

TERMO DE CONTRATAÇÃO

CONTRATANTE:		
CPF/MF:	RG n.º:	
Endereço de Instalação/Cobrança:		
Município	UF	CEP
e-mail:	Telefone:	
SERVIÇO CONTRATADO: SCM RESIDENCIAL Banda Larga Não Dedicada: <input type="checkbox"/> FIBRA/CABO		
Velocidade:	<input type="checkbox"/> Pré-Pago	<input type="checkbox"/> Pós-Pago
Prazo: 12 meses	Início: ____/____/____	
Valor Mensal Internet: R\$	Valor de Manutenção da Rede: R\$	
Valor de Instalação: R\$		
Data Vencimento:	<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 20
Equipamentos em Comodato:	<input type="checkbox"/> INTERNET A CABO/FIBRA:	
Valor Benefício: R\$		
Benefício/Descontos/Vantagens ¹ : Taxa de Instalação		

Pouso Alegre/MG, de de .

CONEXÃO INOVE TELECOMUNICAÇÕES LTDA.

CONTRATANTE

¹ Os benefícios/descontos/vantagens estão atrelados ao Contrato de Permanência (Fidelidade) firmado juntamente com o Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia. Sendo que neste ato, o CONTRATANTE declara ter pleno conhecimento que os benefícios/descontos/vantagens, aqui concedidos, estão atrelados ao cumprimento integral do Contrato de Permanência disponíveis no site www.conexaoi9.com.br.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA BANDA LARGA NÃO DEDICADA – RESIDENCIAL

Pelo presente contrato, de um lado **CONEXÃO INOVE TELECOMUNICAÇÕES LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 19.444.380/0001-81, com sede na Rua Hélio Jacy Gouvea Schiefler nº 370, Bairro Jardim Aeroporto, Município de Pouso Alegre, Estado de Minas Gerais, CEP 37560-185, neste ato representada na forma de seus Estatutos Sociais, doravante denominada **CONEXÃO INOVE**, e de outro a **pessoa física qualificada no TERMO DE CONTRATAÇÃO – o qual passa a fazer parte integrante deste instrumento**, doravante denominada **CONTRATANTE**, firmam o presente Contrato de Prestação de Serviços, que se regerá pela legislação aplicável em vigor c/c Resolução 632/2014 ANATEL, bem como as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS DEFINIÇÕES.

1.1. **TERMO DE CONTRATAÇÃO:** instrumento/ANEXO (impresso, eletrônico ou áudio) de adesão (presencial, *online*, telefone ou via *Whatsapp*) a este Contrato no qual consta a qualificação da CONTRATANTE, o objeto do Contrato, prazos (vigência contratual), condições e procedimentos para ativação, desativação e aceitação da Linha Não Dedicada, prazos e procedimentos para faturamento e forma de pagamentos pelos serviços prestados, sendo o instrumento/ANEXO que o completa e o aperfeiçoa, constituindo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão prevista em Lei e no presente Contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA – OBJETO

2.1. O serviço compreende a disponibilização, pela CONEXÃO INOVE, dos meios necessários para a comunicação de dados e de uma porta de acesso a um roteador integrado a rede *Internet*, específicos para o acesso ou a integração à rede *Internet* (“Serviço(s)”), no local estipulado pelo TERMO DE CONTRATAÇÃO e Ordem de Serviço de Instalação – OS.

2.2. A CONEXÃO INOVE se encontra devidamente autorizada para ofertar os referidos serviços de telecomunicações, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – Ato n.º 437 de 21 de janeiro de 2015.

2.3. A velocidade de acesso e modalidade dos circuitos, incluindo as características e especificações técnicas dos serviços, os valores mensais a pagar, os prazos de ativação e desativação, bem como demais detalhes técnicos e comerciais serão detidamente designados no TERMO DE CONTRATAÇÃO e Ordem de Serviço de Instalação – OS, os quais farão parte integrante e indissociáveis à celebração desse Contrato.

2.4. A disponibilização do Serviço e da infraestrutura de telecomunicações de propriedade da CONEXÃO INOVE ocorre com o intuito do CONTRATANTE utilizar em proveito próprio, na modalidade **LINK NÃO DEDICADO – RESIDENCIAL**, não lhe sendo permitido alterá-la ou ceder a terceiros.

2.5. A infraestrutura de telecomunicações disponibilizada pela CONEXÃO INOVE estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias da semana, a partir da ativação de 01 (um) ponto de interesse informado pelo CONTRATANTE, ressalvadas às interrupções causadas na infraestrutura por caso fortuito ou motivo de força maior, dentre outras hipóteses previstas nesse Contrato.

2.6. O CONTRATANTE utilizará os meios colocados a sua disposição exclusivamente para a configuração autorizada.

2.7. O uso pelo CONTRATANTE dos serviços disponibilizados por este Contrato apenas poderá ter fins legítimos. É estritamente proibida a transmissão de qualquer material em violação a qualquer lei, dentre os quais: terrorismo, propagação de *fake news*, pedofilia, atos antidemocráticos, entre outros.

2.8. A disponibilização da infraestrutura de telecomunicações de propriedade da CONEXÃO INOVE não possui caráter de exclusividade.

2.9. O CONTRATANTE utilizará os meios colocados a sua disposição exclusivamente para a configuração autorizada, não lhe sendo permitido alterá-la ou ceder a terceiros. É proibida a utilização para fins comerciais – pessoa jurídica.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO

3.1. A adesão pelo CONTRATANTE ao presente Contrato efetiva-se com o preenchimento e assinatura física ou digital por ambas as Partes ou áudio gravado pelo Contratante do TERMO DE CONTRATAÇÃO, sendo efetivada com o aceite verbal e envio dos documentos pelo CONTRATANTE. A contratação poderá ser realizada por meio físico, eletrônico, telefônico, *Whatsapp* e áudio. Na hipótese de contratação via áudio, o TERMO DE CONTRATAÇÃO será o áudio.

3.2. Com relação à CONEXÃO INOVE, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovando que o CONTRATANTE aderiu ao presente Contrato, mediante a forma de adesão descrita no item 3.1., podendo, conforme previsão em TERMO DE CONTRATAÇÃO, iniciar somente após o pagamento pelo CONTRATANTE de eventual taxa de instalação.

3.3. Os Contratos SCM LINK NÃO DEDICADO RESIDENCIAL e Permanência estão disponíveis no *site*: www.conexaoi9.com.br.

CLÁUSULA QUARTA – INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. O prazo máximo para ativação dos serviços será de 30 (trinta) dias, podendo sofrer variações, haja vista se tratar de serviços que dependem de contraprestações de ambas as Partes, bem como de fornecedores de serviços e equipamentos, e, sobretudo, devido à própria complexidade técnica dos serviços e equipamentos.

4.2. O prazo máximo de ativação dos serviços poderá sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso o CONTRATANTE não disponibilize local e/ou computador adequado para a instalação dos serviços; (ii) caso o CONTRATANTE não permita o acesso pela CONEXÃO INOVE ao local da instalação dos serviços; (iii) em caso fortuito, força maior, como instabilidade climática, greves ou pandemia; (iv) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários; (v) outras hipóteses que não exista a culpabilidade da CONEXÃO INOVE.

4.3. No dia da instalação o CONTRATANTE deverá disponibilizar roteador *Wi-Fi* com recurso de autenticação PPPOE. Se o roteador não estiver no local à configuração de autenticação será feita em um computador. A CONEXÃO INOVE fará a configuração do roteador somente no ato da instalação do serviço, nas hipóteses de substituições, queima ou troca de roteador, a configuração é de responsabilidade do CONTRATANTE.

4.4. Caso seja necessário e contratado, a CONEXÃO INOVE poderá disponibilizar os equipamentos necessários à instalação dos serviços ao CONTRATANTE mediante comodato. Havendo o comodato de equipamentos, esses serão detalhadamente discriminados no TERMO DE CONTRATAÇÃO e/ou Ordem de Serviço de Instalação – OS.

4.5. O CONTRATANTE deverá providenciar local adequado e a infraestrutura necessária à correta instalação dos equipamentos em comodato e funcionamento do serviço.

4.6. A instalação, operação e manutenção dos equipamentos em comodato são de competência exclusiva da CONEXÃO INOVE, sendo vedada a intervenção de terceiros, mesmo que remotamente.

4.7. O CONTRATANTE se obriga a receber os empregados e prepostos da CONEXÃO INOVE, devidamente credenciados, para instalação, manutenção e conservação dos equipamentos, devendo garantir o livre acesso para o desempenho de tais atividades.

4.8. Sendo necessário material de reposição e/ou peças sobressalentes dos equipamentos, as despesas referentes ao seu fornecimento e substituição serão de inteira responsabilidade do CONTRATANTE.

4.9. Para atender a motivos de ordem técnica ou de interesse geral, a CONEXÃO INOVE poderá, a qualquer tempo, mediante notificação prévia e sem ônus, substituir o meio pelo qual presta o serviço e os equipamentos colocados à disposição do CONTRATANTE.

4.10. Os equipamentos cedidos a título de comodato deverão ser utilizados pelo CONTRATANTE única e exclusivamente no endereço de instalação constante no TERMO DE CONTRATAÇÃO e Ordem de Serviço de Instalação – OS, sendo vedado ao CONTRATANTE removê-los para local diverso, salvo concordância expressa da CONEXÃO INOVE.

4.11. O CONTRATANTE é responsável pela guarda dos equipamentos cedidos em comodato, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados, sob pena do CONTRATANTE ressarcir a CONEXÃO INOVE o valor de mercado dos equipamentos.

4.12. O CONTRATANTE reconhece ser o único responsável pela guarda dos equipamentos cedidos a título de comodato. Portanto, o CONTRATANTE deve indenizar a CONEXÃO INOVE pelo valor de mercado dos equipamentos, em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias e danos por eles sofridos, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução.

4.13. O CONTRATANTE se compromete a utilizar os equipamentos cedidos a título de comodato única e exclusivamente para os fins contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos a terceiros estranhos a presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.

4.14. O CONTRATANTE deve manter as características dos equipamentos disponibilizados pela CONEXÃO INOVE, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para o qual foi homologado, sob pena de rescisão automática do Contrato, independente de qualquer notificação prévia.

4.15. Independentemente de qual seja a causa da rescisão contratual, o CONTRATANTE deverá entregar os equipamentos em comodato na sede da CONEXÃO INOVE em 07 (sete) dias. Na hipótese de não devolução dos equipamentos, em pleno funcionamento, no prazo ora estipulado, ensejará a cobrança de aluguel incidente em cada equipamento não devolvido.

4.16. Mudança de endereço do CONTRATANTE ou dos locais dos pontos de atendimento descritos no TERMO DE CONTRATAÇÃO/Ordem de Serviço de Instalação – OS, ficando a efetivação da mudança condicionada à análise técnica de viabilidade pela CONEXÃO INOVE.

CLÁUSULA QUINTA – COBRANÇA E PAGAMENTO

5.1. Transcorridos 07 (sete) dias da ativação, estando em pleno funcionamento e sem manifestação do CONTRATANTE, a instalação do Serviço será considerada aceita pelo CONTRATANTE e ensejará o início da prestação e cobrança do Serviço contratado – TERMO DE CONTRATAÇÃO e Ordem de Serviço de Instalação – OS.

5.1.1. Caso o CONTRATANTE se manifeste no prazo mencionado acima, a CONEXÃO INOVE deverá avaliar o pleito formulado, e se for o caso, sanar a anomalia do serviço no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar do recebimento da notificação do CONTRATANTE.

5.1.2. Caso a CONEXÃO INOVE constate que o serviço não apresenta qualquer anomalia, ou, ainda, que tais anomalias sejam comprovadamente originadas de qualquer ação culposa ou dolosa do CONTRATANTE ou de terceiros ou que o atraso na ativação resulte de pendências não sanadas na infraestrutura do CONTRATANTE, a data de entrega e ativação mencionada no item 5.1. acima será mantida e utilizada para fins deste Contrato, especialmente no que se refere à cobrança e contagem do prazo do referido serviço.

5.2. Para a implantação dos Serviços, o CONTRATANTE pagará a CONEXÃO INOVE os valores referentes à instalação dos equipamentos e serviços (TERMO DE CONTRATAÇÃO e Ordem de Serviço de Instalação – OS). A CONEXÃO INOVE deverá emitir fatura para cobrança dos encargos, a qual será entregue juntamente com o boleto ao CONTRATANTE no ato da instalação. O boleto terá como data de vencimento 05 (cinco) dias após a instalação.

5.3. A primeira fatura referente à prestação dos serviços será calculada *pro rata die*, considerando-se para tanto o mês comercial como sendo de 30 (trinta) dias corridos.

5.4. O CONTRATANTE pagará a CONEXÃO INOVE os valores determinados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, já acrescido dos impostos incidentes, EXCLUSIVAMENTE por meio de boleto bancário, emitidos pela CONEXÃO INOVE. Não será aceita outra forma de pagamento.

5.4.1. O valor total mensal inclui os valores relativos ao Acesso *Internet*, à Porta *Internet*, a manutenção da rede e SVA (Serviço de Valor Agregado).

5.5. O boleto bancário terá vencimento conforme TERMO DE CONTRATAÇÃO ou primeiro dia útil subsequente, sendo que a inadimplência sujeitará o CONTRATANTE, independentemente de notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, às seguintes sanções (Resolução n.º 632 de 07/03/2014 – ANATEL):

a) Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido, acrescido de correção monetária do débito pelo IGP-M da Fundação Getúlio Vargas e juros de mora de 1% (hum por cento) ao mês *pro rata die*;

b) Transcorridos 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido, haverá a suspensão parcial do provimento do serviço.

b.1) A notificação será feita por mensagem eletrônica ou correspondência para o último endereço constante na base cadastral.

b.2) A suspensão parcial caracteriza-se no Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, pela redução da velocidade contratada.

c) Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, será totalmente suspenso o provimento do serviço.

d) Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço, o Contrato de Prestação do Serviço será rescindido.

d.1) Rescindido o presente Contrato de Prestação de Serviço, a CONEXÃO INOVE encaminhará ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência para o último endereço constante na base cadastral.

e) No caso de inadimplência, a CONEXÃO INOVE está autorizada a enviar os dados cadastrais do CONTRATANTE para inscrição nos órgãos de proteção ao crédito e demais cadastros semelhantes, além de protesto, mediante prévia notificação conforme legislação vigente.

5.6. No caso de purgação da mora antes de transcorrer 60 (sessenta) dias de inadimplência, o restabelecimento dos serviços ocorrerá em 24 (vinte e quatro) horas após a confirmação bancária da quitação do débito, incluindo multa, juros de mora e atualização monetária. Não é permitido pagamento via depósito/transferência bancária, salvo autorização expressa da CONEXÃO INOVE.

5.7. O não recebimento do boleto ou cobrança pela CONTRATANTE não a isenta do devido pagamento. Nessa hipótese, o CONTRATANTE deverá, em 48h (quarenta e oito horas) antes do vencimento, contatar a CONEXÃO INOVE pela sua Central de Atendimento, para que seja orientada em como proceder à liquidação da fatura/nota fiscal.

5.8. As Partes declaram que os valores não contestados em 30 (trinta) dias pelo CONTRATANTE são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, capazes de ensejar a execução forçada, nos termos da legislação cível.

5.9. A *priori*, os serviços serão prestados na modalidade pós-pago, ou seja, a cobrança dos serviços ocorrerá após a sua prestação mensal. Entretanto, a CONEXÃO INOVE poderá ofertar, a seu exclusivo critério, a modalidade de cobrança para pré-pago, em que o pagamento do CONTRATANTE deve ser realizado antes da prestação mensal dos serviços.

5.9.1. Na modalidade pré-pago o serviço somente será disponibilizado após o pagamento do crédito.

5.10. O CONTRATANTE em débito não poderá contratar novos serviços até a completa liquidação da dívida.

5.11. O valor mensal deste Contrato será reajustado anualmente ou na menor periodicidade permitida em lei, na exata proporção da variação acumulada do IGP-M, calculado pela Fundação Getúlio Vargas, verificada nos doze meses imediatamente anteriores ao mês do reajuste.

5.12. No preço acordado, não está embutida qualquer previsão inflacionária, na pressuposição de que a economia se manterá estável. Caso haja rompimento desse cenário econômico e do equilíbrio financeiro do Contrato, adotar-se-á a menor periodicidade de reajustes dos preços contratuais, admitida pela lei ou regulamentação vigente.

5.13. O CONTRATANTE deverá pagar pelos serviços abaixo, quando solicitados, conforme tabela disponibilizada no *site*: www.conexaoi9.com.br:

- ✓ Alteração de endereço de instalação;
- ✓ Retirada de equipamentos;
- ✓ Suporte técnico improdutivo.

CLÁUSULA SEXTA – PRAZO E CANCELAMENTO

6.1. O prazo de vigência contratual regerá conforme o TERMO DE CONTRATAÇÃO, quando não informado, será considerado a data de início da prestação dos serviços.

6.2. Se a rescisão ocorrer antes do término deste Contrato, sem que a CONEXÃO INOVE tenha dado causa, fica estipulada multa correspondente a 10% (dez por cento) do valor da(s) parcela(s) mensais a vencer.

6.2.1. Haverá a incidência da multa estipulada no item 6.2., independentemente, de qualquer outra modalidade de multa e/ou penalidade que as Partes tenham convencionado no Contrato de Permanência – Fidelidade, bem como da perda dos benefícios/descontos/vantagens, os quais deverão ser ressarcidos *pro rata die* pelo CONTRATANTE a CONEXÃO INOVE.

6.3. A Parte que não se interessar na prorrogação deste Contrato, deverá notificar a outra, com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência do termo final deste instrumento. Se não houver denúncia pelas Partes, o Contrato será renovado automaticamente por prazo indeterminado.

6.3.1. Os benefícios/vantagens/descontos concedidos no Contrato de Permanência – Fidelidade findarão conforme prazo estipulado nele, não permanecendo na hipótese de prorrogação automática deste instrumento – prazo indeterminado.

6.3.2. Na hipótese do Contrato passar a vigor por prazo indeterminado, a rescisão poderá ser requerida, por qualquer das Partes, a qualquer tempo, desde que seja notificada a outra Parte ou via telefone – canais de atendimento.

6.3.4. Será devido pelo CONTRATANTE o pagamento dos serviços usufruídos durante o prazo de processamento do pedido de rescisão.

6.4. Independentemente de qual seja a causa da rescisão contratual, o CONTRATANTE deverá entregar os equipamentos em comodato na sede da CONEXÃO INOVE em 07 (sete) dias. Na hipótese de não devolução dos equipamentos, em pleno funcionamento, no prazo ora estipulado, ensejará a cobrança de aluguel, incidente em cada equipamento não devolvido.

6.4.1 Transcorridos 30 (trinta) dias da data limite descrita no item 6.4, o CONTRATANTE deverá ressarcir a CONEXÃO INOVE os valores relativos aos equipamentos em comodato – perdas e danos, conforme tabela disponibilizada no *site*: www.conexaoi9.com.br. O aluguel incidirá até o efetivo ressarcimento.

6.5. Ocorrendo à rescisão motivada, o CONTRATANTE não terá direito a qualquer tipo de indenização, reembolso ou ressarcimento de quaisquer valores pagos a CONEXÃO INOVE, durante a prestação do Serviço.

6.6. Qualquer uma das Partes poderá considerar rescindida, de pleno direito, o presente Contrato, a qualquer momento, independentemente de interpelação ou notificação judicial ou extrajudicial, nos seguintes casos:

- a) Se por qualquer motivo, a CONEXÃO INOVE venha a encerrar suas atividades, requerer recuperação judicial ou extrajudicial, bem como seja decretada falência ou dissolução;
- b) Se por qualquer motivo a CONEXÃO INOVE perder a outorga concedida pela ANATEL para a prestação do serviço contratado;
- c) Por distrato contratual, acordado entre as Partes;
- d) Por caso fortuito ou força maior.

6.7. A CONEXÃO INOVE poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo CONTRATANTE.

6.7.1. Caso ocorra a hipótese descrita no item anterior, o CONTRATANTE será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão deste Contrato e imposição da multa contratual prevista no item 6.2. e 6.2.1.

6.8. Na hipótese de mudança de endereço pelo CONTRATANTE, a CONEXÃO INOVE irá realizar estudo técnico de viabilidade. Na hipótese de não haver viabilidade técnica para a prestação do serviço e o CONTRATANTE optar pela rescisão contratual, haverá a incidência da multa prevista no item 6.2. e 6.2.1.

CLÁUSULA SÉTIMA – OBRIGAÇÕES DA CONEXÃO INOVE

7.1. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 632/2014), ser a responsável pela prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) perante a ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis.

7.2. Ser responsável em manter a qualidade e regularidade adequada à natureza dos serviços prestados, atendendo e respondendo às reclamações do CONTRATANTE e respeitando a inviolabilidade e o segredo da comunicação de seus clientes.

7.3. Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade dispostos na Resolução ANATEL n.º 632/2014, 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; (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.

7.4. A CONEXÃO INOVE poderá empregar equipamentos próprios ou de terceiros, assim como subcontratar serviços de terceiros, assumindo sempre, em qualquer hipótese, a plena responsabilidade pela infraestrutura de telecomunicações.

7.5. De Segunda-feira a Sexta-feira das 8h30 às 20h, aos sábados das 8h30 às 18h e aos domingos e feriados das 9h às 14h será disponibilizado o atendimento personalizado por operadores de suporte técnico, que poderão ser solicitados na Central de Atendimento, através de solicitação telefônica ou serviço de mensagens. Nos domingos, feriados e demais horários, o atendimento de suporte ocorrerá através de celulares de plantão obrigatoriamente divulgados pela CONEXÃO INOVE ou meios eletrônicos com disponibilização de serviços de mensagens para solicitação de suporte.

7.6. Central de Atendimento ao Cliente: 0800 773 0303 Ramal 5530, (35) 3423-9525, (35) 9.9737-9669 e demais números disponibilizados no *site* www.conexaoi9.com.br.

CLÁUSULA OITAVA – OBRIGAÇÕES DO (A) CONTRATANTE

8.1. São deveres do CONTRATANTE:

8.1.1. O CONTRATANTE deverá utilizar equipamentos devidamente homologados pela ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações, se responsabilizando pelo uso indevido de equipamentos, bem como pelas interferências em outros serviços de telecomunicações.

8.1.2. Adimplir tempestivamente os pagamentos devidos em razão do serviço contratado de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no TERMO DE CONTRATAÇÃO e Ordem de Serviço de Instalação – OS, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento.

8.1.3. Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos aos serviços contratados, comunicando à CONEXÃO INOVE qualquer eventual anormalidade observada, devendo registrar sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

8.1.4. Fornecer corretamente todas as informações necessárias à execução do objeto desse Contrato.

8.1.5. É de exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE a instalação, manutenção e proteção elétrica de toda a sua rede interna, bem como dos equipamentos de sua propriedade.

8.1.6. Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos da CONEXÃO INOVE ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em sua residência ou a que tiver acesso em razão deste Contrato, respondendo por eventuais danos e extravios, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o CONTRATANTE.

8.1.7. Realizar manutenção periódica em seus computadores, protegendo-os contra vírus ou qualquer arquivo malicioso que possa prejudicar a rede de propriedade da CONEXÃO INOVE. Qualquer contribuição nesse sentido efetuada pela CONEXÃO INOVE não lhe imputará responsabilidade por essa proteção.

8.1.8. Respeitar e se submeter fielmente às Cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.

8.1.9. O CONTRATANTE deverá comunicar imediatamente à CONEXÃO INOVE, por meio da sua Central de Atendimento, qualquer problema que identificar nos serviços objeto deste Contrato.

8.2. O CONTRATANTE reconhece que a Central de Atendimento disponibilizada pela CONEXÃO INOVE é o único meio apto a registrar reclamações quanto aos serviços contratados, bem como o único meio através do qual o CONTRATANTE pode solicitar qualquer tipo de providência quanto aos serviços contratados. Sendo taxativamente vedada a utilização de quaisquer meios de acesso público, tais como *internet* ou redes de relacionamento/sociais, para registrar reclamações, críticas ou solicitações quanto a CONEXÃO INOVE ou quanto aos serviços prestados pela CONEXÃO INOVE. O descumprimento desta Cláusula poderá acarretar, a critério da CONEXÃO INOVE, na rescisão de pleno direito do presente Contrato, sem qualquer ônus à CONEXÃO INOVE, ficando o CONTRATANTE sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

8.3. Não comercializar, ceder, locar, sublocar, transferir, compartilhar ou disponibilizar a terceiros, seja a que título for, quaisquer serviços e/ou produtos e/ou equipamentos relacionados a este Contrato, incluindo os especificados no TERMO DE CONTRATAÇÃO e Ordem de Serviço de Instalação – OS, sob pena de rescisão contratual e incidência de multa.

8.4. Não utilizar para fins comerciais os serviços aqui contratados, incluindo o uso por pessoas jurídicas. É proibida a instalação de mais de um ponto de *internet* pela CONTRATANTE, salvo disposição em contrário no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

8.5. Não utilizar os serviços contratados para fins ilícitos.

CLÁUSULA NONA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE.

9.1. Salvo se o contrário for aqui expressamente estabelecido, os serviços serão prestados “no estado em que se encontram” e nem a CONEXÃO INOVE nem qualquer fornecedoras, licenciantes, diretores, funcionários ou agentes prestam qualquer garantia ou condição referente aos serviços quanto aos resultados a serem obtidos pelo seu uso, nos termos do presente Contrato ou de outra forma. Os serviços são adquiridos com conhecimento desta limitação de garantia.

9.2. A CONEXÃO INOVE não monitora e exonera-se de todas as responsabilidades e da responsabilidade pelo conteúdo de qualquer comunicação transmitida pelo CONTRATANTE ou outros e exonera-se de qualquer responsabilidade e da responsabilidade pelo uso não autorizado ou uso indevido dos serviços.

9.3. O CONTRATANTE reconhece que a *internet* consiste em múltiplas redes participantes que são detidas em separado e não estão sujeitas ao controle da CONEXÃO INOVE. O CONTRATANTE concorda que a CONEXÃO INOVE não poderá ser responsabilizada por danos incorridos ou por valores pagos quando os serviços se encontrarem temporária ou permanentemente indisponíveis devido a uma avaria ou à cessação dos serviços de *internet* pelas operadoras do serviço de rede ou *internet*, que não se encontrem sujeitas ao controle da CONEXÃO INOVE ou por erros de transmissão, corrupção ou segurança das informações do CONTRATANTE transmitidas através dessas redes ou *internet* das operadoras de serviço.

9.4. A CONEXÃO INOVE não será responsável por quaisquer danos incorridos ou pelos valores pagos em virtude de qualquer descumprimento pelo CONTRATANTE ou de terceiros, por quaisquer componentes danosos (tais como ataques a vírus, *worms*, sabotagem do computador e “navegação de serviço”). A CONEXÃO INOVE não será responsável pela quebra de segurança na rede do CONTRATANTE.

9.5. O CONTRATANTE concorda que não responsabilizará a CONEXÃO INOVE por: a) reivindicação de terceiros contra o CONTRATANTE por danos; b) perdas ou danos dos registros e dados do CONTRATANTE

ou de terceiros, ou c) perdas e danos do CONTRATANTE associados à inoperabilidade do equipamento ou das aplicações do CONTRATANTE com qualquer componente dos serviços contratados.

9.6. Qualquer alteração na velocidade e/ou na configuração deverá ter a anuência expressa da CONEXÃO INOVE.

9.7. Quaisquer atividades necessárias às manutenções ou reconfigurações na rede, e que afetem diretamente a regular prestação dos serviços, deverão ser devidamente informadas ao CONTRATANTE, com antecedência de 48 (quarenta e oito) horas da data prevista para a implementação das atividades.

9.8. O CONTRATANTE indenizará, defenderá e isentará a CONEXÃO INOVE, seus diretores, funcionários, subcontratadas de e contra quaisquer reivindicações, processos, ações e procedimentos de todos e quaisquer terceiros e pelo pagamento de quaisquer perdas, na medida em que tais perdas ocorram: a) como resultado do não cumprimento pelo CONTRATADA das suas obrigações segundo este Contrato; b) de todas e quaisquer reivindicações relacionados com o serviço (incluindo, entre outros, quaisquer reivindicações referentes ao conteúdo transmitido ou violação da legislação referente à proteção de dados), independentemente da forma de ação; seja em descumprimento do Contrato ou ato ilícito extracontratual, garantia ou responsabilidade objetiva; ou c) de reivindicações de infração de direitos autorais, e todas as formas de reivindicações de propriedade intelectual, reivindicações de difamação, reivindicações de publicação de material obsceno, indecente, ofensivo, racista, irracionalmente violento, ameaçador, intimidante ou agressivo, *fake news*, antidemocrático, pedofilia, terrorista e reivindicações de infração da legislação referente à proteção de dados, na medida em que essas perdas se baseiem no: (i) conteúdo de qualquer informação transmitida pelo CONTRATANTE ou usuários autorizados; ou (ii) o uso do(s) serviço(s) pelo CONTRATANTE de qualquer maneira incompatível com os termos deste Contrato.

9.9. A interrupção do serviço não constitui descumprimento ou infração ao Contrato, sendo os descontos concedidos à única penalidade passível de imposição a CONEXÃO INOVE. Não serão concedidos descontos nos seguintes casos: (i) interrupções inferiores a 30 (trinta) minutos consecutivos; (ii) interrupções programadas pela CONEXÃO INOVE, desde que notificadas com pelo menos 48h (quarenta e oito horas), por *e-mail* ou telefone; (iii) interrupções ocasionadas por operação inadequada por parte do CONTRATANTE; (iv) interrupções ocasionadas por falhas nos equipamentos do CONTRATANTE ou de sua responsabilidade; (v) interrupções ocasionadas por operação inadequada, falha ou mau funcionamento de equipamento, infraestrutura e serviço que não seja do controle direto da CONEXÃO INOVE; (vi) quando as interrupções forem resultantes de caso fortuito ou força maior, nos termos da legislação civil em vigor e pandemia; ou outras hipóteses em que não exista a culpabilidade exclusiva da CONEXÃO INOVE.

9.10. Caso a CONEXÃO INOVE seja acionada judicialmente em ação a que não deu causa, o CONTRATANTE se obrigada a requerer a imediata inclusão do seu nome à lide e exclusão da CONEXÃO INOVE, se comprometendo ainda a reparar quaisquer despesas ou ônus a esse título.

CLÁUSULA DÉCIMA – CONDIÇÕES GERAIS

10.1. Nenhuma Parte é agente ou representante legal da outra Parte e este Contrato não cria qualquer associação, parceria, *joint venture* ou relação fiduciária entre a CONEXÃO INOVE e a CONTRATANTE.

10.2. Nenhuma Parte tem qualquer autoridade para aceitar ou vincular a outra Parte de qualquer forma, seja qual for. Este Contrato não confere quaisquer direitos, recursos judiciais ou reivindicações de qualquer espécie, a quaisquer terceiros.

10.3. Este Contrato obriga as Partes contratantes tão somente na extensão e nos termos aqui acordados. O presente Contrato não constitui qualquer espécie de associação entre as Partes

10.4. O CONTRATANTE não poderá ceder este Contrato, sem o prévio consentimento por escrito da CONEXÃO INOVE. Essa cessão sem o prévio consentimento escrito da CONEXÃO INOVE será nula.

10.5. As disposições desse Contrato e seus anexos refletem a íntegra dos entendimentos e acordos firmados entre as Partes com relação ao objeto, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores escritas ou verbais.

10.6. As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a CONEXÃO INOVE entender necessárias para a atualização dos serviços objeto deste Contrato, bem como adequar-se a futuras disposições legais exaradas pela ANATEL.

10.7. O não exercício pela CONEXÃO INOVE de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo Contrato ou ainda, eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte do CONTRATANTE, não importará em renúncia de quaisquer direitos, novação ou perdão de dívida, tampouco alteração das Cláusulas e condições contratuais e/ou direito adquirido para a outra Parte, mas tão somente ato de mera liberalidade.

10.8. Se uma ou mais disposições desse Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexequível, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do dispositivo nesse instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexequível nunca tivesse existido.

10.9. As Cláusulas desse Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente relativas à confidencialidade e responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independentemente da razão de encerramento deste Contrato.

10.10. As Partes declaram que esse Contrato não viola quaisquer alterações assumidas com terceiros.

10.11. O presente Contrato poderá ser alterado a qualquer tempo, mediante acordo prévio e escrito entre as Partes.

10.12. Este Contrato obriga as Partes, seus herdeiros e sucessores.

10.13. O CONTRATANTE se compromete a zelar pela boa imagem e reputação da CONEXÃO INOVE, não praticando nenhum ato que possa prejudicar a imagem e credibilidade da CONEXÃO INOVE. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da CONEXÃO INOVE, na rescisão de pleno direito do presente Contrato, sem qualquer ônus à CONEXÃO INOVE, ficando o CONTRATANTE sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

10.14. Para os atos em que, por determinação deste Contrato, as Partes tenham que ser notificadas, as notificações deverão ser enviadas para os endereços/e-mail constantes no TERMO DE CONTRATAÇÃO e Ordem de Serviço de Instalação – OS, sempre por meio idôneo e capaz de comprovar o recebimento.

10.15. As consequências advindas do não atendimento, por qualquer das Partes, do disposto nos itens acima desta Cláusula, serão de inteira responsabilidade da Parte omissa.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA ANATEL

11.1. Nos termos da Resolução n.º 272, de 09 de agosto de 2001, fica informado neste Contrato que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação de serviço de comunicação multimídia ora CONTRATADA podem ser extraídas no site <http://www.anatel.gov.br>, ou na central de atendimento da ANATEL pelo n.º 133, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

11.1.1. Sede Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H
CEP: 70.070-940 - Brasília - DF, Pabx: (61) 2312-2000.
CNPJ: 02.030.715.0001-12.

11.1.2. 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.

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES

12.1. As Partes comprometem-se a manter total sigilo e confidencialidade em relação a este Contrato, condições comerciais, a quaisquer dados, informações, correspondências e documentos que venham a ser fornecidos pela outra Parte ou que tenha acesso em razão do presente Contrato. As Partes ainda se comprometem a manter total sigilo sobre informações relacionadas ao desempenho, funcionamento ou acesso aos dados armazenados nos servidores da CONTRATANTE.

12.2. As Partes comprometem-se a manter total sigilo e confidencialidade em relação a quaisquer informações acerca deste Contrato, do objeto, valores, descontos e negociação entabulada pelas Partes.

12.3. A presente cláusula de confidencialidade obriga as Partes, seus sucessores a qualquer título, coligadas, controladoras, controladas, prestadores de serviço e/ou fornecedores, bem como seus respectivos funcionários, prepostos e administradores.

12.4. A CONEXÃO INOVE detém a custódia de todas as informações de propriedade da CONTRATANTE que possam por qualquer motivo vir a trafegar na rede ou ficar armazenada em servidores da CONEXÃO INOVE, permanecendo a CONTRATANTE como proprietária das informações.

12.5. As informações confidenciais poderão ser reveladas exclusivamente em atendimento a determinações de ordem judicial, sob pena de responder a parte reveladora por perdas e danos decorrentes do descumprimento do disposto neste item.

DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

12.6. Para fins de preservação da privacidade do usuário de internet, as Partes comprometem-se a reter a menor quantidade possível de dados e registros e excluí-los (i) tão logo atingida a finalidade de seu uso ou (ii) se encerrado o prazo determinado por obrigação legal, conforme preceitua o disposto no artigo 13, §2º da Lei do Marco Civil da Internet. As Partes se obrigam a realizar o tratamento de dados pessoais de acordo com as disposições legais vigentes, bem como nos moldes da Lei 13.709/2018, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), visando dar efetiva proteção aos dados coletados de pessoas naturais que possam identificá-las ou torna-las identificáveis, utilizando-os de tais dados tão-somente para os fins necessários à

consecução do objeto deste Contrato, ou nos limites do consentimento expressamente manifestado por escrito por seus respectivos titulares.

12.7. Neste ato o CONTRATANTE registra livre manifestação, informada e inequívoca pela qual o Titular dos dados (CONTRATANTE) concorda, expressamente, com o tratamento de seus dados pessoais para a finalidade específica, em conformidade com a Lei n.º 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD. Ao manifestar sua concordância para com o presente Termo, o Titular (CONTRATANTE) consente e concorda que a CONEXÃO INOVE, tome decisões referentes ao tratamento de seus dados pessoais, dados referentes as empresas em que atuem os usuários ou dados necessários ao uso dos serviços ofertados pela CONEXÃO INOVE, bem como realize o tratamento de tais dados, envolvendo operações como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

12.8. O CONTRATANTE permite e declara inequívoca ciência de que a CONEXÃO INOVE poderá compartilhar os seus dados entre diversos setores internos, tais como: NOC, administrativo, jurídico, financeiro, assistência técnica, para a correta execução do objeto contratado. No mais, o CONTRATANTE permite e declara inequívoca ciência de que a CONEXÃO INOVE poderá compartilhar os seus dados com outras empresas/terceiros contratadas para a execução do objeto contratado, tais como: bancos, empresas e/ou instituições intermediárias de pagamentos, empresas de instalação e manutenção de redes, empresas de serviços de proteção ao crédito, empresas de eventos, agências de publicidade, entre outros.

12.9. O CONTRATANTE declara inequívoca ciência de que é de sua exclusiva responsabilidade a utilização dos dados obtidos por meio da prestação dos serviços da CONEXÃO INOVE, sendo terminantemente vedada a utilização de tais informações para fins diversos daqueles relativos ao objeto do Contrato, bem como outros fins ilícitos, ou que, de qualquer forma, atentem contra a moral e os bons costumes. A CONEXÃO INOVE não será, em qualquer hipótese, responsabilizada pelo uso indevido pelo CONTRATANTE e/ou terceiros, com relação a dados armazenados em seus softwares e bancos de dados.

12.10. Cada Parte deverá informar seus diretores, empregados, representantes, profissionais ou consultores que lhes prestam consultoria, relativamente a questões referidas neste Contrato, ou a quem as Partes fornecem Informações/dados confidenciais, que tais informações/dados são confidenciais, devendo instruí-los a mantê-las em sigilo e não as divulgar a terceiros (com exceção das Pessoas a quem as informações já tenham sido divulgadas em conformidade com os termos deste Contrato).

12.11. As Partes se comprometem a adotar as melhores práticas para respeitar a legislação vigente e/ou que venha a entrar em vigor sobre proteção de dados, inclusive, à Lei nº 13.709/2018 (“Lei de Proteção de Dados”).

12.12. A CONEXÃO INOVE deverá, considerando os meios tecnológicos disponíveis e adequados às suas atividades, a natureza dos dados armazenados e os riscos a que estão expostos, adotar medidas físicas e lógicas, de caráter técnico e organizacional, para prover confidencialidade e segurança dos dados de modo a evitar sua alteração, perda, subtração e acesso não autorizado, bem como a violação da privacidade dos sujeitos titulares dos dados. Eventual responsabilidade imputável à CONEXÃO INOVE em razão de prejuízos de qualquer natureza suportados pelo CONTRATANTE em razão de danos ligados ao tratamento de dados pessoais, fica limitada a 30% (trinta por cento) do valor correspondente aos valores efetivamente faturados nos 12 (doze) últimos meses deste Contrato, sem prejuízo da possibilidade de resolução do presente Contrato pela Parte inocente.

12.13. Caso a CONEXÃO INOVE seja demanda por qualquer pessoa, autoridade ou entidade, pública ou privada, em razão de vazamento de dados resultantes da atuação do CONTRATANTE, fica garantida à CONEXÃO INOVE o direito à denúncia da lide, nos termos do artigo 125, II, do Código de Processo Civil.

12.14. As disposições desta Cláusula permanecerão em vigor mesmo após o término deste instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – FORO

13.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Pouso Alegre/MG para dirimir qualquer questão decorrente deste Contrato, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

13.2. O (a) CONTRATANTE declara que leu e compreendeu todos os termos deste contrato, o qual está disponibilizado no site da CONEXÃO INOVE – www.conexaoi9.com.br e registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos do Município de Pouso Alegre, Estado de Minas Gerais, bem como declara estarem corretas e serem verídicas as informações prestadas no TERMO DE CONTRATAÇÃO, notadamente o endereço de instalação e cobrança.

E por estarem justas e contratadas, firmam o presente instrumento em duas vias de igual teor e forma, na presença das duas testemunhas infra-assinadas para que produzam os devidos efeitos de direito.

Pouso Alegre/MG, de de .

CONEXÃO INOVE TELECOMUNICAÇÕES LTDA.

CONTRATANTE

Nome:
CPF/MF:

Testemunhas:

1-)

2-)

Nome:
CPF/MF:

Nome:
CPF/MF: