

EMERSON SILVESTRI & KEITH HARUE DRAGE LTDA. (CONNECTSUL)
CNPJ n. 02.578.819/0001 - 66

PLANOS DE SERVIÇOS - INFORMAÇÕES SOBRE AS OFERTAS

1. INTRODUÇÃO

Este documento descreve os Planos de Serviços ofertados pela **CONNECTSUL** aos seus Assinantes.

A prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (Serviços SCM) pode estar associada ou não a Serviços de Valor Adicionados (SVAs), entre os quais o Serviço de Conexão à Internet (Serviços SCI).

A comercialização é disponibilizada em formato de Planos de Serviços Unitários e/ou sob a forma de Ofertas Conjuntas ou Combo, que representam soluções inteligentes e mais econômicas para os Clientes.

Todos os Planos de Serviços apresentados neste documento estão subordinados ao respectivo Contrato de Prestação de Serviços, disponíveis no site: <https://connectsul.com.br>

2. SERVIÇOS - DESCRIÇÃO

A **CONNECTSUL** oferece os seguintes serviços aos seus Assinantes:

2.1. Serviços SCM: O Serviço de Comunicação Multimídia é um 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.

2.2. Serviços SCI: Espécie de Serviço de Valor Adicionado que consiste na cessão de recursos e equipamentos para conexão à Internet, a partir dos quais a **CONNECTSUL** coloca à disposição dos seus Assinantes um endereço IP (dinâmico) e a capacidade dos seus servidores para uso de serviços acessáveis pela World Wide Web (www);

2.3. Outros Serviços de Valor Adicionado (SVAs): Os Serviços de Valor Adicionado, como o nome sugere, consistem em serviços que se adicionam às redes de telecomunicações existentes, com as quais não se confundem, que o Assinante pode contratar de forma individual, agregando uma gama maior de serviços ao Plano escolhido. A **CONNECTSUL** oferece os seguintes Serviços de Valor Adicionado, além dos Serviços SCI:

2.3.1. Rede Mesh com Ponto(s) WI-FI Adicional(ais): Um roteador é um dispositivo que fornece WI-FI e que geralmente está conectado a um modem. Ele envia informações da Internet a dispositivos pessoais, como computadores, smartphones e tablets. Esses dispositivos conectados à Internet na sua casa formam uma Rede Local. A locação de WI-FI permite o uso de equipamentos de rede sem fio para conectar dispositivos à Internet, sem a necessidade de compra desses mesmos equipamentos. A **CONNECTSUL** disponibiliza em locação unidades de roteadores, ao preço constante na planilha abaixo.

2.3.2. E-books: E-books, ou livros eletrônicos, são versões digitais de publicações impressas, projetados para leitura em dispositivos eletrônicos como eReaders, smartphones, tablets e computadores. Eles oferecem portabilidade e acesso instantâneo. A **CONNECTSUL** coloca à disposição dos seus Assinantes as seguintes modalidades de E-books:

2.3.2.1. Connect Start - 400 Mbps : 2 E-books;

2.3.2.2. Connect Plus - 600 Mbps: 3 E-books; e

2.3.2.3. Connect Ultra - 800 Mbps: 4 E-books.

2.3.3. Smart Connect Suporte e Serviços Gerenciados: Garante a estabilidade das conexões dos Assinantes, através do monitoramento proativo de rede via Zabbix, que detecta falhas em tempo real, e da análise técnica de sinal por meio da ferramenta ArchOLT, capaz de identificar oscilações físicas na fibra óptica antes mesmo de afetarem sua navegação.

Este serviço exclusivo permite que nossa equipe inicie diagnósticos e abra ordens de serviço preventivas de forma antecipada, além de oferecer suporte remoto especializado para a configuração de dispositivos inteligentes, roteadores e pontos adicionais de Wi-Fi, proporcionando uma experiência de internet sem interrupções e com máxima performance técnica.

2.3.3.1. Connect Start - 400 Mbps: Contempla o monitoramento remoto de integridade da ONU e suporte técnico de Nível 1 para configurações básicas de navegação e conectividade Wi-Fi padrão.

2.3.3.2. Connect Plus - 600 Mbps: Contempla o monitoramento proativo com análise de oscilação de sinal e suporte técnico de Nível 2, incluindo auxílio em configurações avançadas de rede interna, dispositivos de streaming e otimização de múltiplos aparelhos.

2.3.3.3. Connect Ultra - 800 Mbps: Contempla monitoramento de alta prioridade com verificação constante de performance, suporte técnico de Nível 2 e a inclusão de visita técnica presencial preventiva, caso o diagnóstico remoto identifique a necessidade de ajuste físico na instalação interna.

2.3.4. IP Fixo: Consiste na cessão de um endereço IP - Fixo, para uso exclusivo do Assinante, que permitirá a sua navegação na Internet.

3. PLANOS DE SERVIÇOS

3.1. SÍNTESE DAS OFERTAS AVULSAS

TABELAS DE PLANOS DE SERVIÇOS (CONTRATAÇÃO AVULSA)											
		PREÇOS INDIVIDUAIS DOS SERVIÇOS (AVULSO OU FORA DO COMBO)									
		TELECOM			SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO						
NOME COMERCIAL DAS OFERTAS	VELOCIDADE DE CONEXÃO (EM Mbps)		PREÇO TOTAL	SCM	SCI	Smart Connect Suporte e Serviços Gerenciados **	E-BOOK ***	IP FIXO	ROTEADOR (UNIDADE ADICIONAL)	PREÇO TOTAL COM SVA'S	PREÇO DE INSTALAÇÃO S/ FIDELIZAÇÃO
Tipo				INTERNET	SERVIÇOS/PRODUTOS	SERVIÇOS/PRODUTOS	SVA	SERVIÇOS/PRODUTOS	SERVIÇOS/PRODUTOS		
	DOWNLOAD	UPLOAD									
Connect Start (400 Mbps - SCM e SCI)	320	320	R\$119,00	R\$59,50	R\$59,50	R\$25,00	R\$29,80	R\$50,00	R\$29,90	R\$253,70	R\$1000,00
Connect Plus (600 Mbps - SCM e SCI)	480	480	R\$139,00	R\$69,50	R\$69,50	R\$35,00	R\$33,80	R\$50,00	R\$29,90	R\$287,70	R\$1000,00
Connect Plus (600 Mbps - SCM e SCI) - R *	480	480	R\$139,00	R\$69,50	R\$69,50	R\$35,00	R\$33,80	R\$50,00	R\$29,90	R\$287,70	R\$1500,00
Connect Ultra (800 Mbps - SCM e SCI)	640	640	R\$179,00	R\$89,50	R\$89,50	R\$45,00	R\$41,80	R\$50,00	R\$29,90	R\$345,70	R\$1000,00
Connect Ultra (800 Mbps - SCM e SCI) - R *	640	640	R\$179,00	R\$89,50	R\$89,50	R\$45,00	R\$41,80	R\$50,00	R\$29,90	R\$345,70	R\$1500,00

OBSERVAÇÕES

Todos os planos com Wi-Fi incluso e primeiro roteador em comodato

Preços de IP FIXO e locação de roteadores não incluídos no preço total

* Planos disponíveis na área rural

** Suporte de 3 níveis, conforme documento de oferta de planos

*** E-books disponíveis em 3 modalidades, conforme documento de oferta de planos

3.2. OFERTAS CONJUNTAS E AVULSAS

TABELAS DE PLANOS DE SERVIÇOS RESIDENCIAIS												
PREÇOS DOS SERVIÇOS NO COMBO (OFERTAS CONJUNTAS)												
			TELECOM				SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO					
NOME COMERCIAL DAS OFERTAS	VELOCIDADE DE CONEXÃO (EM Mbps)		PREÇO TOTAL	SCM	SCI	Smart Connect Suporte e Serviços Gerenciados **	E-BOOK ***	IP FIXO	ROTEADOR (UNIDADE ADICIONAL)	PREÇO TOTAL COM SVA'S	PREÇO DE INSTALAÇÃO C/FIDELIZAÇÃO	PREÇO DE INSTALAÇÃO S/FIDELIZAÇÃO
Tipo				INTERNET	SERVIÇOS/PRODUTOS	SERVIÇOS/PRODUTOS	SVA	SERVIÇOS/PRODUTOS	SERVIÇOS/PRODUTOS			
	DOWNLOAD	UPLOAD										
Connect Start (400 Mbps - SCM e SCI)	320	320	R\$99,00	R\$49,50	R\$14,85	R\$14,85	R\$19,80	R\$50,00	R\$29,90	R\$178,90	R\$0,00	R\$1000,00
Connect Plus (600 Mbps - SCM e SCI)	480	480	R\$119,00	R\$59,50	R\$17,85	R\$17,85	R\$23,80	R\$50,00	R\$29,90	R\$181,05	R\$0,00	R\$1000,00
Connect Plus (600 Mbps - SCM e SCI) - R *	480	480	R\$119,00	R\$59,50	R\$17,85	R\$17,85	R\$23,80	R\$50,00	R\$29,90	R\$181,05	R\$899,00	R\$1500,00
Connect Ultra (800 Mbps - SCM e SCI)	640	640	R\$159,00	R\$79,50	R\$23,85	R\$23,85	R\$31,80	R\$50,00	R\$29,90	R\$215,05	R\$0,00	R\$1000,00
Connect Ultra (800 Mbps - SCM e SCI) - R *	640	640	R\$159,00	R\$79,50	R\$23,85	R\$23,85	R\$31,80	R\$50,00	R\$29,90	R\$215,05	R\$899,00	R\$1500,00

OBSERVAÇÕES

Todos os planos com Wi-Fi incluso e primeiro roteador em comodato

Preços de IP FIXO e locação de roteadores não incluídos no preço total

* Planos disponíveis na área rural

** Suporte de 3 níveis, conforme documento de oferta de planos

*** E-books disponíveis em 3 modalidades, conforme documento de oferta de planos

4. ÁREA DE ABRANGÊNCIA

A CONNECTSUL atende aos municípios nas áreas discriminadas no site: www.connectsul.com.br

5. CONDIÇÕES COMERCIAIS GERAIS

5.1. Preços: Os Preços Totais e os Preços Unitários de cada Plano são aqueles constantes nas Planilhas acima.

5.2. Fidelização: Caso o Assinante opte por assinar o Contrato de Permanência terá o benefício de isenção ou desconto do Preço de Instalação, de acordo com a planilha acima.

5.3. Prazo do Contrato de Permanência: Caso opte pelo benefício da isenção do Preço de Instalação e o desconto no Preço da Instalação, o Assinante terá de cumprir prazo de fidelização por 12 meses.

5.4. Multa por Rescisão Antecipada ou Quebra de Fidelização: Proporcional ao período de utilização dos serviços, dentro do prazo de fidelização, exemplificado na planilha abaixo:

Benefício	Valor do Benefício	Prazo de Permanência	Multa no 1º mês de contrato	Multa no penúltimo mês de contrato
Preço de instalação	R\$1000,00	12 meses	R\$1000,00	R\$83,33
Preço de instalação Plano R	R\$1500,00	12 meses	R\$1500,00	R\$125,00

5.5. Preço de Instalação sem Contrato de Permanência: Tem o Preço de acordo com a Planilha acima e será pago de forma antecipada em relação à primeira fatura, exceto se houver Contrato de Permanência.

5.6. Prazo de Instalação: é de até 07 (sete) dias úteis a partir do dia da contratação. Tal prazo poderá ser estendido conforme necessidade técnica ou na ocorrência de casos fortuitos ou de força maior, tais como períodos muito chuvosos que impeçam o trabalho efetivo das equipes técnicas. Em caso de inviabilidade técnica ou cancelamento, o Assinante será imediatamente comunicado.

5.7. Prazo para Reparo: O que não puder ser reparado imediatamente e de forma remota, será reparado em até 10 (dez) dias.

5.8. Forma de Cobrança Pós-pago: Todos os serviços prestados têm o formato de cobrança e pagamento dos respectivos preços mensais pós-pagos, sendo que o documento de cobrança deverá ser disponibilizado ao Assinante com cinco dias da data do vencimento, nas formas estabelecidas neste documento, assegurada a emissão da segunda via sem ônus.

5.9. Datas de vencimento oferecidas aos Assinantes: O Assinante poderá escolher uma data entre os dias 1º, 5, 10, 15, 20 e 25.

5.10. Possibilidade de Contestação das Cobranças: O Assinante poderá contestar as faturas, na forma do Anexo I do Contrato SCM & SVAs, disponível no site da CONNECTSUL (<https://connectsul.com.br>).

5.11. Formas de Acesso às Faturas: Os Assinantes receberão as Faturas nos endereços eletrônicos informados, poderão também optar por acessar as plataformas disponíveis on-line (área do Assinante no site) e ainda utilizar o Aplicativo da CONNECTSUL.

5.12. Reajuste de Preços e Índice de Reajuste: A cada período de 12 (doze) meses - ou em prazo menor, desde que a lei assim o permita - contados da data-base do Contrato ou da data do último reajuste, o preço do(s) serviço(s) contratado(s) poderão ser reajustado(s), adotando-se a variação positiva do IPC-A da Fundação Getúlio Vargas, ou na falta deste, por índice que venha a substituí-lo.

5.13. Prazo de Vigência dos Planos de Serviços: Indeterminado: A CONNECTSUL reserva-se o direito de formatar novos planos de serviços, tendo em vista as demandas do mercado e o seu planejamento estratégico, desde que avise aos Assinantes, na forma da regulamentação.

6. CONDIÇÕES COMERCIAIS ESPECÍFICAS

6.1. Tecnologia: A prestação dos serviços é suportada pela tecnologia propiciada pela Fibra Óptica (FTTH, na sigla em inglês Fiber To The Home) e por Radiofrequência, sendo que nas áreas que a CONNECTSUL atende seus Assinantes com Fibra Óptica, não se presta serviços com a tecnologia de Radiofrequência;

6.2. Velocidades de Conexão: São aquelas constantes da Planilha de Planos de Serviços acima.

6.3. Simetria: As velocidades são simétricas em download e upload, ou seja, tem-se a mesma velocidade de Download e Upload.

6.4. Franquia: Ilimitada, quando da utilização da rede de telecomunicações da CONNECTSUL.

6.5. Equipamentos Disponibilizados em Comodato: São os Equipamentos descritos nos Termos de Adesão. O Assinante não é obrigado a adquirir/receber qualquer equipamento da CONNECTSUL, mas deve possuir um aparelho compatível e homologado pela Anatel para usufruir do serviço.

6.6. Requisitos da Rede Interna do Assinante: Para a adequada prestação dos serviços, o Assinante deverá disponibilizar, às suas expensas, infraestrutura interna mínima compatível com as exigências técnicas da CONNECTSUL,

observando-se, conforme aplicável a cada caso, os seguintes requisitos:

6.6.1. Infraestrutura Subterrânea:

- a) Disponibilização de poste padrão subterrâneo, instalado em conformidade com as normas técnicas vigentes;
- b) Tubulação exclusiva e dedicada para a passagem de cabos de dados, devendo estar desobstruída e não compartilhada com a rede elétrica ou quaisquer outros sistemas; e
- c) Disponibilização de ponto de energia elétrica (tomada) em perfeito funcionamento.

6.6.2. Infraestrutura Aérea:

- a) Disponibilização de poste padrão aéreo, devidamente instalado e adequado para suporte da rede;
- b) Instalação de ponte de ancoragem apropriada para a passagem e fixação do cabo drop;
- c) Garantia de acesso seguro ao telhado do imóvel, bem como disponibilização de ponto de energia elétrica (tomada) no local, quando necessário à execução dos serviços.

6.7. Redistribuição dos Serviços: É expressamente proibida a redistribuição de quaisquer dos serviços contratados, em quaisquer dos Planos, a terceiros não autorizados. Sujeito à rescisão contratual e indenização, conforme o respectivo contrato.

6.8. Customização de Serviços: Para os serviços que não estejam incluídos nos Planos de Serviços descritos neste documento, isto é, que precisem ser customizados de acordo com as necessidades dos Assinantes, a CONNECTSUL poderá formular uma proposta específica, com preços e condições próprios, sujeita à viabilidade técnica, financeira e à aceitação dos assinantes interessados.

7. ASSISTÊNCIA TÉCNICA

7.1. Qualidade de Recepção de Sinais: Para usufruir plenamente das velocidades contratadas em cada Plano, os Assinantes necessitam possuir equipamentos e redes compatíveis, de maneira que a defasagem tecnológica pode influenciar na experiência dos Assinantes.

7.2. Prevenção de Danos: Orienta-se a utilização de filtros de linha, nobreaks, bem como o desligamento dos equipamentos da tomada de luz elétrica em caso de chuvas acompanhadas de descargas elétricas;

7.3. Responsabilidades para com a Instalação: O Assinante deve estar ciente que a instalação poderá demandar a fixação de equipamentos, sendo que não serão de responsabilidade da CONNECTSUL quaisquer ressarcimentos em virtude da desinstalação destes mesmos equipamentos; É do Assinante a responsabilidade por providenciar o que for necessário para a passagem dos cabos de UTP/Fibra, o que inclui, além de outros possíveis, os custos de eventuais obras civis.

7.4. Reconfiguração do Roteador e Visita de Assistência Técnica ou Manutenção: Exceto para o Serviços de Visita Técnica, tal como descrito abaixo, somente a configuração inicial do Roteador está incluída no Preço de Ativação. Em caso de reconfiguração será cobrado o valor de R\$ 80,00, sendo que o Assinante poderá acessar os Canais de Atendimento da CONNECTSUL para se certificar se esse valor não sofreu alteração.

7.5. Mudança de Endereço: A depender da localidade, pode não haver capacidade técnica e ou disponibilidade de rede, caso em que a CONNECTSUL estará desobrigada de efetuar a instalação em novo endereço. Quando viável do ponto de vista técnico (se o endereço estiver dentro da área de cobertura da CONNECTSUL), a nova instalação ocorrerá no prazo de atendimento de até 7 dias úteis.

7.6. Visita Técnica Improdutiva: É aquela visita técnica que poderia ter sido evitada. Na prática, ela foi solicitada por problemas ocasionados pelo cliente ou que poderia ter sido resolvida de forma remota, sem deslocamento do técnico. Nesses casos, será cobrado o valor de R\$ 80,00, sendo que o Assinante poderá acessar os Canais de Atendimento da CONNECTSUL para se certificar se esse valor não sofreu alteração.

7.7. Cancelamento e/ou Desistência: Em caso de cancelamento ou desistência do Plano de Serviço, serão aplicadas as regras previstas no Código de Defesa do Consumidor e nas regulamentações da Anatel.

8. CANAIS DE ATENDIMENTO AO ASSINANTE

8.1. Telefone/WhatsApp: 0800 645 6665 / 42 3532 3956 / 41 3607 6731

8.2. E-mails: atendimento@connectsul.com.br

8.3. Atendimento Comercial: Segunda à Sexta: 8h30 às 18h; Sábado: 8h às 12h

8.4. Atendimento Suporte: Segunda à sexta: 7h às 22h; Sábado: 8h às 22h; Domingo e Feriados: 9h às 19h

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA E DE VALOR ADICIONADO

As seguintes "Partes", assim entendidas quando referidas em conjunto, ou "Parte", "Contratante/Assinante" ou "Contratada/Prestadora", quando individualmente consideradas

I - Como Contratante/Assinante

Dados do Contratante constam no Termo de Adesão

II - Como Contratada/Prestadora

- a. Nome: **EMERSON SILVESTRI & KEITH HARUE DRAGE LTDA. (CONNECTSUL)**
- b. Endereço: Avenida Ozy Mendonça de Lima, n. 588, Sala Esquina D Pedro II Sala 590 e 598, Centro, São Mateus do Sul, Paraná, CEP 83.900-090.
- c. CNPJ: 02.578.819/0001 - 66

têm entre si, justo e acordado, o presente Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia e de Valor Adicionado (simplesmente "Contrato" ou "Contrato SCM & SVAs"), que será regido pelas seguintes cláusulas:

1. DO OBJETO

1.1. O presente Contrato tem por objeto a prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (Serviços SCM) e dos Serviços de Valor Adicionado (SVAs) pela Contratada ao Contratante, que permitirá, além de outros, o provimento dos Serviços de Conexão à Internet (Serviços SCI), na forma e pelos termos do presente Instrumento e dos seguintes Anexos, que o integram e complementam (em conjunto, adiante denominados "Serviços");

1.1.1. Anexo I - Planos de Serviços e Condições Comerciais, ao qual se integra o documento "Planos de Serviços - Informações sobre as Ofertas", que contém a descrição completa de todos os Planos de Serviços oferecidos pela Contratada;

1.1.2. Anexo II - Termo de Adesão ao Contrato SCM & SVAs e de Escolha do Plano de Serviço; e

1.1.3. Anexo III - Contrato de Permanência, caso o Contratante opte pelos benefícios ofertados pela Contratada.

1.2. Ao aderir ao Contrato e seus Anexos, o Contratante terá optado por um dos Planos de Serviços ofertados pela Contratada, suas características, sua forma de pagamento e benefícios.

1.3. Os Serviços de Valor Adicionado (SVAs), quando disponíveis, poderão ser solicitados pelo Contratante, tal como definidos nos Planos de Serviços - Informações sobre as Ofertas, mediante o pagamento dos respectivos valores.

1.4. Prevalecerão as disposições dos Anexos na hipótese de conflito com este Contrato, mas somente naquilo que não respeitar a direitos e obrigações.

1.5. No link <https://www.connectsul.com.br>, a Contratada esclarece que poderão ser encontrados e consultados, a qualquer momento, o presente Contrato e seus Anexos e a descrição detalhada dos seus Planos de Serviços.

2. DAS CONDIÇÕES RESOLUTIVAS

2.1. A Contratada não se responsabiliza por quaisquer obras de infraestrutura necessárias, bem como impedimentos de qualquer natureza que obstaculizem a correta instalação dos seus equipamentos no endereço do Assinante, razão pela qual são condições resolutiveiras do presente Contrato:

2.1.1. Impossibilidade física e/ou técnica de instalação;

2.1.2. Falta de infraestrutura necessária à correta instalação;

2.1.3. Ausência de autorização de terceiros, quando necessária; e

2.1.4. Empecilhos de quaisquer naturezas.

2.2. Nestes casos, a Contratada comunicará ao Assinante que os seus equipamentos não puderam ser instalados, ao mesmo tempo em que perguntará do seu interesse em providenciar, por conta própria, as adequações necessárias, arcando com todos os custos delas decorrentes, bem como providenciar as autorizações formais necessárias.

2.3. Verificando-se uma das impossibilidades elencadas acima e não havendo interesse ou viabilidade de o Assinante contorná-las, serão consideradas ineficazes as obrigações assumidas de parte a parte, razão pela qual este Contrato restará automaticamente rescindido de pleno direito, independentemente de qualquer manifestação judicial, sem quaisquer penalidades, tampouco será considerada discriminatória a impossibilidade da prestação dos Serviços.

3. DOS PREÇOS, DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E DOS ENCARGOS MORATÓRIOS

3.1. Pela prestação dos Serviços, o Contratante aceita pagar à Contratada os preços descritos no documento "Planos de Serviços - Informações sobre as Ofertas", integrado ao Anexo I ("Preços"), nas condições de pagamento nele estabelecidas e sujeito aos encargos que dispõe para o caso de impontualidade.

3.2. O Anexo I também define índice para reajuste dos Preços, contém a descrição dos procedimentos para a sua eventual contestação, bem como as hipóteses de suspensão dos Serviços, entre outras Condições Técnicas e Comerciais.

4. DO TERMO DE ADESÃO AO PLANO DE SERVIÇO

4.1. O Termo de Adesão ao Contrato SCM & SVAs e de Escolha do Plano de Serviço ("Termo de Adesão", Anexo II a este Contrato) tem justamente estas duas funções, quais sejam, a de o Assinante aderir a este Contrato e seus Anexos e escolher livremente o Plano de Serviço que lhe parece o mais adequado dentre os ofertados pela Contratada.

4.2. São as seguintes as formas de Adesão por parte do Contratante:

4.2.1. Assinatura, física ou virtual, no próprio Termo de Adesão impresso ou eletrônico;

4.2.2. Manifestação verbal expressa, quando a contratação se der ou for confirmada por atendimento telefônico, por força de ligação originada ou recebida pela Central de Atendimento da Contratada, garantida a gravação da formalização deste Contrato por 90 (noventa) dias;

4.2.3. Qualquer forma de aceitação inequívoca, manifestada eletronicamente; e

4.2.4. A reiteração dos pagamentos realizados diante dos faturamentos endereçados pela Contratada, em função dos Preços atribuídos aos Serviços.

4.3. Ao aderir ao presente Contrato, por força da presente cláusula e diante do que dispõe a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018 - "LGPD"), o Contratante, de forma livre e expressa, concorda que a Contratada colete e mantenha, não somente os dados contidos no próprio Termo de Adesão, mas também outros dados seus obtidos pela Contratada em decorrência da execução deste Contrato e a prestação dos Serviços, entre eles, os dados de conexão e acessos realizados pelo Assinante.

4.4. O Termo de Adesão, uma vez ativados os Serviços, também autoriza a emissão dos documentos de cobrança, de acordo com o Anexo I deste Contrato.

5. DOS DIREITOS E DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

5.1. São Direitos do Contratante, além dos previstos na Lei n. 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações) e demais Regulamentos da Anatel aplicáveis, em especial, as Resoluções nºs. 765/2023 e 777/2025, os seguintes:

5.1.1. Acesso e fruição dos Serviços dentro dos parâmetros de qualidade e regularidade estabelecidos na Regulamentação e neste Contrato;

5.1.2. Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição dos Serviços, após ter livremente escolhido a Contratada e o seu Plano de Serviço, uma vez presentes as condições técnicas necessárias;

5.1.3. Previamente à contratação (e mesmo posteriormente, sem quaisquer ônus), conhecer todas as informações relativas aos Planos de Serviços, a este Contrato e seus Anexos, que estão disponíveis em <https://www.connectsul.com.br>, mais especificamente no documento "Planos de Serviços - Informações sobre as Ofertas", inclusive com medidas para o uso eficiente e adequado dos Serviços, bem como sobre a correta utilização dos equipamentos;

- 5.1.4. Ter garantida a inviolabilidade e o sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações, e o respeito à sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais por parte da Contratada, nos termos da LGPD;
- 5.1.5. Não ver suspensos os Serviços, exceto se em decorrência de impontualidade de pagamento dos Preços e de sua inadimplência contratual, nos termos da Regulamentação e deste Contrato;
- 5.1.6. Ter acesso aos documentos de cobrança, com discriminação dos valores cobrados e com a antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data do vencimento;
- 5.1.7. Receber resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações e pedidos de informação (em, no máximo, dez dias, se não o forem imediatamente), sendo-lhe assegurado o encaminhamento de suas reclamações ou representações contra a Contratada, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- 5.1.8. Ver-se reparado pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- 5.1.9. Ter restabelecido a fruição integral dos Serviços, a partir da quitação de seus eventuais débitos, ou por força de acordo celebrado com a Contratada, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício desse direito;
- 5.1.10. Não ser obrigado ou induzido a adquirir 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 dos Serviços, nos termos da Regulamentação;
- 5.1.11. Não ser cobrado por qualquer valor alheio à prestação dos Serviços, sem sua autorização prévia e expressa;
- 5.1.12. Rescindir este Contrato, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com Prazo de Permanência, nos termos do Anexo III deste Contrato. Os efeitos do cancelamento e rescisão deverão se dar imediatamente após a solicitação do Contratante;
- 5.1.13. Transferir a titularidade deste Contrato a novo titular, desde que esse implemente os requisitos necessários para a contratação inicial dos Serviços;
- 5.1.14. Não receber mensagem de cunho publicitário ou com o objetivo de vender serviços ou produtos de prestadoras de serviços de telecomunicações, salvo consentimento prévio, livre e expresso, bem como a possibilidade de optar pelo não recebimento de chamadas publicitárias ou com o objetivo de vender serviços ou produtos das prestadoras de serviços de telecomunicações;
- 5.1.15. Suspender temporariamente os Serviços, sem ônus e a partir do dia seguinte ao seu pedido de suspensão, uma única vez a cada período de doze meses, pelo prazo de trinta (30) a cento e vinte (120) dias, desde que adimplente, mantendo a possibilidade do seu restabelecimento, também sem ônus, no mesmo endereço, no prazo de vinte e quatro horas (1 dia), ficando o Contratante ciente de que, fora dessas condições, poderá haver a cobrança por pedido de suspensão; e
- 5.1.16. Obter da Contratada, gratuitamente, informações quanto a registros de inadimplência relativos à sua pessoa, bem como exigir a imediata exclusão de registros dessa natureza após o pagamento do débito e respectivos encargos.
- 5.2. São obrigações do Contratante, além das previstas na Lei n. 9.472/1997 e demais Regulamentos da Anatel aplicáveis, em especial, as Resoluções nºs. 765/2023 e 777/2025, as seguintes:
- 5.2.1. Pagar à Contratada os Preços devidos pela contratação dos Serviços, de acordo com o Plano escolhido, nos termos deste Contrato e seus Anexos;
- 5.2.2. Utilizar os Serviços contratados exclusivamente para os fins e configurações especificadas neste Contrato e seus Anexos, de forma que se caracteriza o uso indevido dos Serviços a prática de quaisquer atos que resultem na alteração das condições do presente Contrato e seus Anexos, especialmente:
- 5.2.2.1. Alterar quaisquer configurações e características técnicas dos Serviços, dos equipamentos e das redes de comunicação de propriedade ou sob a responsabilidade da Contratada, sem a sua prévia e expressa concordância, ainda que estejam nas instalações do Contratante;
- 5.2.2.2. Utilizar os Serviços fora dos moldes e da finalidade específica descrita neste Contrato e seus Anexos, observando a legislação vigente aplicável, inclusive a Regulamentação da Anatel;

- 5.2.3. Comunicar à Contratada e à Anatel quaisquer irregularidades e anormalidades observadas quando da ativação e/ou funcionamento dos Serviços;
- 5.2.4. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta ativação e funcionamento dos equipamentos da Contratada, quando for o caso, preservando-os de quaisquer danos;
- 5.2.5. Somente conectar à rede da Contratada terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel;
- 5.2.6. Indenizar a Contratada por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;
- 5.2.7. Realizar a manutenção de sua rede interna e dos equipamentos de sua propriedade, quando for o caso;
- 5.2.8. Utilizar-se dos Serviços unicamente para si e para pessoas autorizadas pelo Contratante, sendo expressamente vedadas a divisão dos Serviços, sua redistribuição ou compartilhamento com quem quer que seja, caso em que a Contratada terá direito à imediata rescisão deste Contrato;
- 5.2.9. Manter a Contratada atualizada quanto a todos os seus dados de contato (endereço - inclusive para correspondências eletrônicas, e-mail -, telefone fixo e celular), para receber os comunicados e notificações relativos aos Serviços e a este Contrato, sendo que a inobservância desta obrigação isenta a Contratada de eventual responsabilidade derivada das respectivas comunicações; e
- 5.2.10. Quanto aos equipamentos da Contratada, cedidos ao Contratante em comodato, quando e se for o caso, o Contratante declara-se ciente e concorda que:
- 5.2.10.1. o valor pago pelos Serviços de Instalação/Ativação não configura direito de propriedade, os quais continuarão a pertencer à Contratada;
- 5.2.10.2. usará e cuidará dos equipamentos como se próprios fossem, obrigando-se a mantê-los em perfeitas condições de uso e conservação, comprometendo-se pela sua guarda, preservação e integridade, até a efetiva restituição à Contratada;
- 5.2.10.3. são insuscetíveis de penhor, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento, não podendo cedê-los ou transferi-los a qualquer título a terceiros, sob pena de responder por perdas e danos;
- 5.2.10.4. Comunicará imediatamente à Contratada quaisquer falhas no desempenho dos equipamentos, a fim de que esta, se for o caso, possa repará-los, bem como furto, roubo ou extravio; e
- 5.2.10.5. não poderá prestar, por si ou por intermédio de terceiros não credenciados, reparos ou consertos.
- 5.2.10.5.1. Caso haja desconfiguração dos equipamentos, por atos do Contratante ou de terceiros, será cobrado o Preço de Visita Técnica, no valor discriminado no documento "Planos de Serviços - Informações sobre as Ofertas", atualizados de acordo com o site da Contratada, para reparo ou configuração dos equipamentos.

6. DOS DIREITOS E DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 6.1. São Direitos da Contratada, além das previstas na Lei n. 9.472/1997, demais Regulamentos aplicáveis, em especial, as Resoluções nºs. 765/2023 e 777/2025, os seguintes:
- 6.1.1. Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam e contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares aos Serviços, sem prejuízo da sua responsabilidade perante o Contratante e a Anatel;
- 6.1.2. Alterar as configurações dos Serviços, visando aprimorá-los, diante das evoluções tecnológicas;
- 6.1.3. Suspender os Serviços para fins de manutenção, isto é, para interrupção programada, desde que comunique o Contratante com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, dispensado o ressarcimento de acordo com o Manual Operacional do Regulamento anexo à Resolução Anatel n. 765/2023 (§ 3º do artigo 66), nos seguintes horários:
- 6.1.3.1. Entre 0h (zero hora) e 6h (seis horas) para a Planta Interna. Deve-se entender por Planta Interna o segmento de rede de telecomunicações, que abrange todos os elementos dessa rede, internamente, a uma estação de telecomunicações até o ponto de conexão externa dessa estação, incluindo as interconexões entre as estações;

6.1.3.2. Entre 6h (seis horas) e 12h (doze horas) para a Rede Externa. Deve-se entender por Rede Externa o segmento da rede de telecomunicações, que se estende do equipamento do cliente e respectivos cabeamentos, instalados em locais expostos, sujeitos a questão de segurança pública e/ou com restrição de acesso.

6.2. Sem prejuízo da assimetria regulatória, consubstanciada no fato de a Contratada enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), nos termos da Regulamentação da Anatel, são Obrigações da Contratada, além das previstas na Lei n. 9.472/1997 e demais Regulamentos aplicáveis, em especial, as Resoluções nºs. 765/2023 e 777/2025, os seguintes:

6.2.1. Manter a Central de Atendimento disponível para o Contratante, com discagem direta gratuita, através de WhatsApp, no período mínimo de 12 horas, no caso da Contratada, no período compreendido entre sete e vinte e duas horas, nos dias úteis;

6.2.2. Comunicar, com antecedência mínima de trinta dias, as extinções/alterações de Preços e condições de fruição dos Serviços, entre as quais, as modificações quanto à velocidade do Plano de Serviço contratado, mantidas as condições de planos de serviços contratados por um período mínimo de 12 (doze) meses;

6.2.3. Informar sobre as características e especificações técnicas dos equipamentos, necessárias à sua conexão com a rede da Contratada, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnico comprovado;

6.2.4. Prestar esclarecimentos ao Contratante sobre as reclamações relativas à fruição dos Serviços, de pronto e livre de ônus ou, no máximo, no prazo do item 5.1.7;

6.2.5. Manter os dados cadastrais e os registros de conexão do Contratante pelo prazo mínimo de um ano;

6.2.6. Responsabilizar-se pelo ressarcimento dos danos diretos comprovadamente causados às instalações ou equipamentos do Contratante, seja por si, por seus empregados, agentes ou terceiros contratados para a execução deste Contrato, limitando-se a responsabilidade ao bem danificado, seja em caso de restauração ou de substituição;

6.2.7. Requerer a baixa do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, independentemente de solicitação do Contratante, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, contados da efetiva quitação do débito;

6.2.8. Dar adequado tratamento a quaisquer dados pessoais obtidos por meio da relação com o Contratante, no sentido que a LGPD empresta ao termo "dados pessoais", e deles somente utilizar-se para as finalidades comerciais específicas e legítimas, devendo ser armazenados e protegidos na forma da lei. Ao dividi-los com seus empregados, cientificá-los de que devem observar as mesmas finalidades, e, em qualquer caso, não os disponibilizar a terceiros, incluindo fornecedores, exceto se expressamente autorizado pelo Contratante;

6.2.7.1. O Contratante fica ciente que haverá situações nas quais a Contratada, por força de imposição de autoridades judiciárias ou outras legitimadas por lei, estará obrigada a fornecer, além de outros, dados de cadastro e registro de conexão do Contratante, caso em que, se lhe for possível, diante do teor e do prazo da solicitação que receber, a Contratada dará conhecimento ao Assinante do quanto lhe tenha sido solicitado.

6.2.8. Registrar as reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão do Contratante, observando que:

6.2.8.1. A disponibilização de cópia da gravação deverá ocorrer no prazo de dez dias a contar da solicitação, no espaço do cliente no site da Contratada ou por correspondência eletrônica ao cliente, a critério do Contratante, sem ônus;

6.2.8.2. A manutenção da gravação das chamadas efetuadas pelo Contratante à Central de Atendimento da Contratada deverá permanecer disponível pelo prazo mínimo de noventa dias, contados a partir da data da realização da chamada.

7. DAS LIMITAÇÕES E EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE

7.1. A Parte que, por si ou por seus empregados, agentes ou terceiros, comprovadamente, causar danos aos equipamentos e/ou instalações da outra Parte será responsável pelo ressarcimento dos custos de reparação dos equipamentos e das instalações, além de outros eventuais danos, limitando-se a responsabilidade ao valor de mercado do que for danificado, seja em caso de restauração ou de substituição.

7.2. A responsabilidade prevista neste Contrato limitar-se-á aos danos diretos, excluindo-se eventuais danos indiretos, força maior ou caso fortuito, insucessos comerciais e lucros cessantes.

7.3. Os casos fortuitos ou motivos de força maior serão excludentes de responsabilidade na forma do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

8. DA VIGÊNCIA E DA EXTINÇÃO DO CONTRATO

8.1. Este Contrato entra em vigor na data da assinatura do Termo de Adesão, qualquer que seja a sua forma, e terá prazo indeterminado de vigência.

8.2. Em havendo Contrato de Permanência, prevalecerá o prazo estabelecido naquele Instrumento para todos os efeitos legais e regulatórios.

8.3. Sem prejuízo da exigibilidade dos encargos proporcionais decorrentes, o presente Contrato poderá ser rescindido nas seguintes hipóteses:

8.3.1. A pedido do Contratante, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com Prazo de Permanência, nos termos do Anexo III deste Contrato, devendo a Contratada providenciar na retirada dos seus equipamentos no prazo de 60 (sessenta) dias contados do pedido de rescisão, sem ônus para o Contratante, que poderá optar pela entrega dos equipamentos em local a ser indicado pela Contratada;

8.3.2. Por iniciativa da Contratada, ante o descumprimento comprovado das obrigações contratuais ou regulamentares por parte do Contratante, o que inclui a sua inadimplência quanto aos Preços, bem como a hipótese de danos diretos e em caso de redistribuição indevida de sinais e ou em infringência às suas obrigações contidas nos itens 5.2. e seguintes;

8.3.3. Na ocorrência de caso fortuito ou força maior que impeça a continuidade dos Serviços; e

8.3.4. Caso o Contratante solicite a alteração do endereço de instalação e o novo domicílio indicado não seja passível de atendimento por parte da Contratada, por força de inviabilidade técnica, caso em que será devida a multa prevista no Contrato de Permanência, se aplicável.

8.4. Na hipótese do item 8.3.1., a desativação dos Serviços deve ser concluída pela Contratada em até vinte e quatro horas, a partir da solicitação, devendo ser informado imediatamente o número sequencial de protocolo, com data e hora, que comprove o pedido de rescisão;

8.5. O presente Contrato também poderá ser rescindido, a qualquer tempo e independentemente de notificação, em caso de:

8.5.1. Extinção da autorização da Contratada;

8.5.2. Decretação de falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer uma das Partes deste Contrato; e

8.5.3. De comum acordo entre as Partes.

8.6. O pedido de rescisão, que poderá ser feito exclusivamente pelo Contratante, independerá do seu adimplemento contratual e somente poderá ser efetivado por meio da Central de Atendimento da Contratada, mediante comprovante de protocolo.

8.7. Independentemente de seu adimplemento contratual, os efeitos da rescisão deste Contrato serão imediatos à solicitação do Contratante, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo.

8.8. O Contratante deverá permitir a retirada dos equipamentos da Contratada, obrigando-se a restituí-los e, em caso de impossibilitar o acesso da Contratada às suas instalações, deverá pagar o preço correspondente, sob pena das medidas extrajudiciais e judiciais cabíveis.

9. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1. São Disposições Gerais do presente Contrato:

9.1.1. O presente Contrato obriga as Partes por si e seus sucessores, a qualquer título;

9.1.2. As Partes não poderão ceder, parcial ou totalmente, as obrigações decorrentes do presente Contrato, sem prévia e escrita comunicação a outra Parte, com o mínimo de trinta dias de antecedência;

9.1.3. Se qualquer cláusula ou condição deste Contrato vier a ser considerada ilegal, inválida ou inexecutável nos termos da legislação brasileira, as demais cláusulas e condições continuarão em plena existência, vigência e eficácia;

9.1.4. A ação ou omissão de qualquer das Partes não importará em renúncia de seus direitos e obrigações contratuais, os quais poderão ser exercidos a qualquer tempo, salvo se a renúncia for colocada expressamente e por escrito. Neste caso, a renúncia terá aplicação específica e restrita ao expressamente previsto, não significando novação ou renúncia de outros direitos;

9.1.5. O presente Contrato será regido e interpretado segundo as leis brasileiras, em especial a Lei nº 8.087/1990 (Código de Defesa do Consumidor), Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações) e as Resoluções Anatel nº 765/2023 (Regulamento Geral dos Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações), nº 777/2025 (Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações), e ainda, quanto a eventual dúvida sobre o conceito ou definição de determinados termos, pela Resolução 779/2025 (Glossário aplicável ao Setor de Telecomunicações);

9.1.6. A Anatel tem endereço físico no Setor de Autarquias Sul (SAS), Quadra 6, em Brasília - DF, CEP 70.070 - 040, endereço eletrônico de sua biblioteca é o www.anatel.gov.br, no qual o Contratante poderá encontrar cópia integral das Resoluções citadas no item anterior, e o telefone da Central de Atendimento da Anatel é o 1331; e

9.1.7. As Partes elegem o foro da comarca do domicílio do Contratante, como competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente Contrato e seus Anexos, com renúncia expressa e exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por se achar de acordo com este Contrato SCM & SVAs e seus Anexos, o Contratante manifesta sua livre aceitação, através do Termo de Adesão, em quaisquer das suas formas discriminadas neste Contrato, para que desta manifestação de vontade decorram os seus jurídicos e legais efeitos.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA E DE VALOR ADICIONADO

ANEXO I

PLANOS DE SERVIÇOS

CARACTERÍSTICAS GERAIS & CONDIÇÕES COMERCIAIS

1. CARACTERÍSTICAS GERAIS

1.1. Os Serviços prestados pela Contratada enquadram-se no conceito de Serviço de Comunicação Multimídia, na forma da Resolução Anatel n. 777/2025, que é o serviço de telecomunicações de interesse coletivo, prestado no regime privado, que possibilita a comunicação a partir de estações fixas para oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a usuários dentro de uma área de prestação de serviço (Serviços SCM);

1.2. Nos Serviços SCM não estão compreendidos serviços que possam configurar Radiodifusão ou Serviço de Acesso Condicionado (SeAC - TV por Assinatura), assim como o fornecimento de sinais de vídeos e áudio, de forma irrestrita e simultânea, para os usuários, na forma e condições previstas na regulamentação, assim como também não é permitido o encaminhamento de tráfego telefônico por meio da rede dos Serviços SCM simultaneamente originado e terminado nas redes do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC);

1.3. A partir dos Serviços SCM, ficam possibilitados os Serviços de Valor Adicionado, incluindo-se os Serviços de Conexão à Internet (Serviços SCI);

1.4. Os Planos de Serviços estão amplamente descritos no documento "Planos de Serviços - Informações sobre as Ofertas", que contém, entre outras peculiaridades, as condições de prestação dos Serviços, as suas características, acesso, manutenção, utilização e serviços eventuais e suplementares, além dos preços associados e as regras e critérios de sua aplicação;

1.5. O documento "Planos de Serviços - Informações sobre as Ofertas" faz parte integrante e indissociável do presente Contrato e deste Anexo, de modo que se deve entender como se aqui estivessem transcritas todas as suas disposições;

1.6. Caberá exclusivamente à Contratada decidir quais os meios, recursos técnicos e equipamentos serão empregados na prestação dos Serviços, em conformidade com as normas e regulamentações vigentes, levando em consideração os requisitos técnicos especificados no presente Contrato;

1.7. As solicitações do Contratante que acarretem alterações na topologia, local de atendimento e/ou características dos Serviços em relação à situação inicialmente acordada, estarão sujeitas à apreciação pela Contratada para avaliação da viabilidade da solicitação, o que poderá implicar alteração dos Preços contratados e expressos no Termo de Adesão;

1.8. Quando da contratação, o Contratante assinará o Termo de Adesão (Anexo II) a este Contrato SCM & SVAs;

1.9. Uma vez assinado o Termo de Adesão, a Contratada emitirá Ordem de Serviço, que possibilitará a ativação dos Serviços. Na impossibilidade injustificada de o Contratante presenciar a ativação, a Contratada os executará unilateralmente e notificará o Contratante da ativação. Os Serviços serão considerados como ativados e aceitos, a partir do primeiro login feito pelo Contratante para a sua utilização, o que será o marco temporal para a contagem do primeiro faturamento;

A notificação de que trata o item anterior se dará por correspondência eletrônica (e-mail), para endereço do Contratante, cadastrado pela Contratada e na qual serão reiteradas as principais características dos Serviços; e

1.10. As solicitações de serviços (reparos por eventuais falhas ou defeitos) que não puderem ser efetivadas de imediato, deverão ser atendidas em, no máximo, 10 (dez) dias, sujeitando-se os Preços às regras de Descontos por Interrupção, se e quando for o caso.

2. DOS PREÇOS E DAS CONDIÇÕES COMERCIAIS

- 2.1. Os Planos dos Serviços e seus respectivos Preços são os estipulados no documento "Planos de Serviços - Informações sobre as Ofertas", que contém as Planilhas descritivas de cada Plano e, em acréscimo às disposições contidas no item 3 abaixo, contemplam as Condições Comerciais Genéricas e Específicas a cada Plano ofertado pela Contratada e contratado pelo Contratante; e
- 2.2. A cada período de 12 (doze) meses - ou em prazo menor, desde que a lei assim o permita - contados da data-base do Contrato/Termo de Adesão ou da data do último reajuste, os Preços poderão ser reajustados, adotando-se a variação positiva do IPC-A da Fundação Getúlio Vargas, ou, no caso de extinção deste, por outro índice que venha substituí-lo e que reflita a variação dos Preços no período em questão.

3. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E FATURAMENTO

- 3.1. Os Preços são expressos em Reais (R\$) e serão devidos mensalmente à Contratada, exceto os referentes aos Serviços de Instalação/Ativação;
- 3.2. O Serviço de Instalação/Ativação será cobrado uma única vez por evento, salvo se houver solicitação para a transferência de endereço por parte do Contratante ou se fizer parte integrante dos benefícios para os efeitos do Contrato de Permanência;
- 3.3. Cada uma das Partes arcará com os impostos que lhes competir na forma da legislação em vigor.
- 3.4. Na hipótese de criação de novos tributos, tarifas, taxas, encargos, contribuições fiscais ou parafiscais, previdenciárias ou trabalhistas, e ainda se forem modificadas as alíquotas dos tributos em vigor, ou se ainda for dada nova interpretação pelo fisco à arrecadação de tributos, ou se, de qualquer forma, forem majorados os ônus da Contratada ("Tributos"), os valores dos Preços a serem pagos pelo Contratante serão revisados de modo a refletirem tais modificações;
- 3.5. O Contratante fica ciente que a regulamentação da Reforma Tributária em curso no país irá demandar ajustes na forma de faturamento e cobrança dos Preços e eventualmente também a sua majoração, bem como alterações e ou adaptações na forma e conteúdo dos documentos fiscais a serem emitidos pela Contratada;
- 3.6. Os pagamentos realizados pelo Contratante à Contratada serão efetuados sem qualquer retenção, exceto aquelas obrigatórias por lei, seja em decorrência da regulamentação da Reforma Tributária, seja as que eventualmente venham a ser de responsabilidade do Contratante;
- 3.7. Disposições sobre as Notas Fiscais/Faturas de Prestação dos Serviços:
- 3.7.1. A Contratada emitirá Nota Fiscal Fatura de Serviço de Comunicação Eletrônica (NFCom, Modelo 62), e respectivo DANFE-COM - Documento Auxiliar da Nota Fiscal Fatura de Serviços de Comunicação Eletrônica, que conterá os Serviços SCM, os Serviços SCI e a relação dos demais SVAs, com a discriminação dos respectivos Preços, cujo vencimento sempre se dará nos dias pré-determinados no documento "Planos de Serviços - Informações sobre as Ofertas", a escolha do Contratante;
- 3.7.2. Os Serviços de Valor Adicionado, mais especialmente os Serviços de Conexão à Internet (Serviços SCI), contidos em cada Plano de Serviço, uma vez que não podem ser caracterizados como Serviços de Telecomunicações, serão suportados por Notas de Débito, conforme admitido pela Receita Federal do Brasil ou, alternativamente, relacionados na NFCom/DANFE-COM;
- 3.7.3. Os demais Serviços de Valor Adicionado, quando e se sujeitos ao ISSQN, serão suportados por Notas Fiscais de Serviço Eletrônicas, de competência municipal. Aqueles SVAs que não puderem ser suportados por Notas Fiscais de Serviço Eletrônicas também constarão de Notas de Débito;
- 3.7.4. O seu não recebimento no endereço indicado pelo Contratante não o isenta do devido pagamento;
- 3.7.5. O faturamento do primeiro mês deste Contrato será calculado pró-rata, considerando-se o número de dias que os Serviços estiveram em operação até o dia do encerramento do respectivo mês; e
- 3.7.6. No caso de desativação dos Serviços, o faturamento também será calculado pró-rata, considerando-se o número de dias que os Serviços estiveram em operação, até a data da efetiva desativação.

4. DAS PENALIDADES PELA IMPONTUALIDADE NO PAGAMENTOS DOS PREÇOS

4.1. Independentemente de aviso ou interpelação judicial, o Contratante estará sujeito às seguintes penalidades em caso de impontualidade, mesmo que o atraso no pagamento venha a ocorrer dentro do próprio mês de vencimento:

4.1.1. Perda do desconto concedido a título de pontualidade, se houver;

4.1.2. Juros moratórios mensais de 1% (um por cento) sobre o valor total do débito (mensalidades sem o desconto pontualidade), devidos, pro rata die, desde o primeiro dia seguinte ao do vencimento até a data do efetivo pagamento;

4.1.3. Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total do débito, devida uma única vez, a partir do dia seguinte ao do vencimento; e

4.1.4. O valor do débito será atualizado monetariamente pela variação acumulada pro rata die do IPC-A, do mês anterior ao do vencimento até o mês anterior ao do pagamento, desconsiderando-se qualquer variação negativa do citado índice.

5. DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS E DA POSSIBILIDADE DE RESCISÃO POR INADIMPLÊNCIA

5.1. Em caso de inadimplência, a Contratada procederá à suspensão dos Serviços e, posteriormente, na rescisão do presente Contrato, observados os seguintes passos e acontecimentos:

5.1.1. Suspensão Total: Verificado que não houve o pagamento na data do vencimento, a Contratada enviará notificação ao Contratante, relatando o motivo e o alerta de prazo para a suspensão, o valor e o mês do débito e aviso de possível inclusão nos cadastros de devedores inadimplentes. Não paga a fatura, uma vez transcorridos 15 (quinze) dias da ciência da existência do débito vencido via notificação, o Contratante terá os Serviços suspensos.

5.1.2. Rescisão Contratual: Transcorridos 30 (trinta) dias da notificação de que trata o item anterior, efetivada a Suspensão Total dos Serviços, em não havendo o pagamento dos débitos (incluindo penalidades pela impontualidade), a Contratada enviará nova notificação ao Contratante alertando-o que este Contrato poderá ser rescindido em sessenta (60) dias da Suspensão Total, não havendo a integralidade dos pagamentos devidos; e

5.1.3. Em qualquer caso, não haverá cobrança dos Serviços durante o período da Suspensão Total.

5.2. Em caso de rescisão, as multas decorrentes do Contrato de Permanência serão agregadas aos débitos do Contratante, sem prejuízo das penalidades pela impontualidade, sendo que a Contratada, em até sessenta dias da rescisão, providenciará na retirada dos seus equipamentos da posse do Contratante;

5.3. O reestabelecimento dos Serviços fica condicionado ao total pagamento dos valores em atraso, com as penalidades pela impontualidade, sendo que os serviços deverão ser restabelecidos em até um (1) dia útil da confirmação do pagamento;

5.4. No mesmo prazo se dará a reativação, em caso de acordo entre as Partes, com a confirmação do recebimento da primeira parcela do ajuste.

5.5. Em caso de Inadimplência, fica, desde já, a Contratada autorizada a incluir o nome do Contratante nas relações de devedores dos órgãos de proteção ao crédito;

5.6. O recebimento dos Preços fora dos prazos e condições estabelecidas neste Anexo será considerado como mera liberalidade e não importará em alteração nas condições de pagamento estabelecidas neste item.

5.7. Rescindido o Contrato, a Contratada enviará comprovante de rescisão ao Contratante no prazo máximo de 7 (sete) dias, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito.

6. CONTESTAÇÃO DOS PREÇOS CONSTANTES DAS NOTAS FISCAIS

6.1. O Contratante poderá contestar os Preços contidos nos documentos de cobrança, no prazo máximo de 3 (três) anos, contados da data da cobrança eventualmente indevida;

6.2. O Contratante deverá encaminhar notificação ou reclamação através da Central de Atendimento da Contratada, que será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência, obedecidos os seguintes passos:

6.2.1. A partir do recebimento da contestação, a Contratada terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para apresentar a resposta, quando então cientificará o Contratante acerca do resultado da contestação do débito.

6.2.2. A ausência de resposta ao Contratante neste prazo implica reconhecimento da procedência da contestação e

devolução dos valores contestados na forma dos itens 6.3. ou 6.4., obedecidos os ciclos de faturamento da Contratada;

6.2.3. Se a contestação for considerada improcedente pela Contratada e o Contratante não tiver efetuado os respectivos pagamentos, serão devidas as Penalidades do item 4.1. acima;

6.2.4. Se a contestação for apenas parcialmente procedente, ou seja, procedente em relação a apenas uma parte da cobrança, fica o Contratante obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, também em até cinco dias da ciência do resultado da contestação, sem Penalidades do item 4.1. acima; e

6.2.5. Se a contestação for julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao Contratante um novo documento de cobrança com os valores corrigidos, sem quaisquer penalidades.

6.3. Caso o Contratante já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a Contratada compromete-se a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente, acrescido de correção monetária e juros proporcionais de 1% (um por cento) ao mês;

6.4. O Assinante também poderá optar por receber a importância devida via depósito em conta corrente, considerando-se o prazo máximo de 30 (trinta) dias;

6.5. A não contestação aliada ao não pagamento pontual caracteriza o inadimplemento do Contratante; e

6.6. Na hipótese de pagamento em duplicidade, a Contratada devolverá o valor pago em excesso por meio de abatimento no documento de cobrança seguinte à identificação do fato, respeitado o ciclo de faturamento ou, por solicitação do Contratante, mediante depósito bancário em até 30 (trinta) dias, contados da solicitação.

7. DESCONTOS POR INTERRUÇÃO

7.1. Entende-se por interrupção a ocorrência de defeito que impossibilite a fruição dos Serviços.

7.2. Aos Preços dos Serviços serão concedidos descontos proporcionais, em caso de interrupção, cuja causa seja de exclusiva responsabilidade da Contratada, ressalvadas as interrupções programadas, com a aplicação da seguinte fórmula:

$$Vd = (Vm/43.200) \times TI$$

Onde:

Vd = Valor do desconto.

Vm = Valor mensal dos Serviços (Preços).

43.200 = Total de minutos em um mês, considerando-se 30 (trinta) dias.

TI = Tempo da Interrupção em Minutos

7.3. Para fins de cálculo do período de interrupção, adota-se como início da contagem do tempo o horário de ocorrência do fato e, como término, o horário da conclusão do reparo pela Contratada.

7.4. Não serão concedidos descontos nos casos de interrupções comprovadamente ocasionadas por:

7.4.1. Operação inadequada do Contratante, de seus agentes ou representantes;

7.4.2. Defeitos na infraestrutura sob responsabilidade do Contratante, que impossibilite a prestação dos Serviços por parte da Contratada;

7.4.3. Caso fortuito ou força maior;

7.4.4. Ato do Contratante que, sem justificativa, impeça o acesso da equipe técnica da Contratada às suas instalações, onde estejam localizados equipamentos relevantes à prestação dos Serviços, implicando na postergação do saneamento do defeito que ocasionou a interrupção;

7.4.5. A hipótese de Interrupção Programada, estabelecida no item 6.1.3. do Contrato.

7.5. O desconto referente à interrupção será apurado mensalmente, de maneira que a concessão do desconto apurado será efetuada, no máximo, na NFCom-DANFE-COM do segundo mês subsequente ao de ocorrência da interrupção dos Serviços, respeitados os ciclos de faturamento da Contratada.
