária, mudança de endereço, transferência de titularidade e migração de plano).

15.11. Prolongados os atrasos previstos no item 15.9 da presente Cláusula, poderá às CONTRATADAS optar pela rescisão do presente instrumento, podendo valer-se, ainda, de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais cabíveis.

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

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

16.2. O ASSINANTE terá o prazo máximo de 03 (três) anos da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a PRESTADORA DE SCM.

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

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

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

16.6. A PRESTADORA DE SCM cientificará o ASSINANTE do resultado da contestação do débito.

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA SUSPENSÃO

17.1. O presente Contrato poderá ser SUSPENSO nas seguintes hipóteses:

17.1.1. Por inadimplemento das obrigações, conforme Cláusula Décima Quinta supra.

17.1.2. Por solicitação do ASSINANTE, quando adimplente, que poderá requerer a suspensão, sem ônus, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias.

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO

18.1. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado a contar da data do ingresso do ASSINANTE no sistema, que ocorrerá com a instalação e disponibilização do serviço ora contratado.

18.2. Na hipótese de o ASSINANTE optar pela opção “Fidelidade” do serviço ora contratado, o “Contrato de Permanência” vigorará por prazo certo e pré-determinado a contar da data da opção, facultando-se às CONTRATADAS prorrogar o contrato nos mesmos moldes ou ofertar nova promoção, desobrigando-se, contudo, a conceder o mesmo benefício.

18.3. Qualquer das partes poderá rescindir o presente Contrato a qualquer tempo, exceto na hipótese de “Fidelidade”, mediante notificação a outra parte, observando as condições abaixo livremente aceitas pelo ASSINANTE:

18.3.1. Em sendo a rescisão imotivada provocada pelo ASSINANTE, tal pedido independe do adimplemento contratual, lhe sendo assegurada a informação sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e multas incidentes por descumprimento de prazos contratuais de permanência mínima.

18.3.2. Sem prejuízo das demais providências cabíveis, as CONTRATADAS poderão rescindir este Contrato a qualquer tempo e sem notificação prévia se o ASSINANTE descumprir quaisquer obrigações ou deveres por ele assumidas neste instrumento ou decorrentes de Leis ou Resoluções.

18.3.3. O ASSINANTE que definitivamente não tenha mais interesse na continuidade da prestação do serviço deverá comunicar sua decisão às CONTRATADAS, agendando a data de sua desconexão, devendo, ainda, durante este período, cumprir integralmente com as presentes obrigações contratuais, conforme a modalidade, oferta de capacidade escolhidas, prazo de contratação dos serviços, assim como, obrigações advindas de benefícios especiais condicionados à Fidelidade.

18.3.4. O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito pela PRESTADORA DE SCM, caso seja cancelada a autorização a ela outorgada pela Autarquia Federal competente, ou por motivos de força maior que inviabilizem a prestação do serviço, como a superveniência de inviabilidade técnica no local requerido, seja no momento da instalação ou superveniente, o não recebimento de link da PRESTADORA DE SCM de telecomunicações ou a impossibilidade financeira da prestação do serviço, hipótese em que não incidirão quaisquer ônus rescisórios à PRESTADORA DE SCM.

18.4. Ademais, o presente contrato poderá ser resiliado nas seguintes hipóteses:

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

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

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

18.4.4. Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, e ainda comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo ASSINANTE sem prévia anuência das CONTRATADAS, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo ASSINANTE com o propósito de prejudicar terceiros ou às próprias CONTRATADAS, hipótese em que responderá o ASSINANTE pelas perdas e danos ao lesionado e demais cominações legais e contratuais.

18.5. Quando a prestação do serviço contratado utilizar tecnologia de rádio (enlace via radiofrequência), a rescisão contratual também poderá ocorrer na hipótese de perda da visada direta necessária entre os equipamentos do ASSINANTE e a base das CONTRATADAS, decorrente de fatores supervenientes, tais como o crescimento de árvores, novas edificações ou outros obstáculos, não havendo, nesse caso, alternativa técnica para o restabelecimento do serviço, hipótese em que o contrato será rescindido sem que tal fato implique dever de indenizar qualquer das partes.

18.6. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modalidade acarretará na imediata interrupção dos serviços contratados.

18.7. No caso de descumprimento de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, a parte que der causa ao descumprimento sujeitar-se-á à indenização por danos decorrentes, sem prejuízo de demais sanções previstas em Lei e neste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA CONTRATAÇÃO NA MODALIDADE PRÉ-PAGA

19.1. Conforme optado pelo ASSINANTE no Termo de Adesão, as partes poderão avençar os serviços na forma pré-paga, que consiste na aquisição antecipada de créditos destinados à fruição de serviços.

19.2. A validade mínima dos créditos é de 30 (trinta) dias, sendo assegurada a possibilidade de aquisição de créditos com prazo igual ou superior a 90 (noventa) dias e 180 (cento e oitenta) dias a valores razoáveis.

19.3. Enquanto não rescindido o contrato, sempre que o ASSINANTE inserir novos créditos, a PRESTADORA DE SCM revalidará a totalidade do saldo de crédito resultante, inclusive os já vencidos, que passará a vigor pelo maior prazo de validade.

19.4. O ASSINANTE poderá verificar, em tempo real, o saldo de crédito existente, bem como do prazo de validade, de forma gratuita, no espaço reservado ao ASSINANTE na internet ou por meio do seu Centro de Atendimento Telefônico da PRESTADORA DE SCM.

19.5. O ASSINANTE será comunicado quando os créditos estiverem na iminência de acabar ou de expirar.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA ANATEL

20.1. Nos termos do Regulamento anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, as informações regulatórias e legislativas da prestação de SCM podem ser extraídas no site <<http://www.anatel.gov.br>>, ou pelas centrais de atendimento da ANATEL pelos nos 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

20.1.1. Sede - Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H - CEP: 70.070-940 - Brasília – DF - Pabx: (55 61) 2312-2000;

20.1.2. Correspondência Atendimento ao Usuário: Assessoria de Relações com o Usuário – ARU - SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940 - Fax Atendimento ao Usuário: (55 61) 2312-2264.

20.1.3. Atendimento Documental – Biblioteca - SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

21.1. As CONTRATADAS poderão, a qualquer tempo, e a seu exclusivo critério, ceder ou transferir, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes do presente contrato.

21.2. O não exercício pelas CONTRATADAS de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto às 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 para a outra parte, mas tão somente ato de mera liberalidade.

21.3. Caso uma ou mais disposições deste contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexecutável, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal previsão inválida, ilegal, nula ou inexecutável inexistisse.

21.4. As Cláusulas deste instrumento que, por sua natureza, tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à confidencialidade e responsabilidade, subsistirão à rescisão, independente da razão que a ensejar.

21.5. A assinatura deste instrumento de acordo com o artigo 61, da Lei nº 9472 de 16/07/1997 implica na aceitação pelo ASSINANTE, de todas as cláusulas aqui dispostas.

21.6. É facultado às CONTRATADAS proceder a adequações no serviço, visando o acompanhamento das evoluções tecnológicas relacionadas ao serviço prestado e a garantia da sua qualidade, sendo que nessa hipótese o ASSINANTE será comunicado das referidas evoluções com antecedência prévia de 15 (quinze) dias.

21.7. É permitido ao ASSINANTE, mediante solicitação às CONTRATADAS e desde que haja viabilidade técnica, a migração do plano para o qual optou no ato de adesão ao serviço para qualquer outro disponibilizado pelas CONTRATADAS.

21.8. Na hipótese de migração, a cobrança dos valores relativos à nova modalidade contratada será feita “pro-rata-die”, a contar da data da migração.

21.9. Todos os prazos e condições deste contrato vencem independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial, salvo estipulação expressa em sentido contrário.

21.10. 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.

21.11. O presente contrato encontra-se registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Belo Horizonte/MG, entrará em vigor na data de seu registro para todos os ASSINANTES, e estará disponível para consulta no endereço eletrônico da PRESTADORA: www.loopy.net.br.

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

22.1. O ASSINANTE autoriza a coleta de dados pessoais imprescindíveis a execução deste contrato, tendo sido informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pelas CONTRATADAS, nos termos da Lei nº 13.709/2018, especificamente quanto a coleta dos seguintes dados:

22.1.1. Dados relacionados à sua identificação pessoal, a fim de que se garanta a fiel contratação pelo respectivo titular do contrato;

22.1.2. Dados relacionados ao endereço do ASSINANTE tendo em vista a necessidade de as CONTRATADAS identificar o local de instalação, manutenção dos serviços, envio de documentos/notificações e outras garantias necessárias ao fiel cumprimento do contrato ora assinado;

22.1.3. 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 estas CONTRATADAS.

22.2. Os dados coletados com base no legítimo interesse das CONTRATADAS, bem como para garantir a fiel execução do contrato por parte das CONTRATADAS, fundamentam-se no artigo 7º da LGPD, razão pela qual as finalidades descritas neste instrumento não são exaustivas.

22.2.1. As CONTRATADAS informam que todos os dados pessoais solicitados e coletados são os estritamente necessários para os fins almejados neste contrato;

22.2.2. O ASSINANTE autoriza o compartilhamento de seus dados, para os fins descritos nesta cláusula, com terceiros legalmente legítimos para defender os interesses das CONTRATADAS bem como do ASSINANTE.

22.3. O ASSINANTE possui tempo determinado de 05 (cinco) anos para acesso aos próprios dados armazenados, podendo também solicitar a exclusão de dados que foram previamente coletados com seu consentimento;

22.3.1. A exclusão de dados será efetuada sem que haja prejuízo por parte das CONTRATADAS, 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;

22.3.2. 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 das CONTRATADAS 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.

22.4. Em eventual vazamento indevido de dados, as CONTRATADAS se comprometem a comunicar seus assinantes sobre o ocorrido, bem como sobre qual foi o dado vazado.

22.5. As CONTRATADAS informam que a gerência de dados ocorrerá através de um sistema que colherá e tratará os dados na forma da lei;

22.5.1. As CONTRATADAS informam que efetuará a manutenção do registro das operações de tratamento de dados pessoais da forma mencionada na cláusula anterior.

22.6. Rescindido o contrato, os dados pessoais coletados serão armazenados pelo tempo determinado na cláusula 22.3. Passado o termo de guarda pertinente às CONTRATADAS se comprometem a efetuar o descarte dos dados adequadamente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DA ANTICORRUPÇÃO

23.1. 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.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA E MÓVEL

24.1. Além dos serviços descritos nas Cláusulas anteriores, as CONTRATADAS prestam ao ASSINANTE, quando por estes contratados e indicados no respectivo “Termo de Adesão”, os serviços de telefonia, compreendendo o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e o Serviço Móvel Pessoal (SMP), definidos como segue:

24.1.1. STFC (SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO): serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia.

24.1.2. SMP (SERVIÇO MÓVEL PESSOAL): serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo que possibilita a comunicação entre Estações Móveis e destas para outras estações, prestado em âmbito nacional.

24.2. A prestação dos serviços de telefonia fixa e móvel rege-se, além das disposições deste Contrato, pela Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações), pelo Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, aprovado pela Resolução ANATEL nº 426/2005, pelo Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP, aprovado pela Resolução ANATEL nº 477/2007, pelo Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC (Resolução ANATEL nº 632/2014) e pelo Regulamento de Portabilidade (Resolução ANATEL nº 460/2007), sem prejuízo das demais normas regulamentares aplicáveis à espécie.

24.3. Os serviços de telefonia fixa e/ou móvel serão prestados diretamente pelas CONTRATADAS, mediante outorga, autorização ou permissão expedida pela ANATEL para tanto, cujos dados (número e data do ato de outorga, área de prestação e demais informações regulatórias) serão informados ao ASSINANTE no “Termo de Adesão” e/ou disponibilizados no sítio eletrônico das CONTRATADAS, sem prejuízo de eventual prestação por meio de rede de terceiros devidamente autorizados pela ANATEL, hipótese em que as CONTRATADAS permanecem integralmente responsáveis perante o ASSINANTE e a ANATEL.

24.4. O ASSINANTE poderá optar pela modalidade de contratação pré-paga ou pós-paga para os serviços de telefonia, aplicando-se, no que couber, as disposições da Cláusula Décima Nona deste Contrato.

24.5. O Plano de Serviço de telefonia contratado especificará, dentre outras condições, a franquia de minutos ou de pacote de voz, se houver, os valores de tarifa ou pulso a serem cobrados pelas chamadas locais e de longa distância (VC1, VC2 e VC3), chamadas destinadas à telefonia móvel, chamadas internacionais (DDI/CDI) e demais serviços suplementares eventualmente contratados, na forma discriminada no “Termo de Adesão”.

24.6. É assegurado ao ASSINANTE, sem qualquer ônus, o bloqueio, mediante solicitação, de chamadas originadas para determinadas faixas de numeração, tais como chamadas de longa distância (DDD/DDI), chamadas a cobrar e serviços de tarifação especial (0300, 0500, 0900 e correlatos), bem como o recebimento de fatura discriminada com o detalhamento das chamadas realizadas, respeitado o direito à privacidade de terceiros.

24.7. PORTABILIDADE NUMÉRICA: é assegurado ao ASSINANTE o direito de manter seu número telefônico ao migrar para outra prestadora ou ao alterar a modalidade de prestação do serviço (fixo ou móvel) dentro da mesma área de numeração, nos prazos e condições estabelecidos na regulamentação específica da ANATEL, sem qualquer custo adicional para o exercício desse direito.

24.8. Aparelhos, Chip (SIM Card) e demais equipamentos necessários à fruição do serviço de telefonia poderão ser disponibilizados ao ASSINANTE em regime de comodato ou locação, aplicando-se, no que couber, as disposições das Cláusulas Quarta e Quinta deste Contrato, ou, ainda, mediante venda, hipótese em que o respectivo valor será informado no “Termo de Adesão”.

24.9. Em caso de inadimplemento do ASSINANTE, as CONTRATADAS poderão suspender parcialmente o serviço de telefonia, restringindo-se, nessa hipótese e por, no mínimo, 30 (trinta) dias, ao bloqueio das chamadas originadas, sendo mantido o recebimento de chamadas, ressalvado o direito das CONTRATADAS de suspender totalmente a prestação do serviço e rescindir o Contrato após esgotado referido prazo, na forma das Cláusulas Décima Quinta e Décima Sétima deste Contrato.

24.10. Fica assegurado o acesso gratuito e irrestrito do ASSINANTE aos serviços de utilidade pública e aos números de emergência (tais como 190, 192, 193 e demais números de chamada gratuita definidos pela regulamentação), independentemente da existência de créditos, da modalidade contratada ou de eventual suspensão do serviço por inadimplência.

24.11. Na hipótese de contratação do SMP, o ASSINANTE poderá utilizar o serviço fora da área de cobertura das CONTRATADAS mediante roaming nacional e/ou internacional, quando disponível, sujeitando-se às condições, tarifas e prazos de ativação previamente informados pelas CONTRATADAS.

24.12. O ASSINANTE é responsável pela guarda e sigilo de sua linha, chip e senha ou código de segurança (PIN/PUK), respondendo civil e criminalmente pelo uso indevido decorrente de extravio, furto, roubo ou cessão a terceiros que não seja imediatamente comunicado às CONTRATADAS, aplicando-se, no que couber, o disposto no item 9.1.3.7, “I”, da Cláusula Nona deste Contrato.

24.13. Os serviços suplementares de telefonia (tais como caixa postal de mensagens, identificador de chamadas, chamada em espera, entre outros) somente serão disponibilizados mediante contratação específica pelo ASSINANTE, podendo ser tarifados à parte, conforme tabela de valores vigente à época.

24.14. Aplicam-se subsidiariamente aos serviços de telefonia fixa e móvel objeto desta Cláusula, no que não forem incompatíveis com a regulamentação específica do STFC e do SMP, as demais disposições deste Contrato relativas a suporte técnico, faturamento e condições de pagamento, contestação de débitos, suspensão, vigência e rescisão, proteção de dados pessoais (LGPD) e disposições gerais.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DO FORO

25.1. O Contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil e as partes elegem, para dirimir quaisquer controvérsias dele decorrentes, o foro da comarca da cidade onde foi contratado o serviço, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

25.2. O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade onde foi contratado o serviço, competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, declarando ainda, não estarem assinando 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.

Belo Horizonte/MG, 17 de setembro de 2026.

LOOPY TECOM S/A

Representante Legal: Felipe Augusto Viana Souza
Lima

LOOPY SERVIÇOS LTDA

Representante Legal: Felipe Augusto Viana Souza
Lima