

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM E OUTROS SERVIÇOS

### DAS PARTES

De um lado, FRASANET PROVEDORES DE INTERNET E COMERCIO DE INFORMATICA LTDA - ME, inscrita no C.N.P.J. sob nº 13.028.096/0001-48, com sede a Rua Alexandre Dohler, 129 (sala 907) - Centro - Joinville - SC, neste ato representada por seu representante legal infra-assinado, nos termos do seu contrato social, e do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente CONTRATANTE ou ASSINANTE, nomeadas e qualificadas através de TERMO DE CONTRATAÇÃO/ADESÃO, o qual é parte indissociável deste contrato, ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento; têm entre si justo e contratado o presente instrumento particular, acordando quanto as cláusulas e condições adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

### CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações, Órgão Regulador dos Serviços de Telecomunicações no Brasil;

ASSINANTE: Pessoa física ou jurídica que contrata os serviços decorrentes deste Contrato; LEI GERAL DE TELECOMUNICAÇÕES (LGT): Lei nº 9.472, de 18 de julho de 1997, que regula os serviços de telecomunicações no Brasil;

SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM): É o serviço de telecomunicações que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, a ASSINANTES dentro de uma área de prestação de serviços.

SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA): Definido no artigo 61 da LGT é a atividade que acrescenta a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte – e com o qual não se confunde – novas utilidades relacionados ao acesso, ao armazenamento, a apresentação, à movimentação ou à recuperação de informações.

SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI): Serviço de Conexão a Internet – SCI, conforme definido na Norma do Ministério das Comunicações nº 004, de 31/05/1995, é o nome genérico que designa o serviço de valor adicionado que possibilita o acesso à internet a usuários e provedores de informações e conteúdo. O provimento do SCI não depende de concessão, permissão ou autorização da ANATEL.

**ACESSO:** É a conexão do ASSINANTE a rede de telecomunicações da CONTRATADA e através da qual, este obtém o SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI). É o serviço contratado em si, já instalado e em pleno funcionamento.

**VELOCIDADE:** Capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em bits por segundo (bps), medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica.

**CONTRATO DE PERMANÊNCIA OU OPÇÃO DE PERMANÊNCIA E/OU FIDELIDADE – ARTS 57/59 DA RESOLUÇÃO 632 DA ANATEL:** É uma opção contratual onde a CONTRATADA pode oferecer benefícios à ASSINANTE mediante a exigência de permanência mínima vinculada ao presente Contrato de Prestação de Serviços, sendo o período máximo de permanência de 12 (doze) meses.

**RECEPTOR(ES):** Conjunto indispensável de dispositivos, equipamentos, cabos, fontes de alimentação, acessórios, etc. que possibilitam a prestação e a fruição do serviço. Podem ser empregados equipamentos de diversas tecnologias, como FTTH, DOCSIS, HPNA, Wi-fi, Wireless GEPON/GPON.

**TAXA DE HABILITAÇÃO/INSTALAÇÃO:** É o valor devido pelo ASSINANTE em razão do compromisso firmado com a CONTRATADA, e que lhe garante a implantação do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM contratado, em conformidade com os pacotes e velocidades, respectivamente, escolhidos pelo ASSINANTE em proposta prévia.

**TERMO DE CONTRATAÇÃO/ADESÃO:** designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou online) a este contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. O TERMO DE CONTRATAÇÃO/ADESÃO, assinado, obriga o ASSINANTE aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de ADITIVOS, desde que devidamente assinados por cada parte.

**TAXA DE SERVIÇO:** É a importância devida pelo ASSINANTE, não caracterizada como TAXA DE HABILITAÇÃO, em razão de suportes, e serviços (específicos) posteriores à instalação do ACESSO, decorrente de ajustes, configuração, instalações (inclusive de pontos adicionais, se for o caso), remoção, alteração de pacotes de velocidade de acesso à internet (local ou remota) de determinados equipamentos necessários à disponibilização dos Serviços de Comunicação Multimídia escolhidos pelo ASSINANTE.

**MENSALIDADE:** Valor de trato sucessivo mensal pago pelo ASSINANTE à CONTRATADA durante toda a prestação do serviço, nos termos deste Contrato, dando-lhe direito a fruição contínua do serviço e a uma franquia mensal de tráfego de dados, de acordo com o serviço contratado.

**VISITA TÉCNICA:** Comparecimento de um técnico, mediante solicitação feita pelo ASSINANTE, para a realização de manutenção, reparos ou verificação da qualidade de prestação de serviços. **ORDEM DE SERVIÇO (OS):** É o formulário preenchido pela CONTRATADA e ou seus prepostos, mediante informações prestadas pelo ASSINANTE, no qual constarão, no mínimo, o nome do ASSINANTE e seus dados qualificativos: nome de seu(s) preposto(s) que acompanharão a instalação, plano de serviço escolhido pelo ASSINANTE; e a opção pelo recebimento de outros serviços oferecidos pela CONTRATADA, a ordem de serviço é parte

integrante deste instrumento, para todos os fins e efeitos de direito, inclusive como forma de aceite a todos os termos deste contrato.

**SUPORTE TÉCNICO:** Prestação de serviço de suporte técnicos pelo telefone, fac símile ou outras formas de contato disponibilizados pela CONTRATADA relativo exclusivamente aos serviços prestados previstos neste contrato.

**SERVIÇOS DE ATENDIMENTO:** Central de atendimento telefônico da CONTRATADA que tem por objetivo resolver as demandas do(s) ASSINANTES sobre informações, dúvidas, reclamações, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços, pelo período mínimo compreendido entre as 8h (oito horas) e 18h (dezoito), nos dias uteis através dos meios especificados neste contrato.

**COMODATO:** É a cessão dos equipamentos (e outros materiais) de propriedade da CONTRATADA ao ASSINANTE sem cobrança de aluguel, durante o período de vigência.

**RELATÓRIO DE ATENDIMENTO TÉCNICO (RAT):** Documento que deverá ser disponibilizado e assinado pelo ASSINANTE, no caso de visitas técnicas, soluções de reparo, manutenção, retirada, mudança de endereço e quaisquer serviços realizados no ambiente do ASSINANTE.

## CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

2.1 - Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação, pela CONTRATADA ao ASSINANTE, do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM e, quando aplicável, o provimento e o uso de equipamentos, no local informado pelo ASSINANTE, conforme discriminado no TERMO DE ADESÃO.

2.2 - Constitui ainda, como objeto do presente contrato a prestação de serviços de valor adicionado – SVA, conforme discriminado no TERMO DE ADESÃO.

2.3 - A prestação dos Serviços de Provimento de Acesso à Internet será realizada diretamente pela CONTRATADA, o que não requer qualquer autorização da ANATEL para sua consecução, haja vista este serviço ser considerado, por Lei e normas regulamentares da própria ANATEL, como típico “Serviço de Valor Adicionado”, que não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

2.4 - A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada diretamente pela CONTRATADA, que se encontra devidamente autorizada para ofertar referidos serviços de telecomunicações, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos do processo nº 53500.000726/2006 (Ato Autorizador nº 59.573, publicado no D.O.U. em 12.16.2006).

2.5 - Em face das características físicas do serviço do serviço, este poderá ser prestado através de redes próprias da CONTRATADA ou, eventualmente contratadas de terceiros, limitando-se a sua oferta a localidades tecnicamente viáveis.

## CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO

3.1 - A adesão do serviço poderá ser realizada pelo ASSINANTE através de vendedores credenciados pela CONTRATADA, por telefone, ou via internet;

3.2 - A adesão pelo ASSINANTE ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro;

3.2.1 - Assinatura de TERMO DE ADESÃO impresso ou digital;

3.2.2 – Aceitação pelo sistema eletrônico de televendas;

3.2.3 – Assinatura da Ordem de Serviço de Instalação;

3.2.4 - Preenchimento, aceite “online” e confirmação via e-mail de TERMO DE CONTRATAÇÃO/ADESÃO;

3.2.5 - Pagamento total via boleto bancário, depósito em Conta Corrente da CONTRATADA, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela CONTRATADA;

3.2.6 - Fruição do serviço por mais de 7 (sete) dias, contados da data de instalação ou;

3.2.7 Pagamento de mensalidades ou taxas relativas à assinatura do serviço prestado pela CONTRATADA;

3.3 - A CONTRATADA poderá introduzir modificações ou aditivo contratual no presente instrumento, mediante o devido registro em cartório, e compromete-se a divulgar no site [www.frasanet.com.br](http://www.frasanet.com.br) e/ou em outros meios de comunicação as novas versões do presente contrato, ficando facultado ao ASSINANTE o direito de formalizar sua oposição, de forma fundamentada, em até 30 (trinta) dias contados da divulgação. Após esse prazo, passam a vigorar as novas condições contratuais;

3.4 - A eventual anulação de um dos itens do presente instrumento não invalidará as demais regras deste Contrato;

3.5 - A não utilização pela CONTRATADA de qualquer das prerrogativas que lhe são asseguradas por este instrumento não importará em novação contratual ou renúncia de direitos, podendo passar a exercê-los a qualquer tempo e a seu exclusivo critério.

#### CLÁUSULA QUARTA - DA MODALIDADE, DOS PLANOS E DAS CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

4.1 - Quando da contratação, o ASSINANTE optará por uma das modalidades e planos oferecidos pela CONTRATADA, devidamente discriminada no TERMO DE CONTRATAÇÃO/ADESÃO;

4.2- A CONTRATADA se reserva o direito de criar, alterar ou modificar e excluir modalidades e planos a qualquer tempo, utilizando como medidas quaisquer dos fatores constantes do TERMO DE CONTRATAÇÃO/ADESÃO, sem prejuízo dos direitos garantidos ao ASSINANTE pelas normas regulatórias e legislação aplicável às relações de consumo;

4.3 - O ASSINANTE se obriga a utilizar adequadamente a modalidade e o plano escolhido, limitando sua utilização ao volume de tráfego de dados mensal contratado;

4.4 - É facultado ao ASSINANTE, estando adimplente com suas obrigações perante a CONTRATADA, requerer a qualquer tempo à mudança de seu plano para prestação da modalidade de serviço, mediante o pagamento da respectiva taxa de serviço vigente na oportunidade, aumentando-se ou reduzindo-se, conforme o caso, o preço de sua mensalidade, de acordo com a tabela de valores mensais vigentes à época da mudança e respeitadas todas as condições previstas nesse instrumento;

Parágrafo Primeiro: Ressalte-se que a mudança de plano pelo ASSINANTE não o isenta de pagar a taxa de habilitação/installação do plano contratado originariamente, em razão da CONTRATADA ter investido em infraestrutura necessária para ativação do serviço prestado no plano originário.

Parágrafo Segundo: A alteração do endereço por pedido do ASSINANTE equivale a alteração de plano, sendo devida a taxa de habilitação/installação e/ou multa por rescisão antecipada, nos casos em que o contrato foi firmado sob a opção de fidelidade.

4.5 - A CONTRATADA utilizará todos os meios, comercialmente viáveis, para atingir a velocidade contratada pelo ASSINANTE, nos padrões de mercado 24 (vinte e quatro) horas por dia. 7 (sete) dias por semana; contudo o ASSINANTE entende e concorda que tais velocidades podem variar dependente do equipamento (computador) por ele utilizado, da franquia de tráfego de dados na internet (se aplicável), além de outros fatores fora do controle da CONTRATADA;

4.6 - O ASSINANTE entende e concorda que o serviço poderá estar, eventualmente, indisponível, seja para manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), seja por dificuldades técnicas e por outros fatores fora do controle da CONTRATADA;

4.7 - Interrupção(ões) de serviço que tiverem causa(s) originada(s) por ação ou inação do ASSINANTE, ou por eventos de força maior, caso fortuito ou fato de terceiros, não constituirão falha no cumprimento das obrigações da CONTRATADA previstas, neste contrato;

4.8 - O ASSINANTE se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objeto do presente instrumento;

4.9 - Será atribuído ao ASSINANTE, pela CONTRATADA, um endereço IP Público ou privado, fixo ou dinâmico dependendo do plano escolhido;

4.10 - Em caso de esgotamento de endereço de IP Públicos, a CONTRATADA se reserva o direito de atribuir o endereço IP Privado ao ASSINANTE;

4.11 - Mediante a contratação de serviço adicional, poderá ser atribuído ao ASSINANTE 1 (um) IP público e fixo.

CLÁUSULA QUINTA - DA OPÇÃO DE PERMANÊNCIA

5.1 - A CONTRATADA poderá oferecer, no ato da contratação ou a qualquer momento, a OPÇÃO DE CONTRATO COM FIDELIDADE, que consiste na concessão de benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário, e/ou a agregação de outros produtos e/ou pacotes, igualmente em caráter extraordinário e temporário, que poderá haver a liberação do pagamento da taxa de instalação ou descontos nas mensalidades, ou, ainda nos pacotes integrados de produtos, mediante o compromisso de permanência na base de ASSINANTES da CONTRATADA, em um mesmo endereço de instalação, pelo período mínimo a ser estipulado no contrato de permanência, contados a partir da data de início de fruição de benefícios;

5.2 - Nas hipóteses de o ASSINANTE desistir da OPÇÃO DE FIDELIDADE contratada ou rescindir o presente instrumento antes do período mínimo pré-estabelecido, estará obrigado ao pagamento do valor correspondente ao benefício que lhe foi concedido e efetivamente utilizado, e/ou multa estipulada, corrigido monetariamente com base do IGPM (ou outro índice que vier a substituir), valor este que será cobrado automaticamente mediante fatura;

5.3 - No caso de desistência da OPÇÃO DE FIDELIDADE, cujo benefício concedido incluía a liberação do pagamento da taxa de instalação, ou descontos em mensalidades ou serviços, seu pagamento será integralmente devido;

5.4 - A OPÇÃO DE FIDELIDADE sempre será uma escolha do cliente, e estará disponível para contratação no TERMO DE CONTRATAÇÃO/ADESÃO;

5.5 - Durante a vigência da OPÇÃO DE FIDELIDADE a alteração e/ou migração de pacote e/ou velocidade, para pacote e/ou velocidades inferiores aos quais se encontravam efetivamente contratados, sob a opção de fidelidade, será entendida como desistência da OPÇÃO DE FIDELIDADE, implicando em automática cobrança dos valores referentes aos benefícios efetivamente gozados, na forma descrita neste contrato e/ou no TERMO DE CONTRATAÇÃO/ADESÃO;

5.6 - Ressalta-se que o período ou tempo máximo para o prazo de permanência é de 12 (doze) meses, conforme estabelece o artigo 57, parágrafo 1º da Resolução 632/2014 da ANATEL.

#### CLÁUSULA SEXTA - DA INSTALAÇÃO E DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO E USO DO(S) SERVIÇOS CONTRATADOS

6.1 - A CONTRATADA promoverá a instalação, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da data da aceitação do ASSINANTE, ou na assinatura do Termo de Contratação/adeseção;

6.2 - Nas hipóteses em que estiver correndo nas dependências, qualquer impossibilidade técnica, obras, de responsabilidade do ASSINANTE, que causem impossibilidade técnica de instalação, o prazo começa a contar da data de possibilidade técnica para a instalação;

6.3 - A INSTALAÇÃO do serviço poderá também ser feita por terceiros devidamente credenciados pela CONTRATADA;

6.4 - Os equipamentos RECEPTORES necessários a HABILITAÇÃO do serviço estarão discriminados no termo de contratação/adesão e podem variar de acordo com o plano contratado pelo ASSINANTE;

6.5 - Na hipótese de identificação de impossibilidade técnica para a INSTALAÇÃO do serviço nas dependências do ASSINANTE; ou na ausência de autorização de síndico(s), condômino(s) ou locador(es), a CONTRATADA deverá comunicar ao ASSINANTE tal impossibilidade;

6.6 - O início da prestação do serviço contratado, assim como o prazo de vigência desse contrato, inicia-se na data de HABILITAÇÃO do serviço pela PRESTADORA;

6.7 - A CONTRATADA cobrará pelo serviço de instalação/habilitação conforme determinado no Termo de Contratação/adesão;

6.8 - Caso seja necessária a utilização de material(ais) ou serviço(s) excedente(s) à instalação básica, haverá a cobrança destes valores pela CONTRATADA;

6.9 - Durante a HABILITAÇÃO do serviço, o ASSINANTE deverá dispor, para o perfeito funcionamento do serviço, das cópias originais dos programas (navegadores, gerenciadores de e-mail, etc.) e sistema operacional instalado, no computador, e deverá, por sua conta e responsabilidade, providenciar, se necessário, sua manutenção ou reinstalação. Nesta hipótese, a CONTRATADA não terá quaisquer responsabilidades pelas falhas ou perdas delas decorrentes;

6.10 - Cabe exclusivamente ao ASSINANTE, a responsabilidade pela manutenção dos serviços e equipamentos receptores, neste instrumento entendida como cuidados técnicos, a necessidade à conservação e ao funcionamento regular do serviço, ora contratado;

6.11 - Fica expressamente vedado ao ASSINANTE:

I. Proceder qualquer alteração, ajuste, manutenção, ou acréscimo no ponto de instalação (abrangendo equipamentos, receptores, dispositivos, cabo, fontes de alimentação, etc.), instalados pela CONTRATADA, devendo quando desejar, solicitar esse serviço à CONTRATADA, arcando com o seu preço por ela praticado quando solicitado;

II. Promover, por si ou por seus prepostos, ou permitir que qualquer pessoa não autorizada pela CONTRATADA promova, qualquer espécie de alteração no sistema e/ou nos equipamentos receptores utilizados na prestação do serviço;

III. Utilizar a rede da CONTRATADA de qualquer maneira, para obtenção de serviços não contratados, ficando desde já ciente o ASSINANTE que tais condutas, comumente conhecidas como "pirataria", configuram ilícitos de ordem civil e penal, passíveis de registro de ocorrências perante a competente autoridade policial e das consequentes ações cíveis e criminais.

6.12 É permitido ao ASSINANTE solicitar a transferência de endereço a mesma cidade, ou para outra cidade, desde que a CONTRATADA preste o serviço nos mesmos moldes, e desde que exista condições técnicas (viabilidade) de instalação no novo endereço indicado, sendo responsabilidade do ASSINANTE, o pagamento de eventuais multas estipuladas em contrato;

6.13 É obrigação do ASSINANTE comunicar, tudo que se refira ao funcionamento e as instalações dos equipamentos, como também quaisquer dúvidas referentes aos pagamentos e vencimentos das MENSALIDADES, cabendo também ao ASSINANTE comunicar eventuais mudanças de telefones e endereço eletrônico (e-mail) para contato;

6.14 No ato da contratação o ASSINANTE expressamente autoriza a prestadora a integrar seus dados pessoais ao banco de dados da CONTRATADA, mediante o qual, o ASSINANTE passará a ser informado sobre eventuais, lançamentos, ofertas, etc;

6.15 Para as conexões a rádio, a CONTRATADA disponibilizará o acesso pelo ASSINANTE a um dos pontos de acesso “wireless” da rede;

6.16 Os pontos de acesso “wireless” estarão sempre emitindo e recebendo sinal em ondas de rádio dentro das características, frequências e potências permitida pelas normas e resoluções emitidas pela ANATEL, sendo que a qualidade de conexão do ASSINANTE dependerá de fatores físicos e ambientais, tais como: distância ao ponto de acesso, existência de visada limpa, nível de ruídos de ondas de rádio na mesma frequência captados pela antena do ASSINANTE, estado de conservação das instalações (cabo, conectores, antena, etc.) do ASSINANTE, qualidade do aterramento elétrico de seu equipamento, potência de emissão de equipamento de rádio;

6.17 – Para as conexões realizadas a rádio, a boa qualidade da conexão está condicionada à manutenção, pelo equipamento do ASSINANTE, dos seguintes índices mínimos de qualidade, ou melhor, no sinal de rádio captado das estações de transmissão operadas pela CONTRATADA:

Sinal:  $\geq -75$  dBm

Relação sinal ruído (SNR):  $\geq 20$  dBm

CLÁUSULA SÉTIMA – DO PREÇOS, DA FORMA, DAS MODALIDADE, DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO DO SERVIÇO CONTRATADO E DOS DESCONTOS POR FALHAS NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

7.1 - O ASSINANTE pagará a CONTRATADA, TAXAS DE INSTALAÇÃO, TAXAS DE SERVIÇOS, e MENSALIDADE referentes à disponibilização dos serviços solicitados e/ou utilizados, conforme previamente informados ao ASSINANTE e definido no TERMO DE CONTRATAÇÃO/ADESÃO.

7.2 - O ASSINANTE pagará a CONTRATADA os valores pré-estabelecidos na política comercial e constante no Termo de Contratação/adesão, não sendo aceito quaisquer outros valores que não os estabelecidos pela CONTRATADA, nesta política comercial. Os valores referentes aos serviços ora contratados, serão cobrados a partir da data de instalação.

7.3 - Os valores devidos pelo ASSINANTE à CONTRATADA relativos à instalação, habilitação, assistência técnica e mensalidade decorrentes da prestação do serviço no endereço indicado pelo ASSINANTE são os efetivamente praticados na data da contratação, que variarão



conforme as condições comerciais oferecidas pela CONTRATADA, a modalidade e plano escolhido pelo ASSINANTE no momento da contratação dos serviços.

7.4 - A mensalidade decorrente da prestação dos serviços contratados, será incluída na fatura emitida mensalmente pela CONTRATADA, sempre referente ao serviço prestado no período do mês anterior, com data de fechamento anterior ao vencimento de fatura (cobrança pós paga). O valor da primeira mensalidade será cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da habilitação do serviço.

7.5 - Quando disponível, e tendo feita a opção para recebimento de documentos de cobrança (fatura) via correio eletrônico (e-mail), o ASSINANTE deverá informar o endereço eletrônico no qual poderá receber as faturas referentes ao presente contrato, responsabilizando-se pela veracidade e exatidão do endereço eletrônico informado.

7.6 - A CONTRATADA enviará os documentos de cobrança através de por correio eletrônico (e-mail), ou o próprio cliente emite via site da empresa.

7.7 - A remuneração estabelecida considera a carga tributária e contributiva atualmente incidente sobre o preço dos serviços. A majoração, diminuição, criação ou revogação de tais encargos implicará a necessária e automática revisão do preço, para mais ou para menos, correspondentemente, de forma a neutralizar tal ocorrência e restabelecer o equilíbrio da remuneração, preservando o preço líquido.

7.8 - O não pagamento por parte do ASSINANTE, de qualquer dos valores devidos em seus respectivos vencimentos, acarretará juros de mora, à razão de 1% (um por cento) ao mês, sobre o valor original da fatura, até a data do efetivo pagamento, bem como a incidência de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do principal e a efetiva correção monetária do período.

7.9 - A eventual tolerância da CONTRATADA em relação à dilação do prazo para pagamento não será interpretada como novação contratual. Na hipótese de o plano de serviço escolhido pelo ASSINANTE prever o pagamento mediante boleto bancário e, sendo este o meio escolhido por ele, caberá a ele informar, antes da respectiva data de vencimento, à CONTRATADA o seu não recebimento, e solicitar à mesma, sob pena de aplicação, de correção e multa na forma da cláusula

7.10 - O valor dos serviços será reajustado na periodicidade mínima admitida em lei, atualmente anual, com base na variação do Índice Geral de Preços – Mercado/ IGP-M, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro que vier a substituí-lo.

7.11 - O não recebimento da cobrança pelo ASSINANTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o ASSINANTE deverá entrar em contato com a CONTRATADA, através da central de atendimento, que informará o procedimento a ser adotado para a efetivação do pagamento devido, ou emitir 2ª (segunda) via do documento através de recurso on-line disponibilizado no site [www.frasanet.com.br](http://www.frasanet.com.br)

7.12 - As partes declaram que os valores mensais devidos pelo ASSINANTE à CONTRATADA são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser

considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

7.13 - A CONTRATADA será responsável e pagará pelo ônus financeiro de todos os tributos federais, estaduais ou municipais devidos por força da celebração do presente Contrato. Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o ASSINANTE desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

7.14 - Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de 01 (um) ou mais tributos indiretos recolhidos pela CONTRATADA, o ASSINANTE desde já autoriza a CONTRATADA ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhidos indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.

7.15 - O atraso no pagamento de qualquer quantia prevista no presente Contrato em período superior a 15 (quinze) dias, contados da notificação da existência de débito vencido, poderá implicar, a critério da CONTRATADA, na suspensão parcial dos serviços contratados, sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato. O restabelecimento do serviço fica condicionado ao pagamento do(s) valor(es) em atraso, incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora, e será efetuada pela CONTRATADA no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas da plena quitação dos valores devidos.

7.16 - Prolongados por 30 (trinta) dias os atrasos previstos no Item 7.15 da presente Cláusula, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão do presente instrumento, podendo valer-se de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito, sem prejuízo da sujeição do ASSINANTE às penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

7.17 - Na hipótese de o ASSINANTE solicitar à CONTRATADA qualquer conserto ou reparo na conexão que resulte na mobilização de técnicos ao local da instalação, e constatado que não existiam falhas na conexão, tal fato acarretará na cobrança do valor referente à visita de assistência técnica, cabendo ao ASSINANTE certificar-se previamente junto à CONTRATADA do valor vigente na época.

7.18 - Nos casos da CONTRATADA prestar Visita Técnica ao ASSINANTE e verificar a existência de defeitos não atribuíveis a CONTRATADA, e/ou o ASSINANTE não comparecer tal visita será tratada como VISITA TÉCNICA – DEFEITO INEXISTENTE e será cobrado do ASSINANTE.

7.19 - Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, a CONTRATADA poderá providenciar emissão de boleto bancário, débito em conta corrente ou qualquer outra forma de cobrança disponível no site [www.frasanet.com.br](http://www.frasanet.com.br), bem como, em caso de inadimplemento, iniciar, por si, ou por intermédio de terceiros, os procedimentos legais de cobrança (avisos/notificações de cobrança, inscrição no cadastro de inadimplente – SPC/SERASA).

7.20 - A suspensão do serviço ora contratado SCM – Serviço de Comunicação Multimídia, em caso de inadimplência, é uma faculdade da CONTRATADA que observará os dispositivos 90,91,92, inciso, III e 93 da Resolução 632 da ANATEL.

7.21 - A suspensão do serviço poderá ocorrer parcialmente e totalmente, nas seguintes situações:

I. Transcorridos os 15 (quinze) dias de inadimplência o ASSINANTE poderá ter suspenso parcialmente os serviços contratados.

II. Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, o ASSINANTE poderá ter suspenso totalmente os serviços contratados;

7.22 Transcorrido 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço, a CONTRATADA poderá a qualquer tempo independentemente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial ao ASSINANTE, com a consequente e imediata extinção da prestação do serviço e o recolhimento dos equipamentos cedidos em COMODATO.

7.23 No caso de extinção da prestação do serviço previsto, no item anterior, o serviço somente será disponibilizado novamente mediante a quitação de todos os débitos e mediante o pagamento de nova TAXA DE INSTALAÇÃO, pela tabela vigente à época, ou seja, o ASSINANTE deverá celebrar um novo contrato e arcar com os custos daí decorrentes.

7.24 Persistindo o débito em aberto, reservar-se-á o direito de manter o ASSINANTE nos órgãos de proteção ao crédito tão logo tenha conhecimento da quitação realizada.

7.25 A CONTRATADA providenciará a solicitação de exclusão dos dados do ASSINANTE aos órgãos de proteção ao crédito tão logo tenha conhecimento da quitação realizada.

7.26 As interrupções no serviço, por falhas atribuíveis a CONTRATADA, serão concedidos descontos aplicadas ao valor mensal do serviço, recebendo o cliente, na próxima fatura do serviço, um crédito calculado de acordo com a seguinte fórmula:

Vd:  $(Vm/1440) \times N$ , onde:

Vd = Valor do desconto; Vm = valor da assinatura mensal; N = quantidade de unidades de período de 30 minutos; 1440 = 30 dias x 24 horas x 2 (períodos de 30 minutos em cada hora).

7.27 Para efeito de desconto, o período mínimo de interrupção, ainda que fração de 30 minutos serão considerados, para fins de desconto, como períodos inteiros de 30 minutos.

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

7.29 O ASSINANTE não terá direito a desconto sobre a Assinatura mensal caso as interrupções ou reduções na qualidade nos serviços decorram: de sua própria rede interna ou de seu próprio computador; por casos fortuitos ou de força maior, ou por fatos provocados por terceiros.

7.30 A CONTRATADA poderá realizar interrupções programadas no serviço para possibilitar a realização de manutenção da sua rede.

7.31 Não será devolvida qualquer indenização adicional pela CONTRATADA ao ASSINANTE além do desconto descrito no item 7.24, acima, inclusive, mas não se limitando a lucro cessante ou dano emergente em decorrência de falhas no serviço atribuíveis a CONTRATADA.

7.32 A comprovação para solicitar o desconto é o número do protocolo de atendimento que deverá ser exigido pelo ASSINANTE à Central de atendimento da CONTRATADA, exatamente no momento de interrupções do serviço. Esta será a única forma de exigir o desconto. Não serão aceitas outras formas de desconto.

#### CLÁUSULA OITAVA - DO PROCEDIMENTO DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS/COBRANÇAS

8.1- O ASSINANTE tem um prazo de 3 (três) anos, mediante requerimento contestar junto a CONTRATADA valores contra ele lançados, contando o prazo para a contestação partir da data de cobrança considerada indevida, conforme preceitua o Art. 81 da Resolução 632/2014 da ANATEL.

Parágrafo Primeiro. Haverá suspensão da cobrança do valor contestado, ficando a nova cobrança, condicionada à previa justificativa, junto ao ASSINANTE acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela CONTRATADA.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA terá um prazo de 30 (trinta) dias para dar uma resposta ao ASSINANTE que contesta os débitos/cobranças lançados nas suas faturas mensais.  
Parágrafo Terceiro – Em caso de ausência de resposta pela CONTRATADA ao requerimento de contestação de débito no prazo de 30 (trinta) dias a contar da contestação, o ASSINANTE terá direito a devolução automática do valor questionado.

#### CLÁUSULA NONA - DA SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DO SERVIÇO CONTRATADO MEDIANTE SOLICITAÇÃO DO ASSINANTE

9.1- O ASSINANTE adimplente poderá requerer/solicitar a CONTRATADA suspensão, sem ônus da prestação do serviço de Comunicação Multimídia (SCM), uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço, conforme estabelece o artigo 67 da Resolução 614/2013 da Anatel.

Parágrafo Primeiro: Fica vedado a cobrança de qualquer valor referente à prestação de serviço, no caso de suspensão temporária prevista na cláusula acima.

Parágrafo Segundo: O restabelecimento do serviço prestado poderá ser solicitado pelo ASSINANTE, a qualquer tempo, sem qualquer cobrança para o exercício deste direito.

Parágrafo Terceiro: A CONTRATADA tem o prazo de 48 (quarenta e oito) horas para atender à solicitação de suspensão e restabelecimento do serviço contratado.

9.2 - O ASSINANTE tem o direito de contestar os débitos contra ele lançados em até 120 (cento e vinte) dias após o lançamento, não se obrigando ao pagamento do montante em discussão enquanto estiver pendente de análise, fazendo jus à devolução dos valores apurados como indevidos. Caso o débito contestado e não pago seja considerado improcedente, o valor deverá ser imediatamente pago, acrescido de multa, juros e correção monetária.

## CLÁUSULA DÉCIMA - DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO CONTRATUAL

10.1 - O presente instrumento vigorará por prazo indeterminado, salvo disposição contrária prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO/ADESÃO, a contar a contar da data de instalação e disponibilização do SCM pela CONTRATADA, ou na falta deste da data de assinatura do TERMO DE CONTRATAÇÃO/ADESÃO.

10.2 - O presente Contrato poderá ser rescindido, nas seguintes condições:

10.2.1 - De pleno direito, em caso de extinção da autorização da CONTRATADA para a prestação do SCM;

10.2.2 - Por morte, no caso de ASSINANTE pessoa natural; e falência ou dissolução, no caso de ASSINANTE pessoa jurídica;

10.2.3 - Pelo ASSINANTE, a qualquer tempo, mediante comunicação a CONTRATADA, a qual poderá se dar: (i) através do envio de correspondência ao endereço da CONTRATADA indicado neste Contrato; (ii) através de comunicação verbal à Central de Atendimento;

10.2.4 - Pela CONTRATADA: (i) na hipótese de descumprimento, pelo ASSINANTE, de suas obrigações contratuais, legais ou regulamentares quanto à utilização do serviço e equipamentos, inclusive, de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a CONTRATADA; (ii) decorrido o prazo de 90 (noventa) dias de inadimplemento pelo ASSINANTE, na forma da cláusula 6.2, acima; (iii) em decorrência de atos do poder público ou de terceiros que impeçam a execução do presente Contrato; (iv) em caso de solicitação de mudança de endereço feita pelo ASSINANTE, para endereço em que não haja viabilidade técnica para prestação do serviço; (v) em caso de recusa injustificada, pelo ASSINANTE, na entrega de documentos que comprovem os dados cadastrais informados.

10.3 - A partir da extinção deste Contrato, o ASSINANTE está ciente de que deverá devolver os equipamentos de propriedade da CONTRATADA, quando aplicável, bem como efetuar o pagamento de todos os valores referentes aos serviços prestados, até o seu efetivo cancelamento.

10.4 - Em qualquer caso de rescisão, poderá ocorrer, ainda, ônus adicional ao ASSINANTE que tenha optado por benéficos, da OPÇÃO DE FIDELIDADE na forma prevista na cláusula quinta deste instrumento, assim como ao ASSINANTE que não tenha devolvido, ou que se negue a devolver, no prazo de 10 (dez) dias, contados da rescisão, os equipamentos de propriedade da CONTRATADA que lhe tenham sido cedidos em regime de COMODATO.

## CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

11.1 – Nos termos dos artigos 56 a 58 da Resolução 614/2013 da ANATEL são direitos e deveres, mas não se limitando, do ASSINANTE.

11. 1.1 – São direitos do ASSINANTE:

- I. ao acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;
- II. à liberdade de escolha da CONTRATADA;
- III. ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- IV. à informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;
- V. à inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- VI. ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
- VII. à suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto no art. 70 deste Regulamento;
- VIII. a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da Lei nº 9.472, de 1997;
- IX. ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
- X. ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela CONTRATADA;
- XI. à resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela CONTRATADA;
- XII. ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a CONTRATADA, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- XIII. à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- XIV. à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;
- XV. a 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 do serviço, nos termos da regulamentação;
- XV. a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a CONTRATADA, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
- XVI. a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;
- XVII. à continuidade do serviço pelo prazo contratual;
- XVIII. ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados; e, XX ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem

qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da CONTRATADA, em até dez dias.

#### 11.1.2 – São deveres dos ASSINANTES:

- I. utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações
- II. preservar os bens da PRESTADORA e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- III. efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento;
- IV. providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da CONTRATADA, quando for o caso;
- V. somente conectar à rede da CONTRATADA terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel;
- VI. levar ao conhecimento do Poder Público e da CONTRATADA as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM; e,
- VII. 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.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

12.1 – Nos termos dos artigos 41 a 55 da Resolução 614/2013 da ANATEL são direitos e obrigações, mas não se limitando, da CONTRATADA;

##### 12.1.1 - São direitos da CONTRATADA

- I. empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;
- II. contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;
- III. conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos;
- IV. suspender a prestação do SCM e rescindir o presente Contrato, de acordo com as hipóteses previstas neste contrato

##### 12.2 - São obrigações da CONTRATADA:

- I. prestar o SCM conforme especificado no Contrato, responsabilizando-se integralmente pela exploração e execução do serviço perante o ASSINANTE;
- II. não condicionar a oferta do SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade oferecida, ainda que prestado por terceiros;

- III. manter central de atendimento telefônico, com discagem direta gratuita durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana;
- IV. não impedir, por contrato ou por outro meio, que o ASSINANTE seja atendido por outras prestadoras ou outros serviços de telecomunicações;
- V. prestar esclarecimentos ao ASSINANTE, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações e dúvidas relativas à fruição dos serviços. O atendimento a qualquer solicitação feita por parte do ASSINANTE se dará via Central de Atendimento, devendo o ASSINANTE entrar em ação-a-la por meio dos contatos descritos acima.
- VI. sanar eventuais falhas e problemas relacionados ao serviço, conforme regulamentação.
- VII. conceder desconto e/ou ressarcimento por falhas e/ou interrupções do serviço, na forma prevista em contrato
- VII. não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de cobertura da CONTRATADA, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos de indisponibilidade técnica;
- VIII. tornar disponíveis ao ASSINANTE, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;
- IX. tornar disponíveis ao ASSINANTE informações sobre características e especificações técnicas dos equipamentos, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;
- X. observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e nos contratos celebrados com o ASSINANTE;
- XI. observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas; XIII. zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do ASSINANTE, empregando todos os meios e tecnologia necessários para assegurar este direito dos usuários.
- XII. instalar os serviços contratados e repará-los quando necessário de acordo com a normas previstas na legislação vigente.

#### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

13.1 - São parâmetros de qualidade do SCM, sem prejuízos de outros que venham a ser estabelecidos na regulamentação:

- 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 na regulamentação da Anatel;



- IV. divulgação de informações ao ASSINANTE 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 do ASSINANTE;
- VI. número de reclamações;
- VII. fornecimento à Anatel das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, da planta, bem como, os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação de serviço pelo órgão regulador

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO COMODATO DOS EQUIPAMENTOS

14.1- Os equipamentos descritos na OS DE INSTALAÇÃO e/ou no Termo de Contratação/adesão, conectados à rede da CONTRATADA, possibilitam o acesso em banda larga, motivo pelo qual são imprescindíveis para a fruição do serviço ora contratado. O ASSINANTE receberá da CONTRATADA tais equipamentos em regime de comodato, o ASSINANTE ficará responsável pelo bem, assumindo inteira responsabilidade, não qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade dos equipamentos, devendo restituí-los à CONTRATADA em caso , mediante visita previamente agendada com o ASSINANTE, caso haja rescisão do presente contrato, respondendo ainda nas hipóteses de dano, perda, furto, roubo e/ou extravio dos equipamentos, que, em qualquer dos casos, gerarão a cobrança do valor do(s) equipamento(s) pela CONTRATADA ao ASSINANTE.

14.2- Sendo a CONTRATADA a legítima proprietária dos equipamentos, em caso de eventual rescisão, o ASSINANTE deverá devolver à CONTRATADA os equipamentos discriminados na OS DE INSTALAÇÃO e/ou Termo de Contratação/adesão, no mesmo estado em que os recebeu quando da contratação, no prazo de 10 (dez) dias contados da rescisão, sob pena de não o fazendo, ser obrigado ao ressarcimento do valor do equipamento vigente à época do pagamento.

14.3 - É vedado ao ASSINANTE remover os equipamentos do local original da instalação, bem como alterar qualquer característica original da instalação. Também é vedado ao ASSINANTE qualquer espécie de reparo, manutenção ou abertura dos aparelhos para qualquer fim, considerando-se tal ocorrência como falta grave e ensejadora de imediata rescisão deste contrato. A manutenção dos equipamentos deverá ser feita por empregos da CONTRATADA ou por terceiros autorizados pela mesma.

14.4 - Em casos de danificação de equipamentos cedidos em comodato em decorrência de manutenção indevida, o ASSINANTE, além de carcar com os custos de reposição do equipamento danificado, arcará também com os custos de taxa de serviço e outros que se fizerem necessários para reparar a ação indevida do ASSINANTE.

14.5 - O ASSINANTE não poderá emprestar, ceder, sublocar, total ou parcialmente, os equipamentos cedidos sem a expressa anuência, por escrito, da CONTRATADA.

14.6 - Mediante a solicitação de desconexão, e desinstalação dos equipamentos deverá ser feita, exclusivamente, por técnicos devidamente habilitados pela CONTRATADA, que verificará, no local o estado de conservação e funcionamento dos equipamentos. Na hipótese dos equipamentos terem sido desinstalados pelo ASSINANTE, os equipamentos serão recebidos e testados pela equipe técnica da CONTRATADA que, se constatar avarias e/ou adulterações, elaborará um laudo técnico, que será enviado ao ASSINANTE, e que embasará a emissão de cobrança do(s) equipamento(s) avariados e/ou adulterados.

14.7 - Na hipótese de ausência do ASSINANTE no local e da data agendada para a retirada e devolução do equipamento, impossibilitando tal retirada pela CONTRATADA, no mesmo prazo disposto no item 14.2, ou de recusa na devolução, fica facultada à CONTRATADA emitir documento de cobrança dos referidos equipamentos, conforme preço vigente dos mesmos à época em que se operar a cobrança.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE E DA AGÊNCIA REGULADORA

15.1 - A legislação pertinente que regula os serviços ora contratados pode ser obtida na Internet no site oficial da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), por meios dos correios, escrevendo para o endereço: SAUS Quadra 06, Bloco E e H, CEP 70.070940 – Brasília – DF, Biblioteca ANATEL Sede – BI. F – Térreo, ou através da Central de Atendimento da ANATEL: 133; Pabx: (61) 2312-2000; Fax: (61) 2312-2002.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA CONFIDENCIALIDADE

16.1 - As partes, por si, seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, obrigam-se a manter sigilo sobre quaisquer informações confidenciais. Para os fins deste termo, a expressão "Informações Confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pelas partes em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado. Tais obrigações permanecerão em vigor mesmo após a rescisão ou término do contrato.

16.2 - As informações confidenciais compreendem quaisquer dados, materiais, documentos, especificações técnicas ou comerciais, ou dados gerais em razão do presente contrato, de que venham a ter acesso ou conhecimento, ou ainda que lhes tenham sido confiados, não podendo, sob qualquer pretexto ou desculpa, omissão, culpa ou dolo, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimento a pessoas estranhas a essa contratação, salvo se houver consentimento expresso e conjunto das partes.

16.3 A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovado documentalmente que as informações confidenciais:

16.3.1 - Estavam no domínio público na data da celebração do presente Contrato;

16.3.2 - Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes;

16.3.3 - Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação.

16.3.4 - Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, por seus prepostos e/ou fiscais.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

17.1 O ASSINANTE não poderá transferir no todo ou em parte o presente contrato, seja a que título for salvo com expressa e específica anuência da CONTRATADA, por escrito.

17.2 - As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a CONTRATADA entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente Contrato, bem como adequar-se à futuras disposições legais exaradas pela ANATEL.

17.3 - O ASSINANTE poderá encontrar informações sobre o serviço no portal eletrônico da CONTRATADA ([www.frasanet.com.br](http://www.frasanet.com.br)) e na Central de Atendimento CONTRATADA.

17.4 - O ASSINANTE poderá entrar em contato com a ANATEL, inclusive com o fim de obter cópia da regulamentação do SCM, pelo portal eletrônico [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), pela Central de Atendimento 133 ou pelo endereço SAUS – Quadra 6 – Blocos C, E, F e H, Ala Norte, CEP 70.070940, Brasília – DF.

17.5 - Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por qualquer das Partes, do direito ou faculdade que lhe assistem pelo presente Contrato, ou a concordância com o atraso no cumprimento ou cumprimento parcial das obrigações da outra Parte, não afetarão os direitos ou faculdades que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, nem alterará as condições estipuladas neste Contrato. 17.6 O presente Contrato obriga as Partes e seus sucessores a qualquer título

#### CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO FORO

18.1 - Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca do Município de Joinville/SC excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Este instrumento está devidamente registrado e arquivado no Ofício de Registros Cíveis das Pessoas Jurídicas e Títulos de Documentos, da Comarca de Timbó, no Estado de Santa Catarina, e entrará em vigor na data de seu registro para todos os ASSINANTES.

Registrado junto ao Ofício de Registro Civil das Pessoas Jurídicas e Títulos e Documentos, da Comarca de Joinville/SC, sob o Protocolo nº 284899 na data de 26/08/2018, Livro A-212, Folha 271F, no Registro nº 264584 na data de 05/09/2019, Livro B-902, Folha 202V

Joinville/SC, 9 de Agosto de 2019.

FRASANET PROVEDORES DE INTERNET E COMERCIO DE INFORMATICA LTDA - ME