

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO
MULTIMÍDIA E PROVIMENTO DE ACESSO DEDICADO À INTERNET**

DAS PARTES DO CONTRATO

CONTRATADA: ENTERPRISE NET TELECOMUNICAÇÕES LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 37.464.221/0001-20, com sede e foro no Sit. Santo Antônio, nº 109, Santo Antônio, Mata de São João-BA, CEP 48.280-000, endereço eletrônico <contato@enterprisenet.com.br> através do seu representante legal ao fim assinado;

CONTRATANTE: Pessoas físicas e pessoas jurídicas de direito público ou privado, nacionais ou estrangeiras, que venham a se submeter a este instrumento através das formas alternativas de adesão presentes neste Contrato, também denominadas como CLIENTE ou ASSINANTE, nomeadas e devidamente qualificadas através do TERMO DE CONTRATAÇÃO ou através de outra forma juridicamente cabível para adesão ao presente instrumento contratual.

1 – DAS CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES E DEFINIÇÕES DE TERMOS

1.1. O presente contrato é regido pelas normas do direito brasileiro, sobretudo ao Código de Defesa do Consumidor, à Lei de Telecomunicações (dar nome às outras leis), bem como pelas Resoluções da autoridade reguladora ANATEL, relativas ao enquadramento de Prestadora de Pequeno Porte.

1.2. Para fins de aplicação ao presente contrato, CONSIDERA-SE:

- a) **TERMO DE CONTRATAÇÃO:** instrumento de adesão, na modalidade impressa e eletrônica, de modo presencial ou online, que determina o início, ou reitera a vigência do presente contrato na relação com o consumidor, que completa e aperfeiçoa o contrato, obrigando o cliente aos termos e condições do presente contrato, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em lei e no presente contrato, e podendo sofrer alterações através de termos aditivos, com a devida assinatura ou adesão eletrônica por cada parte.
- b) **PRESTADORA DE PEQUENO PORTE:** prestadora de serviços de comunicação multimídia definida em ato normativo com até 5.000 (cinco mil) acessos (assinantes) em serviço, enquadrando-se em regime diferenciado de operação ante a Legislação.
- c) **SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET:** serviço objeto desse contrato, executado pela CONTRATADA, por si ou por terceiros designados, e considerado “Serviços de Valor Adicionado” pela Legislação, pelos atos normativos da ANATEL e do Ministério das Comunicações, não se confundindo com outras modalidades de telecomunicações.
- d) **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA:** serviço também objeto desse contrato, executado pela CONTRATADA, por si ou por terceiros designados, e considerado como a oferta de capacidade de transmissão,

emissão e recepção e informações multimídia (áudio, vídeo, dados, voz e outros).

- e) **PROTEÇÃO DOS DADOS:** consiste no regime de tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, desempenhados pela CONTRATADA com objetivo de proteger direitos fundamentais de privacidade e de liberdade, além do livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, conforme a legislação brasileira.
- f) **CONTRATO DE PERMANÊNCIA:** documento firmado entre CONTRATADA e CLIENTE, de modo presencial ou remoto, em instrumento físico ou eletrônico, regido pelas regras previstas no Código de Defesa do Consumidor, que trata do benefício concedido ao Consumidor em troca da sua vinculação, durante um prazo de permanência pré-determinado, a este Contrato, válidos exclusivamente durante o prazo de permanência contratual).

1.3. As partes acima qualificadas têm entre si justo e contratado o presente **“CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA E PROVIMENTO DE ACESSO DEDICADO À INTERNET.”**, estando de acordo quanto às cláusulas adiante estabelecidas e obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores legais o seu fiel cumprimento.

2 - DO CONTATO COM A ANATEL

2.1. Nos termos do Regulamento anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, o CLIENTE fica informado neste contrato que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação de serviço de comunicação multimídia objeto deste instrumento podem ser extraídas no site <<http://www.anatel.gov.br>>, ou na central de atendimento da ANATEL pelos números de discagem 1331 e 1332, a funcionar de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

Sede:

End.: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H

CEP: 70.070-940 - Brasília - DF

Pabx: (55 61) 2312-2000

CNPJ: 02.030.715.0001-12

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

Atendimento Documental – Biblioteca:

SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.

3 – DO OBJETO DO CONTRATO

3.1. O objeto do presente contrato constitui na prestação de serviços de conexão à internet (considerados como Serviço de Valor Adicionado – SVA), e de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) através da CONTRATADA, disponibilizados nas dependências do CLIENTE, na ordem dos termos e condições previstas no presente contrato, no TERMO DE CONTRATAÇÃO, essencial à celebração desse instrumento.

Parágrafo único: a modalidade de serviço disponibilizada em favor do CLIENTE não se confunde com qualquer outra modalidade de serviço de telecomunicação.

3.2. A CONTRATADA disponibilizará ao CLIENTE um IP (internet protocol) que será ser dinâmico (variável), a exclusivo critério da CONTRATADA.

3.2.1. A disponibilização do endereço IP não constitui cessão ou transferência de tal propriedade ao CLIENTE, independentemente de seu formato, sendo o endereço de propriedade da CONTRATADA;

3.2.2. A CONTRATADA se reserva no direito de alterar, a qualquer tempo, o IP cedido ao CLIENTE, independentemente de consentimento do CLIENTE ou comunicado prévio.

3.2.3. A prestação dos serviços é de natureza individual e intransferível, sendo vedada ao CLIENTE a cessão ou venda, de forma parcial ou total, dos serviços em questão a terceiros, salvo em caso de expressa e prévia autorização da CONTRATADA.

3.3. A CONTRATADA seguirá as disposições previstas no Contrato, na Legislação e nos Regulamentos aplicáveis da ANATEL a respeito da prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM).

4 – DA ADESÃO

4.1. As características relacionadas à qualificação do CLIENTE, do serviço prestado, da banda contratada, valores e serviços especificamente contratados, além de outros detalhes técnicos e comerciais serão designados através de TERMO DE CONTRATAÇÃO;

4.2. O CLIENTE poderá aderir ao presente contrato através de duas modalidades, a que ocorrer primeiro:

- a) Assinatura de TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso;
- b) Aceite online de TERMO DE CONTRATAÇÃO eletrônico;
- c) Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente contrato;

4.2.1. A responsabilidade da CONTRATADA passa a iniciar efetivamente a partir da ciência comprovada da adesão do CLIENTE pelos eventos supracitados, podendo a CONTRATADA reivindicar a assinatura ou aceite do TERMO DE CONTRATAÇÃO na hipótese da alínea c.

4.3. Ao assinar o TERMO DE CONTRATAÇÃO de modo físico ou eletrônico, o CLIENTE adere automaticamente aos termos e condições do presente contrato, sendo a

transação dotada de existência, validade e eficácia em relação aos direitos e obrigações de parte a parte, passando o presente contrato, junto ao TERMO DE CONTRATAÇÃO, título executivo extrajudicial, para todos os fins de direito possíveis.

4.4. Ao assinar o TERMO DE CONTRATAÇÃO, o CLIENTE declara que teve total conhecimento prévio das garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores a pagar, critérios de cobrança e velocidade de download e upload da rede contratada.

4.5. Caso seja do interesse do CLIENTE se valer de determinados benefícios ofertados pela CONTRATADA, este deverá pactuar com a CONTRATADA, separadamente, um CONTRATO DE PERMANÊNCIA, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao CLIENTE e, em contrapartida, será fixado o prazo de fidelidade contratual que o cliente deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao CLIENTE em caso de rescisão contratual antecipada, conforme disciplinado no presente contrato

4.5.1. O CLIENTE declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação, pela celebração de um contrato com a CONTRATADA sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

4.6. Os benefícios porventura concedidos pelas CONTRATADAS ao CLIENTE serão válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.

5 – DOS DIREITOS DO CLIENTE

5.1. De acordo ao disposto no art. 3º do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, presente como anexo da Resolução ANATEL nº 632/2014, e no art. 56 do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, presente no anexo da Resolução ANATEL nº 614/2013, são direitos do CLIENTE:

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

II - à liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço;

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

IV - ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;

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

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

- VII - à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;
- VIII - à apresentação da cobrança, com discriminação dos valores cobrados, pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima de cinco dias antes da data de vencimento;
- IX - à resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- X - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- XI - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- XII - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora;
- XIII - a não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
- XIV - a obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;
- XV - à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;
- XVI - a disponibilidade do contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- XVII - à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;
- XVIII - ao não recebimento de mensagens de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;
- XIX - a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e,
- XX - a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.
- XXI - à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;
- XXII - a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;
- XXIII - à continuidade do serviço pelo prazo contratual;
- XXIV - 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 Prestadora, em até dez dias.

6 – DOS DEVERES DO CLIENTE

6.1. São considerados deveres do CLIENTE, além daqueles previstos no presente Contrato, na Legislação e nos regulamentos aplicáveis:

I – Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços desempenhados pela CONTRATADA a partir deste contrato, levando-se em consideração os valores, a



periodicidade, a forma, as condições e os vencimentos indicados no TERMO DE CONTRATAÇÃO assinado, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento contratual;

II – Utilizar os serviços, equipamentos e redes relativos a este contrato de modo adequado, comprometendo-se a comunicar à CONTRATADA sobre qualquer anormalidade constatada, devendo registrar chamado na central do assinante < <https://enterprisenet.centralassinante.com.br> > para suporte a eventual reclamação futura a respeito do problema comunicado;

III – Prestar toda e qualquer informação necessária à prestação dos serviços do presente contrato, e de outras informações que venham a ser solicitadas pela CONTRATADA no intuito de oferecer a efetiva prestação do serviço.

IV – Providenciar infraestrutura adequada (a exemplo de: rede elétrica compatível e aterrada, local protegido do calor e umidade, dispositivos/equipamentos *desktop* ou móveis para configurações e utilização dos serviços e outros equipamentos/materiais de informática e de rede interna) necessária para a correta instalação e funcionamento dos serviços.

V – Permitir à CONTRATADA amplo acesso às dependências de onde se encontram os equipamentos/materiais relacionados aos serviços de objeto deste contrato, a qualquer tempo, ainda que sem aviso prévio ou outra notificação judicial ou extrajudicial;

VI – Providenciar a adequada instalação, manutenção, proteção e aterramento elétrico da rede interna do imóvel onde irá usufruir dos serviços do presente contrato, além dos equipamentos terminais de sua propriedade.

VII – Zelar pela integridade e pela segurança dos equipamentos da CONTRATADA, ou de terceiros sob sua responsabilidade, respondendo por eventuais danos e avarias e hipóteses de perda, furto, roubo, extravio ou qualquer outra supressão patrimonial sofridos pelos mesmos.

VIII – Comunicar imediatamente à CONTRATADA acerca dos sinistros contidos no inciso anterior;

IX – Comunicar imediatamente à CONTRATADA sobre eventuais transferências de titularidade do dispositivo de acesso e sobre alterações de dados cadastrais.

X – Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral, relacionados à atividade prestada pela CONTRATADA;

XI – Conectar apenas à rede da CONTRATADA terminais que possuam certificação aceita pela ANATEL, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;

XII – Se abster de realizar qualquer modificação que comprometa a configuração e/ou a funcionalidade dos equipamentos utilizados para a prestação do serviço, sob pena de rescisão do presente instrumento de pleno direito, além das penalidades previstas em lei e no contrato contra o próprio CLIENTE;

XIII – Realizar a manutenção de seus próprios dispositivos de acesso, estações de trabalho, *desktop* ou móveis, protegendo-os contra arquivos maliciosos, vírus, *malwares*, *spywares*, ataques *hackers* ou de engenharia social, estando isenta a CONTRATADA de responsabilidade, ainda que graciosamente forneça ao CLIENTE algum benefício de tal ordem;



XIV – Respeitar a privacidade e a intimidade de outros clientes e/ou terceiros, abstendo-se de utilizar os serviços da CONTRATADA para buscas indevidas a senhas, dados privativos, alterações de arquivos, desenvolvimento de arquivos maliciosos, guarda ou compartilhamento de pornografia infantil, ou outros dados e programas ilícitos, sem prejuízo das sanções cabíveis.

XV – Zelar pela imagem e pela reputação da CONTRATADA, estando proibida a veiculação de mensagem ou informação falsa, difamatória, caluniosa ou injuriosa, nos termos da lei, ou que possa de qualquer modo manchar a imagem e a reputação da CONTRATADA, dos seus sócios ou prepostos.

7- DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. A CONTRATADA se compromete a efetuar a instalação e a ativação dos serviços objetos do presente contrato, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas pelo CLIENTE.

7.2. A partir da aceitação do presente instrumento, o CLIENTE adquire o direito de utilizar o serviço, assumindo a responsabilidade civil, criminal e administrativa, pela utilização dos serviços e demais obrigações contratuais.

7.3. A instalação dos serviços da CONTRATADA dependerá da existência de área de cobertura no imóvel do CLIENTE, estando esse ciente de tal condição no momento da contratação.

7.4. Na existência de área de cobertura, a CONTRATADA promoverá a instalação no prazo mínimo de 48 (quarenta e oito horas) horas/dias úteis, e no máximo 15 (quinze) dias úteis.

7.4.1. Caso o imóvel do CLIENTE se localize em condomínio residencial, comercial e/ou industrial, condomínio não-edifício, loteamento ou outra organização de caráter comunitária que dependa de autorização de síndico, administrador e/ou outros condôminos, deverá o CLIENTE providenciar autorização para instalação dos serviços e/ou realização de obras, fato que iniciará a contagem do prazo da CONTRATADA.

7.4.2. Não sendo necessárias autorizações ou realização de obras, o prazo para instalação começará a fluir da data de confirmação de disponibilidade de ordem técnica para instalação do serviço;

7.4.3. O prazo poderá ser estendido a período indeterminado caso ocorram as seguintes hipóteses:

- a) Ausência de local adequado, por parte do CLIENTE, para ativação dos serviços;
- b) Ausência de computadores/dispositivos/estações de trabalho, por parte do CLIENTE, para configurações de rede;
- c) Ausência do CLIENTE, ou de terceiro responsável, para o acompanhamento do serviço quando a equipe técnica assim se apresentar para tal;
- d) Atrasos decorrente de culpabilidade de terceiros;
- e) Eventos fortuitos ou de força maior;



f) Outras hipóteses onde não ocorra culpabilidade da CONTRATADA.

7.5. Todo e qualquer ato de instalação e/ou reparo nos equipamentos físicos relacionados ao objeto do presente contrato devem ser acompanhados do CLIENTE ou de terceiro responsável, para o acompanhamento do serviço, sob pena de pagamento de taxa de visita de acordo com a tabela de serviços da CONTRATADA.

7.5.1. É de responsabilidade exclusiva do CLIENTE as instalações internas de redes locais ou Wi-Fi porventura implementadas pelo CLIENTE, assim como eventuais problemas, danos ou atos ilícitos cometidos através das ditas redes.

7.6. O CLIENTE fornecerá, sob as penas da lei, informações verídicas, completas e atualizadas relacionadas a si próprio, no momento em que realizar seu cadastramento, ou sempre que houver alteração em relação à sua documentação ou seu endereço.

7.6.1. É faculdade da CONTRATADA conferir a veracidade dos dados e das informações prestadas, podendo notificar ao CLIENTE solicitando providências face a necessidade de eventuais correções.

7.7. É de responsabilidade exclusiva do CLIENTE providenciar a instalação de equipamentos para proteção de rede, filtros de linha, Nobreaks e aterramento.

7.7.1. O mau uso, ou até mesmo o não uso, dos equipamentos listados acima isentarão a CONTRATADA de qualquer responsabilidade de danos ao CLIENTE a partir de tais circunstâncias.

7.8. A CONTRATADA efetuará a instalação e ativará a conexão, mas não se responsabilizará por instalações internas de redes locais.

8 – DA SUSPENSÃO VOLUNTÁRIA DOS SERVIÇOS

8.1. Caso o CLIENTE se demonstre adimplente, poderá requerer a suspensão da prestação de serviços, sem incidência de ônus, uma única vez a cada 12 (doze) meses, pelo prazo de até 60 (sessenta) dias, de modo não cumulativo e intransferível.

8.1.1. Ao final do período, o serviço será restabelecido, sem ônus adicional ao cliente, para o mesmo endereço originalmente contratado, voltando a contar as condições ordinárias do TERMO DE CONTRATAÇÃO ou do CONTRATO DE PERMANÊNCIA, o que estiver em vigência, bem como a cobrança da prestação dos serviços.

8.1.2. Independentemente da circunstância, é proibido ao CLIENTE inadimplente a concessão do pedido de suspensão de serviços.

8.1.3. A qualquer tempo o CLIENTE poderá requerer o restabelecimento dos serviços para a CONTRATADA, mesmo ainda antes do término do prazo de suspensão, sendo proibida a acumulação de prazos excedentes, bem como a reutilização no prazo excedente antes de findo o prazo de 12 (doze) meses.

9 – DA SUSPENSÃO OSTENSIVA DOS SERVIÇOS

9.1. Nas hipóteses de inadimplência ou infração contratual por parte do CLIENTE, os serviços podem ser suspensos de modo ostensivo, com a devida notificação, de acordo com os prazos e regras do presente contrato.

9.1.1. A notificação deve se manifestar por escrito, a indicar os motivos da suspensão, o valor do débito em questão e o (s) mês (es) de referência, as regras e prazos relacionados à suspensão parcial, total e rescisão do contrato e a indicação da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito.

9.2. Em caso de inadimplência, a CONTRATADA poderá suspender os serviços objetos do presente contrato fornecidos ao CLIENTE, de acordo com o seguinte regramento:

a) A CONTRATADA poderá suspender parcialmente o provimento do serviço, com redução da velocidade contratada, 15 (quinze) dias após notificação por escrito;

b) Em caso de permanência da inadimplência, a CONTRATADA poderá suspender totalmente o provimento do serviço prestado ao CLIENTE, 30 (trinta) dias após o início da suspensão parcial. Neste caso, é vedada a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente à prestação de serviços (suspensão total);

c) Na hipótese de permanência da inadimplência, a CONTRATADA poderá desativar definitivamente o serviço prestado ao CLIENTE e rescindir o contrato de prestação do serviço, 30 (trinta) dias após o início da suspensão total.

d) Após a rescisão do contrato, a CONTRATADA poderá incluir o registro de débito em sistemas de proteção ao crédito, com o devido encaminhamento para o CLIENTE do comprovante escrito da rescisão, no prazo máximo de 7 dias.

9.2.1. Caso o CLIENTE efetue o pagamento antes da rescisão, a CONTRATADA restabelecerá o serviço em 24 horas, contadas a partir do conhecimento da quitação do débito.

10 – DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

10.1. A CONTRATADA poderá fornecer ao CLIENTE modalidade de contratação em caráter de fidelidade, através de pacto em separado denominado CONTRATO DE PERMANÊNCIA, de acordo com os termos deste capítulo e outras normas presentes neste Contrato.

10.2. O CONTRATO DE PERMANÊNCIA identificará os benefícios vantajosos ao CLIENTE quando comparados à contratação sem prazo mínimo de permanência. Deverá o CLIENTE, em contrapartida, vincular-se ao contrato em questão pelo período acordado, podendo ser aplicadas penalidades cabíveis em caso de quebra da fidelização.

10.3. O CONTRATO DE PERMANÊNCIA concederá benefícios em caráter temporário e com data de término definida, pelo período mínimo pré-estabelecido, contado a partir de quando os benefícios forem disponibilizados ao CLIENTE.

10.4. Os benefícios concedidos pela CONTRATADA ao CLIENTE, no CONTRATO DE PERMANÊNCIA serão válidos exclusivamente durante o período de fidelidade contratual, sendo cabível a renovação nos termos deste Contrato.

10.5. O CONTRATO DE PERMANÊNCIA demonstrará os critérios utilizados na apuração das penalidades a serem pagas pelo CLIENTE em favor da CONTRATADA, na hipótese de rescisão antecipada.

10.6. Em caso de desinteresse do CLIENTE quanto à renovação, na hipótese de término do prazo de fidelidade, haverá a automática revogação dos benefícios anteriormente concedidos em razão do CONTRATO DE PERMANÊNCIA, não estando mais o CLIENTE sujeito a nenhum prazo de fidelização de contrato, sendo lícita eventual rescisão contratual sem penalidades. Em tal hipótese, o preço e as condições retornarão ao status integral vigente à época da contratação.

10.7. Em caso de interesse do CLIENTE e da CONTRATADA na prorrogação de benefícios, bem como na concessão de outros, novo acordo de fidelidade contratual será disciplinado por novo CONTRATO DE PERMANÊNCIA, em documento apartado.

10.8. Os benefícios do CONTRATO DE PERMANÊNCIA não subsistirão em caso de suspensão dos serviços, inadimplência ou infração contratual, todos motivados pelo CLIENTE.

10.9. Nas hipóteses do dispositivo anterior, o presente instrumento e o CONTRATO DE PERMANÊNCIA restarão suspensos por período idêntico, voltando a contar apenas no restabelecimento dos serviços, e não computados para efeitos de abatimento do prazo.

11 – DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

11.1. A CONTRATADA disponibilizará ao CLIENTE um canal de comunicação para atendimento, mediante telefonema através de aparelho fixo ou móvel, exclusivamente em dias úteis, durante o período entre 08 (oito) e 20 (vinte) horas, com fins de possibilitar eventuais reclamações, pedidos de informações, rescisão, dúvidas e solicitações relativas aos serviços contratados.

11.2. A Central de Atendimento ao Cliente poderá ser acessada pelo CLIENTE mediante o contato constante no rodapé dessa página ou mais atualizado no endereço eletrônico.

11.3. O CLIENTE poderá obter no endereço eletrônico <www.enterprisenet.com.br> os dados relativos à CONTRATADA, a exemplo de endereço, contatos de atendimento, dados de CNPJ, horários e dias de atendimento/funcionamento, além de todas as informações relativas aos planos de serviços ofertados pela CONTRATADA.

11.4. O CLIENTE receberá da CONTRATADA no dia da instalação dos serviços informações relacionadas ao acesso à Central do Assinante, constante no endereço eletrônico supracitado, cujos dados serão pessoais e intransferíveis, arcando o CLIENTE com a responsabilidade de eventual violação por terceiros.



11.5. Em caso de necessidade de suporte técnico, o CLIENTE deverá encaminhar chamado técnico através da Central do Assinante constante no endereço eletrônico. Com a abertura do chamado, o CLIENTE receberá um número específico de Protocolo para acompanhamento da demanda.

11.6. Os atendimentos pela CONTRATADA referentes às solicitações de reparo nas conexões serão providenciadas em até 48 (quarenta e oito) horas após receber a comunicação efetuada pelo CLIENTE

11.7. A CONTRATADA pode se valer de meios próprios ou de empresas terceiras para estabelecer comunicação com o CLIENTE a respeito de questões referentes ao presente Contrato.

11.7.1. Por este contrato o CLIENTE dá ciência de que a CONTRATADA não solicita senhas bancárias de qualquer natureza, nem dados sensíveis relacionados ao CLIENTE ou a terceiros, limitando-se aos dados pessoais necessários nos cadastros dos assinantes, bem como solicitações de acesso remoto a estações de trabalho para operações de manutenção.

12 – DO COMODATO DE EQUIPAMENTOS

12.1. A CONTRATADA, ao seu próprio critério, poderá disponibilizar ao CLIENTE, equipamentos técnicos para o melhor recebimento do serviço, a exemplo de Roteadores, Terminais e Repetidores de Sinal, a título de comodato, que será ajustado pelas partes através do TERMO DE CONTRATAÇÃO.

12.2. O CLIENTE será obrigado a conservar os equipamentos concedidos como se seus próprios fossem devendo utilizá-lo apenas de acordo com as disposições do presente contrato, para o fim único e exclusivo da prestação de serviços contratadas, sob pena de responder por perdas e danos.

12.3. É proibida ao CLIENTE a cessão do equipamento, de forma onerosa ou gratuita, a terceiro estranho ao contrato, bem como o CLIENTE responderá por alterações, intervenções e danos de qualquer título ou natureza ao equipamento.

12.4. Os equipamentos cedidos a título de comodato deverão ser utilizados pelo CLIENTE única e exclusivamente no endereço de instalação constante no TERMO DE CONTRATAÇÃO. A remoção dos equipamentos para local diverso ao acordado deverá ocorrer apenas em caso de prévia autorização por escrito da CONTRATADA, sob pena de responsabilidade.

12.5. Em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias, danos ou qualquer outro sinistro aos equipamentos, o CLIENTE indenizará a CONTRATADA pelo valor de mercado dos equipamentos, estando o CLIENTE ciente de ser o único e exclusivo responsável pela guarda dos equipamentos cedidos a título de comodato.

12.6. A CONTRATADA, poderá proceder a exames e vistorias nos equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do CLIENTE, independentemente de notificação prévia, a seus exclusivos critérios, por si ou seus representantes, desde que devidamente identificados.

12.6. Com a finalização do contrato, independentemente da causa que deu motivo à rescisão ou término, ficará o CLIENTE obrigado a restituir à CONTRATADA todos os equipamentos cedidos a título de comodato, no seu perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até 72 (setenta e duas) horas.

12.7. Constatando-se avarias no equipamento, furto, roubo, perda, extravio ou outros danos, parciais ou totais, deverá o CLIENTE pagar às CONTRATADAS o valor de mercado do equipamento.

12.8. Na hipótese de retenção pelo CLIENTE dos equipamentos cedidos a título de comodato pelo prazo superior a 72 (setenta e duas) horas do término ou rescisão do contrato, ficará o CLIENTE obrigado ao pagamento do valor de R\$ 300 (trezentos reais), sem prejuízo de indenizações suplementares.

12.9. Ficarão autorizada a CONTRATADA, independentemente de notificação prévia, a emissão de boleto ou outro título de crédito, com vencimento imediato, no intuito de cobrar o valor do equipamento, além de penalidades contratuais, quando forem aplicáveis.

12.9.1. Na hipótese anterior, em caso de não pagamento no prazo, ficará a CONTRATADA autorizada a levar o título a protesto em cartório competente, bem como encaminhar o nome do CLIENTE aos órgãos de proteção ao crédito, estas sim mediante prévia notificação, sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis para recuperação do crédito.

13 – DO PREÇO E DOS ENCARGOS

13.1. O CLIENTE pagará à CONTRATADA, pelos serviços aqui pactuados, de acordo aos valores e condições de pagamento acordados no TERMO DE ADESÃO, levando-se em consideração as disposições do CONTRATO DE PERMANÊNCIA, se houver.

13.2. O reajuste nos valores do presente contrato será realizado com base no Índice Geral de Preços Mercado (IGP-M), de acordo com a sua periodicidade mínima admitida pelo ordenamento jurídico, ou por outro índice que reflita a variação de preços em relação à moeda nacional vigente à época.

13.3. Na hipótese de atraso de pagamento de qualquer quantia referente a este contrato, será obrigado o CLIENTE ao pagamento de

- i) Multa de 2%;
- ii) Juros moratórios de 1%;
- iii) Correção monetária, segundo o Índice Geral de Preços Mercado (IGP-M), a partir do seu vencimento;

- iv) Outras penalidades, sem prejuízo de indenizações suplementares.

14 – DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO DO CONTRATO

14. A vigência do presente contrato, quando sua adesão se der apenas através de TERMO DE CONTRATAÇÃO, se dará por tempo indeterminado, contado a partir do ingresso do CLIENTE no sistema, que ocorrerá com a instalação e disponibilização do serviço ora contratado.

14.2. Em caso de adesão através do instrumento de CONTRATO DE PERMANÊNCIA, tal contrato vigorará por prazo certo e determinado, contado a partir da contratação da opção. É lícita por parte da CONTRATADA realizar a renovação do contrato através de nova promoção, não sendo obrigada a conceder o mesmo benefício.

14.3. O presente contrato, excetuada a modalidade CONTRATO DE PERMANÊNCIA, pode ser rescindido a qualquer tempo por qualquer das partes, através de notificação por escrito a outra parte com antecedência de 24 (vinte e quatro) horas.

14.4. Não caberá indenização ou ônus a nenhuma das partes caso a rescisão seja motivada pelas seguintes hipóteses:

- a) Rescisão de contrato realizada por CLIENTE não sujeito a fidelidade contratual, conforme disciplinado no presente capítulo;
- b) Por conta de determinação proveniente de lei ou por determinação regulatória da ANATEL (ou outra agência reguladora competente);
- c) Por conta de decisão judicial transitada em julgado;
- d) Em decorrência de ato proferido pelas autoridades públicas competentes que promova alteração ou proibição da modalidade do serviço;
- e) Em virtude de caso fortuito ou força maior.

14.5. A CONTRATADA se reserva do direito de rescindir o contrato a qualquer tempo, mediante notificação prévia ao CLIENTE, caso ocorram as seguintes penalidades previstas em Lei ou no Contrato:

- a) Descumprimento pelo CLIENTE de qualquer cláusula ou condição prevista no contrato, na legislação ou em regulamentação aplicável;
- b) Pela prática de atos ilícitos por parte do CLIENTE que venham a prejudicar a terceiros ou à CONTRATADA, sem prejuízo das sanções previstas no contrato e na lei, podendo a CONTRATADA disponibilizar informações sobre o CLIENTE às autoridades competentes, para responsabilização civil, penal ou administrativa;
- c) Permanência do CLIENTE em situação de inadimplência, de acordo com o regramento do presente contrato;
- d) Caso o CLIENTE seja submetido a determinação judicial, legal ou regulamentar que se configure como impedimento à prestação do serviço;
- e) Caso o CLIENTE seja submetido a procedimento civil de insolvência ou em caso de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, intervenção, liquidação ou dissolução da sociedade;

14.5.1. A hipótese contida na alínea “(d)” se estende caso seja configurada situação pré-falimentar ou pré-insolência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da pessoa física ou jurídica, independentemente de sua natureza.

14.6. Em caso de rescisão do contrato, por qualquer modo e por qualquer motivo, gerará as seguintes consequências.

- a) Interrupção dos serviços contratados de modo imediato;
- b) A cessação de todas as obrigações contratuais originalmente atribuídas à CONTRATADA;
- c) A obrigação do CLIENTE em devolver equipamentos cedidos a título de comodato, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos, bem como na sujeição do CLIENTE às penalidades previstas em Lei e no presente contrato;
- d) A obrigação do CLIENTE em realizar o pagamento dos débitos em atraso, se houver, reservando-se a CONTRATADA de realizar cobranças com instrumentos legais, sem prejuízo de procedimentos constritivos em âmbito judicial e/ou extrajudicial cabíveis.

14.7. O CLIENTE terá direito a promover rescisão imotivada por seu interesse, lhe sendo assegurada a informação sobre as condições de rescisão, bem como das penalidades por descumprimento de prazos contratuais.

14.7.1. A rescisão em questão independe do adimplemento do contrato por parte do CLIENTE, mas não o eximirá de ser devidamente cobrado em caso de débitos existentes para com a CONTRATADA.

15 – DA RESPONSABILIDADE

15.1. Nos termos do presente contrato, o CLIENTE reconhece que:

- a) A CONTRATADA é considerada Prestadora de Pequeno Porte (PPP), dotada de menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço, sendo, em decorrência disso, dispensada do cumprimento das metas de qualidade previstas na Resolução ANATEL nº 574/2011, bem como é regida pelo tratamento diferenciado das regras previstas na Resolução ANATEL nº 632/2014.
- b) A garantia de continuidade dos serviços pode ser interrompida por motivos que não constituem infrações contratuais, a exemplo de falha no fornecimento de energia pela concessionária pública, rompimento dos meios de rede de modo parcial ou total, falhas de qualquer natureza em equipamentos e instalações e motivos de força maior, como fenômenos climáticos, catástrofes e outros previstos na legislação;
- c) A velocidade de conexão à internet depende de fatores fora do controle da CONTRATADA, comprometendo-se esta ao cumprimento da garantia de banda fixada no TERMO DE CONTRATAÇÃO;

- d) A medição de velocidade da internet deve ser feita através de software disponibilizada pela Entidade Aferidora da Qualidade da ANATEL, e sempre de acordo com as exigências do órgão regulador, sob pena de invalidade;
- e) Os serviços objetos do presente contrato podem ser afetados ou interrompidos temporariamente, independente de aviso prévio ou formalidade judicial ou extrajudicial, em razão de ato emanado pela agência reguladora ANATEL ou outro poder público competente;

15.2. É de responsabilidade do CLIENTE, além de outras encontradas no presente contrato:

- a) Os resultados de eventuais danos ou atrasos motivados pela infraestrutura inadequada de sua propriedade, quando se configurar como requisito para a devida ativação dos serviços objeto do presente contrato;
- b) A guarda e a preservação de seus próprios dados, ou de terceiros que consintam a sua posse, o controle de violação de sua rede de internet e de restrições de acesso à rede que suporta os serviços objeto do presente contrato;
- c) O uso, o conteúdo e a publicação das comunicações e informações transacionadas em seus dispositivos através dos serviços objetos do presente contrato;
- d) A não transferência, a título de repasse, comércio, cessão, permuta, doação ou qualquer outro título, dos serviços e equipamentos cedidos em comodato, presentes no objeto em questão, a pessoas físicas ou jurídicas;
- e) O respeito pelos direitos autorais de hardwares, softwares, marcas, nomes, tecnologias, programas e serviços que venha a ter acesso através do serviço contratado, respondendo diretamente por perdas e danos aos titulares dos direitos em questão, em razão de uso indevido de direitos;

15.3. É de responsabilidade da CONTRATADA, além de outras encontradas no presente contrato:

- a) Empreender esforços na manutenção dos serviços, no intuito de torná-los permanentemente ativos, de acordo com as limitações discriminadas no presente contrato;
- b) Eventuais indenizações relativas a este contrato, exclusivamente limitadas aos danos diretos, desde que devidamente comprovados, estando a CONTRATADA excluída de responsabilidade por danos indiretos e incidentais, além de insucessos comerciais, conforme disciplinado no presente contrato, limitando-se incondicionalmente a responsabilidade ao valor total fixado no TERMO DE CONTRATAÇÃO;
- c) A guarda dos Registros de Conexão do CLIENTE, em função da regulamentação da ANATEL, devendo disponibilizá-la à autoridade judiciária quando requerida, independente de notificação ao CLIENTE, em estrito cumprimento do dever legal;

15.4. Não é de responsabilidade da CONTRATADA:

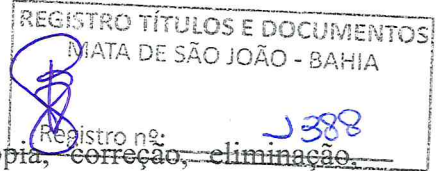
- a) Os resultados de danos, prejuízos ou provenientes de atividades e/ou omissões danosas e/ou ilícitas praticadas pelo CLIENTE, através da utilização dos serviços que constam como objeto do presente contrato;
- b) Os resultados de danos ocorrido no equipamento do CLIENTE decorrentes ou não do uso da conexão, incluindo-se os motivados por fenômenos atmosféricos, anormalidades elétricas de qualquer natureza, ou pela ausência de aterramento/proteção elétrica do local de instalação do equipamento;
- c) Os resultados de danos indiretos ou incidentais, insucessos comerciais, transações malsucedidas, perda de receitas e lucros cessantes advindos dos mesmos motivos listados na alínea anterior, bem como de outros de natureza semelhante;
- d) Os resultados de transações comerciais efetuadas de modo *online* pelo CLIENTE perante terceiros, intermediadas pelos serviços objetos do presente contrato;
- e) As indenizações, multas e penalidades eventualmente devidas em virtude de danos causados a terceiros por motivo de informações e dados veiculados e acessos realizados pelo CLIENTE através dos serviços contratados no bojo do presente contrato, frente a entes públicos e privados;
- f) Os resultados de danos em decorrência de indicação errônea por parte do CLIENTE ou de terceiro representante na instalação e/ou reparo, quando forem afetadas as instalações elétricas, hidráulicas, telefônicas e outras instaladas no endereço indicado;
- g) O acesso a páginas na rede internet constatadas como inoperantes, fora do ar ou sobrecarregadas;
- h) A garantia de funcionamento de programas, produtos e serviços utilizados pelo CLIENTE ao acessar a rede internet quando dependerem de sistemas e viabilidade técnica provenientes de terceiros;
- i) Os danos relacionados a programas externos, como a obtenção de vírus, *malwares*, *spywares*, ataques hackers, crackers, golpes de engenharia social ou similares, nem por questões relacionadas a danos físicos nos aparelhos do CLIENTE ou de terceiros, quando não devidamente constatada culpa exclusiva da CONTRATADA através de procedimento jurídico dotado de contraditório e ampla defesa;
- j) Os resultados de danos causados pelo mau uso da conexão e dos equipamentos, pelo mau funcionamento do equipamento, ou pelo seu próprio erro de configuração na recepção de conexão, nem pela ação direta de terceiros sem contribuição da CONTRATADA;

16 – DA PROTEÇÃO DE DADOS

16.1. A CONTRATADA coletará e manejará os dados voluntariamente informados pelo CLIENTE, a exemplo de nome, e-mail, endereço, gênero, nacionalidade, números de telefone, números de documentos, dados bancários, números de boleto, dentre outros, no exclusivo intuito de fazer cumprir as disposições do objeto do presente contrato.

16.2. A CONTRATADA poderá utilizar os dados do CLIENTE para criar ofertas de acordo ao perfil do cliente, enviar notificações e informações financeiras, enviar publicidade consentida, dentre outras permitidas pela Lei Geral de Proteção de Dados.





16.3. O CLIENTE terá direito a solicitar acesso e cópia, correção, ~~eliminação~~, anonimização de todos os dados enviados.

16.3.1. Caso haja alguma hipótese legal que impeça o exercício dos direitos do CLIENTE, a CONTRATADA não será obrigada a prestar a solicitação em questão.

17 – DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

17.1. Ao assinar o presente contrato, o CLIENTE concorda de maneira prévia, livre e expressa, na concordância quanto ao recebimento de mensagens de cunho publicitário em sua estação móvel, nada tendo a reclamar, seja a que título for.

18 – DO FORO

18.1. Elege-se o foro da cidade de Lauro de Freitas/BA para dirimir controvérsias oriundas da interpretação e do cumprimento do presente contrato, ou casos omissos decorrentes do presente contrato, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E com fins de dar publicidade, o presente contrato será registrado no cartório do Registro de Títulos e Documentos competente, com todos os requisitos jurídicos preenchidos.

Lauro de Freitas, 20 de Abril de 2021.

RECONHECIMENTO ABACO

ENTERPRISE NET TELECOMUNICAÇÕES

CNPJ 37.464.221/0001-20

Representada por: Franklin Nunes Tavares

CPF:021.286.855-16

TABELA DE NOTAS E PROTÓTIPO DE LAURO DE FREITAS - BA
Rua Eng.ºs. 406 - P.º.º. - Lauro de Freitas - BA - CEP. 42.701-350
Fone: (71) 3646-2753 - E-mail: tabelfontomprotesto.laurodefreitas@hotmail.com

TABELA DE NOTAS E PROTÓTIPO DE LAURO DE FREITAS - BA
Lauro de Freitas - BA
Escritório

Reconheço por Semelhança 0001 (firma) de:
FRANKLIN NUNES TAVARES - 412106
Emitido: R\$2.61 Fís: R\$1,95 FEC: R\$0,71 Det: R\$0,07
PGE: R\$0,10 MP: R\$0,05 Total: R\$5,40
Em Testemunho
ELIENE MATOS DA SILVA
ESCREVENTE
LAURO DE FREITAS - BA 22/04/2021
Consulte site (site): 1494.A0546467-6
www.tjba.jus.br/autenticidade

AAA / 249261



**CARTÓRIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS,
TÍTULOS E DOCUMENTOS E DAS PESSOAS
JURÍDICAS DE MATA DE SÃO JOÃO**

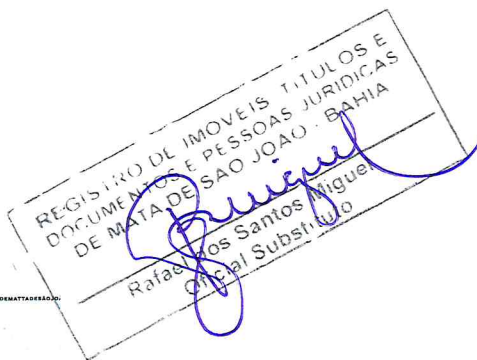
Pedro Pontes de Azevêdo | Oficial
Praça Barão Açu da Torre, nº 243, sala 01, Centro, Mata de São João - BA. CEP: 48280-000
Telefones: (71) 3635-0392 / 3635-1011 | E-mail: atendimento@registrodeimoveismsj.com.br

REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

Protocolo : 00006094 - Livro A-9
Registro : 00001388 - Livro B-22
Mata de São João-BA, 30 de abril de 2021

PI *Rafael dos Santos Miguel*
Pedro Pontes de Azevêdo - Oficial

DAJE: 224936-027 R\$ 276,76



**CARTÓRIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS,
TÍTULOS E DOCUMENTOS E DAS PESSOAS
JURÍDICAS DE MATA DE SÃO JOÃO**

Pedro Pontes de Azevêdo | Oficial
Praça Barão Açu da Torre, nº 243, sala 01, Centro, Mata de São João - BA. CEP: 48280-000
Telefones: (71) 3635-0392 / 3635-1011 | E-mail: atendimento@registrodeimoveismsj.com.br

Selo de Autenticidade
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia
Ato Notarial ou de Registro
1509.AB089369-8
L8BVSPSHS8
Consulte:
www.tjba.jus.br/autenticidade





Certidão de Ato Praticado

Certifico e dou fé que o presente título foi prenotado em **26/04/2021**, gerando o protocolo n.º **00006094**

Natureza do Título

Natureza: CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

DAJE nº.: **9999 / 027 / 224936** | Valor: R\$ **R\$ 276,76**

Selo Utilizado: **1509.AB089369-8** **LBBVSPSHS8**

Emolumentos: **R\$ 133,74**
Tx. Judiciária: **R\$ 95,01**
FECOM: **R\$ 36,52**
Defensoria Pública: **R\$ 3,53**
FMPGE: **R\$ 5,29**
FMMPBA: **R\$ 2,67**
Total: R\$ 276,76

Selo de Autenticidade
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia
Ato Notarial ou de Registro
1509.AB089369-8
LBBVSPSHS8
Consulte:
www.tjba.jus.br/autenticidade



MATA DE SÃO JOÃO-BA 30 de abril de 2021

Rafael dos Santos Miguel
() Pedro Pontes de Azevedo - Oficial Titular

REGISTRO DE IMOVEIS, TITULOS E
DOCUMENTOS E PESSOAS JURIDICAS
DE MATA DE SAO JOAO - BAHIA
Rafael dos Santos Miguel
Oficial Substituto