



o presente instrumento, de um lado a doravante denominada PRESTADORA, conforme identificada a seguir:

DADOS DA PRESTADORA

Nome Empresarial:

CRERAL - COMÉRCIO E SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA

CNPJ:

Inscrição Estadual:

039/0165581

Ato de Autorização - Anatel

https://www.creraltelecom.com.br

N° 4.522 DE 09/04/2014

Endereço:

RUA LÉO NEULS Nº 113, SALA E

Bairro:

Cidade:

Estado:

CEP:

ESPÍRITO SANTO

18.596.119/0001-34

ERECHIM

RIO GRANDE DO SUL

99.711-102

Telefone:

(54) 3521-1300

Site:

E-mail:

creraltelecom@creraltelecom.com.br

E de outro lado, pessoa física ou jurídica, que venha a se submeter a este instrumento mediante a forma de adesão descrita no presente Contrato, doravante denominado (a) **ASSINANTE** nomeada e qualificada através de **TERMO DE ADESÃO**.

O presente contrato será regido pelas **Cláusulas** a seguir, sem prejuízos às normas da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) e demais dispositivos legais vigentes, obrigando-se as partes por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

1 CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS DEFINIÇÕES

- 1.1 Aplicam-se ao presente CONTRATO as seguintes definições:
- **1.2 ANATEL:** Agência Nacional de Telecomunicações. Com sede à Rua SAUS, Quadra 06, Bloco F, 2º Andar, Brasília, Distrito Federal, CEP: 70.070-940, com Endereço Eletrônico: www.anatel.gov.br e Central de Atendimento: 1331 e 1332, funcionando de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.
- 1.3 ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO: Área geográfica de âmbito nacional onde o SCM pode ser explorado conforme condições preestabelecidas pela Anatel;
- 1.4 ASSINANTE: Pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a Prestadora para fruição do SCM.
- **1.5 CENTRO DE ATENDIMENTO:** Órgão da Prestadora de SCM responsável por recebimento de reclamações, solicitação de informações e de serviços ou de atendimento ao Assinante;
- 1.6 PLANO DE SERVIÇO: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;
- 1.7 PRESTADORA: pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo.
- 1.8 SCM (SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA): Serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço.

e 15 Eq





2 CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO

- 2.1 O presente Contrato tem por objeto a prestação de SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) pela PRESTADORA ao ASSINANTE, cujo Plano de Serviço e Endereço para Instalação foram, respectivamente, escolhidos e indicados pelo ASSINANTE, em TERMO DE ADESÃO.
- 2.2 O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela PRESTADORA é de até 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que o ASSINANTE firmar o TERMO DE ADESÃO, sendo que dever-se-á levar em conta estudo prévio de viabilidade técnica, observando-se também as condições climáticas locais e condições físicas e técnicas do local para instalação.
- **2.3** Tratando-se de condomínio, também será de responsabilidade do **ASSINANTE**, providenciar a devida autorização para instalação e prestação do serviço contratado.
- 2.4 Os serviços serão prestados ao ASSINANTE de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo-se sábados, domingos e feriados, a partir da data de ativação até o término deste contrato, ressalvadas as interrupções provocadas por falhas que independam da vontade da PRESTADORA.
- 2.5 Aplicam-se ao presente Contrato as seguintes legislações, sem prejuízo das demais vigentes:
- 2.5.1 Código de Defesa do Consumidor (CDC) Lei nº 8.078 de 11 de Setembro de 1990;
- 2.5.2 Lei Geral de Telecomunicações (LGT) Lei nº 9.472 de 16 de Julho de 1997;
- 2.5.3 Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) Resolução nº 614 de 28 de Maio de 2013;
- **2.5.4** Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) Resolução nº 632 de 07 de Março de 2014;
- 2.5.5 Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) Lei nº 13.709, de 14 de Agosto de 2018.

Parágrafo Único. A PRESTADORA enquadra-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte, estando assim, ISENTA de determinadas obrigações previstas nas Resoluções nº 614/2013, nº 632/2014 e nº 574/2011.

3 CLÁUSULA TERCEIRA - DA ADESÃO

- **3.1** A adesão ao presente **Contrato** pelo **ASSINANTE** pode efetivar-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos abaixo elencados:
- 3.1.1 Por meio de ASSINATURA de TERMO DE ADESÃO IMPRESSO;
- 3.1.2 Por meio de ACEITE ELETRÔNICO/ONLINE de TERMO DE ADESÃO;

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

4 CLÁUSULA QUARTA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

- 4.1 Constituem DIREITOS do ASSINANTE:
- **4.1.1** Acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

CRERAL - COMÉRCIO E SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA RUA LÉO NEULS, Nº, 113 - SL. E BAIRRO ESPÍRITO SANTO CEP 99.711-102 ERECHIM - RS

CNPJ 18.596.119/0001-34 FONE (54) 3521-1300

Contrato SCM - Página 2 de 15





- 4.1.2 A liberdade de escolha da PRESTADORA e do Plano de Serviço:
- **4.1.3** Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;
- **4.1.4** Ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;
- **4.1.5** A 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;
- **4.1.6** A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de inadimplemento contratual, na qual aplica-se o disposto na **Cláusula Nona** do presente Contrato ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela **PRESTADORA**;
- 4.1.7 A privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela PRESTADORA;
- **4.1.8** A apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista de **5 dias úteis**;
- **4.1.9** A resposta eficiente e tempestiva, pela **PRESTADORA**, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- **4.1.10** Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **PRESTADORA**, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor:
- 4.1.11 A reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- **4.1.12** A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a **PRESTADORA**;
- **4.1.13** A não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
- **4.1.14** A obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;
- **4.1.15** A rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;
- **4.1.16** De receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- **4.1.17** A transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;
- 4.1.18 A não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e,
- 4.1.19 A não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.
- **4.1.20** Em cumprimento a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), o **ASSINANTE** repassa seus dados pessoais no intuito da **PRESTADORA** utilizá-los estritamente para fins de cumprimento do presente contrato. Na hipótese de utilização dos dados para fins diversos do contrato, a **PRESTADORA** deverá solicitar a anuência prévia do **ASSINANTE**.

- 15





- 4.2 Constituem DEVERES dos ASSINANTES:
- 4.2.1 Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
- 4.2.2 Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- **4.2.3** Comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por **PRESTADORA** de serviço de telecomunicações;
- **4.2.4** Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;
- **4.2.5** Somente conectar à rede da **PRESTADORA** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;
- **4.2.6** Indenizar a **PRESTADORA** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e,
- **4.2.7** Permitir acesso da **PRESTADORA**, ou de terceiros que esta indicar, sempre que necessário, no local de instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamento necessário para prestação do serviço.
- **4.2.8** Providenciar local adequado e/ou infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da **PRESTADORA**, quando for o caso.
- **4.2.9** O **ASSINANTE** é responsável e obriga-se a responder e a indenizar a **PRESTADORA** e/ou terceiros por quaisquer danos, ações judiciais, processos administrativos, custos e despesas que forem decorrentes, durante a vigência deste contrato, do uso indevido, impróprio, abusivo e/ou ilegal dos serviços, estando o **ASSINANTE** obrigado a observar as políticas de uso aceitável de SCM, especialmente:
- **4.2.9.1** Respeitar as Leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço, inclusive, mas não se limitando, as leis de segurança, confidencialidade e propriedade intelectual;
- **4.2.9.2** Respeitar a privacidade e intimidade de outros clientes e/ou terceiros, não buscando acesso a senhas e dados privativos, bem como não modificar arquivos ou assumir, sem autorização a identidade de outro cliente;
- **4.2.9.3** Não prejudicar intencionalmente usuários de SCM através do desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede e utilização de cookies, em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas de mercado;
- **4.2.9.4** Não acessar conteúdos impróprios ou ilícitos, ou então, não utilizar o SCM para fins impróprios ou ilícitos, segundo a legislação vigente.
- **4.2.10** É **VEDADO** ao **ASSINANTE** ceder, transferir ou disponibilizar a prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), contratado com a **PRESTADORA** a terceiros, quer seja por cabo, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena de rescisão do presente contrato, bem como, a obrigação do assinante de ressarcir à **PRESTADORA** os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes;
- **4.2.11** O **ASSINANTE** se compromete a não expor vexatória e prejudicialmente o nome e tampouco a imagem da **PRESTADORA** em meios de comunicação, tais como mídias sociais, jornais impressos, etc., ficando, desde já, sujeito à reparação do dano causado, sem prejuízo da responsabilização cível e penal.
- **4.2.12** A **PRESTADORA**, no momento em que tiver notícia da exposição vexatória e prejudicial de seu nome e imagem, se reservará o direito de enviar Carta de Notificação para o **ASSINANTE**, a qual exigirá a retratação do **ASSINANTE** no mesmo





meio de comunicação em que promoveu a exposição vexatória no prazo de 5 (cinco) dias a contar do recebimento da Carta de Notificação.

- **4.2.13** O **ASSINANTE** fica ciente desde já que a caixa postal eletrônica vinculada ao endereço eletrônico de sua titularidade (email) será um dos meios de comunicação entre **PRESTADORA** e **ASSINANTE**, bem como a remessa via postal (Correios), para informar o **ASSINANTE** de toda e qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações que entender de interesse recíproco.
- 4.2.14 Comunicar imediatamente à sua PRESTADORA:
- I) O roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
- II) A transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,
- III) Qualquer alteração das informações cadastrais.
- IV) O não recebimento do documento de cobrança.
- **4.2.15** O **ASSINANTE** receberá da **PRESTADORA**, após a ativação dos serviços objeto do presente Contrato, a identificação e senha necessárias ao acesso à internet, não podendo em hipótese alguma ser a identificação/senha transferida a terceiros e/ou explorada para quaisquer fins comerciais ou econômicos.
- **4.2.16**O **ASSINANTE** assume integral responsabilidade por si e por terceiros na utilização de sua identificação e respectiva senha, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros e legais daí resultantes.
- 4.2.17 Não serão permitidas conexões simultâneas utilizando o mesmo código do ASSINANTE e a mesma senha privativa.
- **4.2.18** A **PRESTADORA** disponibilizará ao **ASSINANTE**, pelo prazo de vigência do contrato, os equipamentos necessários a viabilizar a prestação dos serviços de SCM, devendo o mesmo se comprometer a manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integralidade dos mesmos, como se seus fossem. A manutenção destes equipamentos é de responsabilidade da **PRESTADORA**, salvo mau uso do **ASSINANTE**, hipótese em que o custo da manutenção e/ou reparos será cobrado do **ASSINANTE** e lançado na próxima fatura mensal.
- **4.2.19** Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o **ASSINANTE** obrigado a restituir à **PRESTADORA**, os equipamentos eventualmente cedidos em perfeito estado de uso e conservação, sob pena do dever de indenizá-los.

5 CLÁUSULA QUINTA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

- **5.1** Constituem **direitos** da **PRESTADORA**, além dos previstos na Lei nº 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no Termo de Autorização para prestação do serviço:
- 5.1.1 Empregar equipamentos e infraestruturas que não lhe pertençam;
- 5.1.2 Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;
- §1º A PRESTADORA, em qualquer caso, continua sendo responsável perante a Anatel e os ASSINANTES pela prestação e execução do serviço;
- §2º A relação entre a PRESTADORA e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.
- **5.1.3** Conceder, a seu critério, benefícios e realizar promoções, desde que o faça de forma não discriminatória e, segundo critérios objetivos.
- 5.2 Constituem deveres da PRESTADORA:

CRERAL - COMÉRCIO E SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA RUA LÉO NEULS, Nº, 113 – SL. E BAIRRO ESPÍRITO SANTO CEP 99.711-102 ERECHIM - RS





- 5.2.1 É vedada à PRESTADORA condicionar oferta referente ao SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou ainda condicionar vantagens ao ASSINANTE à compra de outros serviços ou aplicações, ainda que prestados por terceiros;
- 5.2.2 A PRESTADORA deve manter um Centro de Atendimento para seus ASSINANTES, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis.
- 5.2.3 A PRESTADORA dispõe da Central de Atendimento: (54) 9090 35211300, e endereço virtual eletrônico: https://www.creraltelecom.com.br.
- 5.2.4 A PRESTADORA não pode impedir, por contrato ou qualquer outro meio, que o ASSINANTE seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.
- **5.2.5** Face às reclamações e dúvidas dos **ASSINANTES**, a **PRESTADORA** deve fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível.
- 5.3 Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as PRESTADORAS de SCM têm a OBRIGAÇÃO de:
- **5.3.1** Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede, conforme cronograma de implantação constante do termo de autorização;
- **5.3.2** Tornar disponíveis ao **ASSINANTE**, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;
- 5.3.3 Tornar disponíveis ao **ASSINANTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;
- 5.3.4 Prestar esclarecimentos ao ASSINANTE, de pronto e livre de ônus, face às suas reclamações relativas à fruição dos serviços;
- 5.3.5 Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação citados na cláusula quinta e no contrato celebrado com o **ASSINANTE**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;
- 5.3.6 Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;
- **5.3.7** Prestar à ANATEL, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes e à área de cobertura e aos valores aferidos pela prestadora em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da ANATEL o acesso às suas instalações ou à documentação quando solicitado:
- **5.3.8** Manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.
- 5.3.9 Manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço.
- **5.4** A **PRESTADORA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários.

Parágrafo único. A PRESTADORA tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão de sigilo.

CRERAL - COMÉRCIO E SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA RUA LÉO NEULS, N°, 113 – SL. E BAIRRO ESPÍRITO SANTO CEP 99.711-102 ERECHIM - RS CNPJ 18.596.119/0001-34 FONE (54) 3521-1300

Contrato SCM – Página 6 de 15





5.5 Toda e qualquer comunicação da PRESTADORA para com o ASSINANTE será formalizada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (e-mail), SMS, correspondência postal (via Correios) ou ainda, entrega pessoalmente.

6 CLÁUSULA SEXTA - DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

- **6.1** São parâmetros de qualidade para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia, sem prejuízos de outros que venham a ser definidos pela ANATEL, que devem ser observados pela **PRESTADORA**:
- 6.1.1 Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- **6.1.2** Disponibilidade dos serviços nos índices contratados:
- 6.1.3 Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
- **6.1.4** Divulgação de informação aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;
- 6.1.5 Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;
- 6.1.6 Número de reclamações contra a prestadora;
- **6.1.7** Fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

7 CLÁUSULA SÉTIMA - DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

- 7.1 Sendo os equipamentos necessários para conexão à internet de propriedade da PRESTADORA, os serviços de manutenção/assistência técnica serão realizados com exclusividade pela PRESTADORA ou por assistência técnica por ela autorizada, ficando EXPRESSAMENTE VEDADO ao ASSINANTE:
- 7.1.1 Proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao (s) aparelho (s) retransmissor (es);
- **7.1.2** Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **PRESTADORA** manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a componha;
- 7.1.3 Acoplar equipamento ao sistema de conexão do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que permita a recepção de serviço não contratado pelo **ASSINANTE** com a **PRESTADORA**.
- 7.2 Em respeito ao Código de Defesa do Consumidor, ao artigo 3º, inciso XIII da Resolução 632/2014 da ANATEL, os equipamentos necessários para a conexão com a rede da PRESTADORA quando desta contratação, serem disponibilizados pelos ASSINANTES (do seu acervo particular) ou através de fornecimento por terceiros estranhos a este negócio jurídico, ficando, neste caso, os ASSINANTES responsáveis pela sua configuração, qualidade, garantia, manutenção e conservação, excluindo a PRESTADORA de qualquer responsabilidade sobre estes equipamentos, bem como se os serviços objetos do presente contrato não puderem ser executados corretamente por problemas oriundos dos mesmos.

Parágrafo Único: A manutenção dos equipamentos de propriedade do ASSINANTE necessários à prestação dos serviços será de sua inteira responsabilidade, podendo o ASSINANTE solicitar assistência à PRESTADORA AUTORIZADA, se estabelecida condição para tanto entre as partes.

CRERAL - COMÉRCIO E SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA RUA LÉO NEULS, Nº, 113 – SL. E BAIRRO ESPÍRITO SANTO CEP 99.711-102 ERECHIM - RS





7.3 A solicitação para manutenção/conserto (assistência técnica) dos serviços será computada a partir da sua efetiva comunicação pelo ASSINANTE à PRESTADORA, comunicação esta, que deverá ser formalizada por correio eletrônico ou telefone. A solicitação será protocolada pela PRESTADORA que fornecerá o número do protocolo de atendimento ao ASSINANTE.

Parágrafo Único: Quando efetuada a solicitação pelo ASSINANTE, e as falhas não forem atribuíveis à PRESTADORA, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita técnica ocorrida, cabendo ao ASSINANTE certificar-se previamente do valor praticado, à época, pela PRESTADORA. Este valor será cobrado por documento de cobrança em separado ou em conjunto com o documento de cobrança da assinatura.

- 7.4 A PRESTADORA compromete-se a atender as solicitações de reparo por falhas ou defeitos do ASSINANTE resolvendo num prazo de até 72 (setenta e duas) horas a contar de sua solicitação protocolada.
- 7.5 Não estão previstas neste contrato instalações de quaisquer tipos de interface adicional entre o ponto de terminação (cabo de rede do rádio) e o equipamento do ASSINANTE.
- 7.6 Reconhecendo que a PRESTADORA somente oferece os meios de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, o ASSINANTE a isenta de quaisquer responsabilidades nas hipóteses de interrupção de suas atividades em decorrência de fato de terceiro, caso fortuito ou força maior, incluindo eventos imprevisíveis ocasionados por fenômenos da natureza, inclusive restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo poder público, seja em caráter eventual ou definitivo, ou, ainda, falta ou queda brusca de energia; danos involuntários que exijam o desligamento temporário do sistema em razão de reparos ou manutenção de equipamentos; a interrupção de sinais pelas fornecedoras de acesso à rede mundial; características técnicas dos aparelhos receptores do ASSINANTE que prejudiquem a recepção do sinal; e outros tipos de limitações técnicas ou intercorrências alheias à vontade da PRESTADORA.

8 CLÁUSULA OITAVA - DO PLANO DE SERVICO

- 8.1 A PRESTADORA se compromete a fornecer o serviço da forma como <u>ofertado e contratado</u> pelo ASSINANTE no respectivo TERMO DE ADESÃO, documento no qual será especificado previamente ao ASSINANTE as seguintes informações:
- 8.1.1 VELOCIDADE: Taxa de velocidade máxima de download e upload que será fornecido ao ASSINANTE, conforme o Plano de Serviço contratado, respeitando-se a regulamentação específica;
- 8.1.2 GARANTIA DE BANDA: Taxa mínima de velocidade de download e upload garantida pela PRESTADORA ao ASSINANTE, conforme o Plano de Serviço contratado, respeitando-se a regulamentação específica;
- **8.1.2.1** Conforme a Resolução nº 574/2011, no momento a **PRESTADORA** é **ISENTA** de obrigatoriedade no cumprimento dos valores de **Garantia de Banda** presentes na referida resolução, assim, fica o **ASSINANTE** ciente que no **TERMO DE ADESÃO** estão registrados os valores de **Garantia de Banda** com o qual a **Prestadora** trabalha no momento da contratação.
- **8.1.3 FRANQUIA:** Quantidade de dados transferidas pelo **ASSINANTE** por meio da utilização do serviço fornecido pela **PRESTADORA** durante o período mensal de utilização. O valor máximo da franquia, quando aplicável, será informado no respectivo **TERMO DE ADESÃO.**
- **8.1.3.1** O **ASSINANTE** fica ciente que, ao atingir a **Franquia** referente ao **Plano de Serviço** contratado poderá ter sua velocidade de transmissão de dados <u>reduzida</u>, conforme informado pela **PRESTADORA**.

CRERAL - COMÉRCIO E SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA RUA LÉO NEULS, Nº, 113 – SL. E BAIRRO ESPÍRITO SANTO CEP 99.711-102 ERECHIM - RS CNPJ 18.596.119/0001-34 FONE (54) 3521-1300

Contrato SCM - Página 8 de 15





- 9 CLÁUSULA NONA DOS VALORES, FORMAS DE PAGAMENTOS E REAJUSTES
- 9.1 Para ativação dos serviços, o ASSINANTE deverá pagar à PRESTADORA, valor de TAXA DE ATIVAÇÃO/ADESÃO, nas condições descritas no TERMO DE ADESÃO.
- 9.1.1 O não pagamento da TAXA DE ATIVAÇÃO/ADESÃO, sujeitará o ASSINANTE à multa pecuniária de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito e 1% (um por cento) ao mês de juros de mora, cobrados a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação, até a data da efetiva liquidação, com possibilidade de registro nos órgãos de proteção ao crédito, após 05 (cinco) dias do vencimento.
- 9.2 Pela prestação dos serviços mensalmente, o ASSINANTE deverá pagar à PRESTADORA os valores correspondentes previamente acordados de acordo com o plano escolhido, conforme as seguintes características contidas no TERMO DE ADESÃO assinado pelo ASSINANTE.
- 9.2.1 Esses valores, cobrados mensalmente, serão cobrados por meio de documento de cobrança cujo envio iniciará após a ativação do serviço, sendo entregues pela PRESTADORA ao ASSINANTE presencialmente, por meio do serviço postal (Correios) ou ainda de forma eletrônica, conforme opção do ASSINANTE no TERMO DE ADESÃO.
- 9.3 Conjuntamente com o valor correspondente ao plano contratado, o **ASSINANTE**, ficará obrigado ao pagamento de taxas de acordo com os valores correspondentes aos seguintes serviços:
- 9.3.1 Mudança de endereço do ASSINANTE, ficando a nova instalação condicionada à análise de viabilidade técnica pela PRESTADORA;
- 9.3.2 Rompimento de cabos, manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenham sido causados por ação ou omissão do próprio ASSINANTE;
- 9.3.3 Mobilização de técnicos ao local da instalação, quando constatado que não existem falhas na conexão, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do ASSINANTE, ou problemas na própria infraestrutura do mesmo;
- 9.4 O não recebimento do respectivo documento de cobrança não isenta o **ASSINANTE** do pagamento mensal dos valores referentes a prestação do serviço. Sendo que, em caso de não recebimento do mesmo, é **DEVER** do **ASSINANTE** comunicar a **PRESTADORA** antes da data escolhida para o vencimento de suas obrigações.
- 9.5 Havendo alteração no endereço para recebimento da cobrança sem que haja comunicação, por escrito e formal, do ASSINANTE junto à PRESTADORA, serão consideradas devidamente enviadas e entregues todas as faturas encaminhadas para o endereço mencionado pelo ASSINANTE durante o processo de cadastramento.
- 9.6 Os valores deste contrato serão reajustados a cada período de 12 (doze) meses, através do índice IPCA ou outro de mesma natureza. Caso vedada legalmente à utilização desse índice, será utilizado índice legalmente indicado para substituí-lo.

10 CLÁUSULA DÉCIMA - DAS PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO

10.1 O inadimplemento das obrigações por parte do **ASSINANTE** da mensalidade referente à Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, com o não pagamento de valores por ele acordados ao aderir o presente **Contrato** resultarão nas penalidades registradas nesta **Cláusula Décima** que, em respeito às regulamentações vigentes ocorrerão da seguinte forma: Transcorridos 15 (quinze) dias da ciência da existência do débito vencido, o **ASSINANTE** terá o fornecimento do serviço **PARCIALMENTE** SUSPENSO, o que resultará na redução da velocidade por ele contratada.

CRERAL - COMÉRCIO E SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA RUA LÉO NEULS, Nº, 113 - SL. E BAIRRO ESPÍRITO SANTO CEP 99.711-102 ERECHIM - RS

CNPJ 18.596.119/0001-34 FONE (54) 3521-1300

Contrato SCM - Página 9 de 15





- 10.1.1 Transcorridos 30 (trinta) dias da SUSPENSÃO PARCIAL do fornecimento do serviço, fica a PRESTADORA autorizada a SUSPENDER TOTALMENTE o fornecimento do serviço.
- 10.1.2 Transcorridos 30 (trinta) dias da SUSPENSÃO TOTAL do fornecimento do serviço, fica o ASSINANTE ciente que o CONTRATO poderá ser RESCINDIDO.
- 10.1.3 Rescindido o presente Contrato, a PRESTADORA encaminhará em até 7 (sete) dias, documento para comprovar a rescisão do contrato, com a informação da possibilidade do registro do débito nos Órgãos de Proteção ao Crédito, sendo este encaminhado por meio do correio eletrônico ou ao último endereço constante no cadastro do ASSINANTE.
- 10.2 Durante o período no qual o serviço estiver SUSPENSO TOTALMENTE, não será cobrado valor de mensalidade do ASSINANTE, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais já vencidos, inclusive, acrescidos de multa pecuniária de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito e 1% (um por cento) ao mês de juros de mora, cobrados a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação, até a data da efetiva liquidação.
- **10.2.1** Havendo necessidade de utilização de meios legais para a cobrança, todas as despesas decorrentes serão suportadas pelo **ASSINANTE**.
- 10.3 O reestabelecimento dos serviços fica condicionado ao pagamento dos valores em atraso, acrescido de valores referentes a multas e juros.
- 10.4 Sendo o período de atraso, superior a 12 (doze) meses, além dos encargos de multas e juros, será acrescido aos valores devidos, atualização monetária na mesma forma do Item 9.5, supra.

11 CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA SUSPENSÃO

- 11.1 O presente Contrato poderá ser SUSPENSO nas seguintes hipóteses:
- 11.1.1 Por inadimplemento das obrigações, conforme Cláusula Décima supra.
- 11.1.2 Por solicitação do ASSINANTE, quando adimplente, que poderá requerer a suspensão, sem ônus, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias.
- **11.1.2.1** O reestabelecimento do serviço será realizado por solicitação do **ASSINANTE** ou, após findo o prazo de suspensão solicitado pelo mesmo, quando, de forma automática será retomada a prestação do serviço e, consequentemente a cobrança mensal do mesmo. Incluindo-se os serviços adicionais que possam eventualmente ter sido contratados.
- 11.1.2.2 Fica o ASSINANTE ciente que caso o mesmo esteja vinculado a FIDELIDADE CONTRATUAL, tal obrigação ficará suspensa durante o período de suspensão solicitado pelo ASSINANTE. Nesse caso, o período de suspensão não será contabilizado para efeitos de cumprimento do período de fidelidade contratual.

12 CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO PERÍODO DE PERMANÊNCIA

12.1 A PRESTADORA, a seu critério exclusivo poderá ofertar ao ASSINANTE determinados benefícios quando da contratação dos serviços, tendo em contrapartida do ASSINANTE a fidelidade contratual de acordo com o prazo previsto no TERMO DE ADESÃO.

12.2 Caso seja do interesse do ASSINANTE aceitar valor de determinado benefício ofertado pela PRESTADORA, as PARTES deverão pactuar no TERMO DE ADESÃO os benefícios concedidos, assim como prazo de fidelidade contratual que deverá cumprir em contrapartida, bem como as penalidades aplicáveis ao ASSINANTE em caso de rescisão contratual antecipada.

CRERAL - COMÉRCIO E SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA RUA LÉO NEULS, Nº, 113 – SL. E BAIRRO ESPÍRITO SANTO CEP 99.711-102 ERECHIM - RS CNPJ 18.596.119/0001-34 FONE (54) 3521-1300

Contrato SCM - Página 10 de 15





13 CLAUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO COMODATO

13.1 Para tornar viável a prestação do Serviço de Telecomunicações, a PRESTADORA cederá a título de COMODATO os direitos de uso e gozo dos equipamentos descritos abaixo, devendo estes serem utilizados única e exclusivamente para a execução dos serviços ora contratados no presente contrato e, serão instalados no endereço acima informado pelo ASSINANTE. 13.2 É de responsabilidade do(a) ASSINANTE providenciar e fornecer toda a infraestrutura necessária e condições apropriadas para instalação dos equipamentos supracitados, incluindo conduítes e canaletas para o cabeamento, ponto de energia elétrica com aterramento adequado e obtendo, se necessário, autorização para instalação dos equipamentos no local (residência, condomínio e/ou edifício), ou outra edificação, sem qualquer ônus para a PRESTADORA, tais como aluguéis, energia elétrica, etc. Cabe ainda ao(à) ASSINANTE, obter do síndico do condomínio ou dos demais condôminos, sempre que necessário for, a autorização para ligação dos sinais e para realização das obras referidas.

13.3 É de responsabilidade do ASSINANTE usar e administrar os equipamentos como se próprios fossem, obrigando-se a mantêlos em perfeitas condições de uso e conservação, comprometendo-se, pela guarda, preservação e integridade dos mesmos até a efetiva restituição à PRESTADORA, pois tais equipamentos são insuscetíveis de penhor, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento, de exigibilidade que contra o(a) ASSINANTE sejam promovidos, não podendo, cedê-los ou transferi-los a qualquer título a terceiros, ou ainda alugar, sem prévia autorização escrita da PRESTADORA, sob pena de responder por perdas e danos.

13.4 O **ASSINANTE** deverá manter a instalação dos equipamentos da presente cessão em comodato nos locais adequados e indicados pela **PRESTADORA**, observadas as condições da rede elétrica, bem como condições técnicas necessárias ao correto funcionamento dos equipamentos.

13.5 O ASSINANTE deverá permitir que somente pessoas habilitadas e técnicos autorizados pela PRESTADORA tenham acesso ao manuseio dos equipamentos sempre que necessário, observando das normas de utilização.

13.6 O ASSINANTE não poderá prestar por si ou por intermédio de terceiros não credenciados, reparos ou consertos nos equipamentos. Quaisquer falhas no desempenho dos equipamentos observadas deverão ser comunicadas pelo ASSINANTE com a maior brevidade possível à PRESTADORA.

13.7 O ASSINANTE deverá restituir (entregar/devolver) todos os bens à PRESTADORA caso haja rescisão por quaisquer motivos do Contrato de Prestação de Serviços no prazo máximo de até 10 (dez) dias, estando autorizado à PRESTADORA a proceder com a devida retirada dos equipamentos. Caso não ocorra por parte do ASSINANTE a devolução espontânea dos equipamentos no prazo estipulado ou houver impedimento da retirada, o ASSINANTE autoriza desde já que a PRESTADORA emita automaticamente, independente de qualquer modalidade de notificação, fatura de cobrança calculada sobre o valor atualizado total dos bens no mercado, podendo ainda a PRESTADORA utilizar de meios legais cabíveis para resolução da avença, todas as despesas daí decorrentes, serão suportadas pelo ASSINANTE, inclusive honorários advocatícios, bem como as despesas de deslocamento, alimentação, cópias de documentos, conferências telefônicas, enfim as despesas que se fizerem necessárias.

13.8.1 O ASSINANTE fica ciente que a não restituição do equipamento cedido em comodato configura apropriação indébita de coisa alheia móvel, enquadrando-se no artigo 168 do Código Penal e estando suscetível as medidas legais cabíveis por parte da PRESTADORA.

13.8.2 Constatando a ausência do ASSINANTE este, desde já, autoriza os funcionários da PRESTADORA que adentrem sua residência para retirada dos equipamentos, caso haja extinção do contrato, independentemente da motivação, na presença de outra pessoa maior de 18 (dezoito) anos.

CRERAL - COMÉRCIO E SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA RUA LÉO NEULS, №, 113 – SL. E BAIRRO ESPÍRITO SANTO CEP 99.711-102 ERECHIM - RS





13.8 Em se tratando das hipóteses de dano, depreciação por mal uso, perda/extravio dos referidos equipamentos em comodato. o ASSINANTE também deverá restituir à PRESTADORA pelas perdas ou danos, no valor total dos bens à época do fato, observando o valor de mercado, que será cobrado na mesma forma do item acima.

14 CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

- 14.1 O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:
- 14.2 Por denúncia, por interesse de quaisquer das partes, independente de justificativa, mediante aviso prévio e formalizado à outra parte caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.
- 14.3 Por distrato, mediante acordo comum entre as partes.
- 14.4 Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avencadas, e ainda comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo ASSINANTE sem prévia anuência da PRESTADORA, além de gualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo ASSINANTE com o propósito de prejudicar terceiros ou à própria PRESTADORA, onde nesta hipótese responderá o ASSINANTE pelas perdas e danos ao lesionado.
- 14.5 O serviço guando prestado com equipamentos de Radiação Restrita possui caráter secundário, sem proteção a interferências podendo ser degradado ou mesmo interrompido. Nesse caso, o presente contrato poderá ser considerado rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.
- Parágrafo único: O servico nas características da cláusula anterior requer visada direta à base da PRESTADORA, visada esta que pode ser comprometida pelo crescimento de árvores, construções, etc. Nesse caso, não havendo alternativa para o restabelecimento do serviço ficará este contrato rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.
- 14.6 Nas hipóteses dos itens acima, NÃO estarão sujeitas as partes à penalidade de COBRANÇA DE MULTA específica pela extinção do contrato, estando garantido à PRESTADORA o pleno direito de cobrança previsto neste instrumento para os casos de inadimplência contratual do ASSINANTE, onde este deverá cumprir com o(s) pagamento(s) de eventual(is) débito(s) existente(s) referente(s) ao(s) serviço(s) já prestado(s) (mensalidade pro ratie), taxa(s) de serviço(s) de instalação(ões) (caso não tenha(m) sido totalmente paga(s), visita(s) técnica(s) e/ou manutenção já realizada(s), e qualquer(isquer) outro(s) débito(s) existente(s) para a efetiva extinção do presente.
- 14.7 O contrato será extinto ainda:
- 14.8 Caso o ASSINANTE, em face deste contrato, por ação ou omissão, comprometer a imagem pública da PRESTADORA, devendo o ASSINANTE responder pelos danos causados.
- 14.9 Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou caso seja CANCELADA A AUTORIZAÇÃO/LICENÇA do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), concedida à PRESTADORA pelo órgão federal competente, hipótese em que a PRESTADORA ficará isenta de qualquer ônus.

15 CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

15.1 O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

CRERAL - COMÉRCIO E SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA RUA LÉO NEULS, Nº, 113 - SL. E BAIRRO ESPÍRITO SANTO CEP 99.711-102 **ERECHIM - RS**

CNPJ 18.596.119/0001-34 FONE (54) 3521-1300

Contrato SCM - Página 12 de 15





15.2 Por denúncia, por interesse do ASSINANTE, independente de justificativa, mediante aviso prévio e formalizado à PRESTADORA caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato. 15.3 Por denúncia, por interesse da PRESTADORA, com fundada justificativa, mediante aviso prévio e formalizado ao ASSINANTE caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato. 15.4 Por distrato, mediante acordo comum entre as partes.

15.5 Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, e ainda comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo ASSINANTE sem prévia anuência da PRESTADORA, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo ASSINANTE com o propósito de prejudicar terceiros ou à própria PRESTADORA, onde nesta hipótese responderá o ASSINANTE pelas perdas e danos ao lesionado.

15.6 O serviço guando prestado com equipamentos de Radiação Restrita nos termos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL 506/2008 tem caráter secundário, sem proteção a interferências podendo ser degradado ou mesmo interrompido. Nesse caso, o presente contrato poderá ser considerado rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer

Parágrafo único: O serviço nas características da cláusula anterior requer visada direta à base da PRESTADORA, visada esta que pode ser comprometida pelo crescimento de árvores, construções, etc. Nesse caso, não havendo alternativa para o restabelecimento do serviço ficará este contrato rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

15.7 Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou caso seja CANCELADA A AUTORIZAÇÃO/LICENÇA do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), concedida à PRESTADORA pelo órgão federal competente, hipótese em que a PRESTADORA ficará isenta de qualquer ônus.

15.8 Exceto quanto as obrigações assumidas pelo ASSINANTE no contrato de permanência, nas hipóteses dos itens acima, NÃO estarão sujeitas as partes à penalidade de qualquer cobrança específica pela extinção do contrato, estando garantido à PRESTADORA o pleno direito de cobrança previsto neste instrumento para os casos de inadimplência contratual do ASSINANTE, onde este deverá cumprir com o(s) pagamento(s) de eventual(is) débito(s) existente(s) referente(s) ao(s) serviço(s) já prestado(s) (mensalidade pro ratie), taxa(s) de serviço(s) de instalação(ões) (caso não tenha(m) sido totalmente paga(s), visita(s) técnica(s) e/ou manutenção já realizada(s), equipamentos disponibilizados e/ou vendidos e qualquer(isquer) outro(s) débito(s) existente(s) para a efetiva extinção do presente.

16 CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - 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 fins deste termo, a expressão "Informações Confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita tangiveis 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, comerciais, ou dados gerais em razão do presente contrato, de que venham a ter acesso ou conhecimento, ou ainda que lhes tenham sido

CNPJ 18.596.119/0001-34





confiados, não podendo, sob qualquer pretexto ou desculpa, omissão, culpa ou dolo, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimento a pessoas estranhas e essa ADESÃO, 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 a 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 importa tal revelação.
- **16.3.4** Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações ANATEL, por seus prepostos ou fiscais.

17 CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DAS COMUNICAÇÕES

- **17.1** Para os atos em que, por determinação deste contrato, as partes tenham que ser notificadas, as notificações deverão ser enviadas para endereços apostos neste Contrato, sempre através de meio idôneo de se comprovar recebimento.
- 17.2 Para os atos em que não são exigidas notificações, serão válidas as comunicações remetidas para os endereços eletrônicos das partes ou através de outros meios.
- 17.3 As consequências advindas do não atendimento, por qualquer das partes do disposto nos itens acima desta Cláusula, serão da inteira responsabilidade da parte omissa.

18 CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 18.1 Após extinto o contrato por inadimplência do ASSINANTE, caso ele efetue o pagamento do débito, a PRESTADORA, somente habilitará novo contrato se houver viabilidade e/ou capacidade técnica em seu provedor.
- **18.2** A **PRESTADORA**, poderá a seu exclusivo critério, conceder descontos ou abatimentos, por período determinado, o que será informado ao **ASSINANTE**.
- **18.2.1** Estes descontos ou abatimentos não constituem direito adquirido ou perpétuo, podendo ser revogado a qualquer momento pela **PRESTADORA**, a seu exclusivo critério, mediante simples informativo disponibilizado em seu endereço eletrônico;
- 18.3 Como PRESTADORA outorgada e licenciada para prestar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), esta fornecerá os sinais de Internet respeitando as características estabelecidas em regulamentações da ANATEL que estão disponíveis no endereço virtual eletrônico: www.anatel.gov.br, no Item: Biblioteca.
- 18.4 A sede da ANATEL tem o endereço no SAUS, Quadra 06, Bloco C, E, F e H, CEP 70.070-940 em Brasília/DF.
- **18.5** O número do telefone da Central de Atendimento da ANATEL é 1331 e para pessoas com deficiência auditiva é 1332. A Central de Atendimento da ANATEL funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.

19 CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA PUBLICIDADE E COMUNICAÇÕES

19.1 Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de Erechim, estado do Rio Grande do Sul, e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico www.creraltelecom.com.br. 19.2 A PRESTADORA poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será registrado em cartório e disponibilizado no endereço virtual eletrônico www.creraltelecom.com.br.

CRERAL - COMÉRCIO E SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA RUA LÉO NEULS, Nº, 113 - SL. E BAIRRO ESPÍRITO SANTO CEP 99.711-102 ERECHIM - RS





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

20 CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA VIGÊNCIA

20.1 Este contrato entra em vigor na data da assinatura do TERMO DE ADESÃO e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do (s) serviço (s). O prazo de prestação do (s) serviço (s) objeto de contratação é determinado de 12 (doze) meses, passando este período prorroga-se automaticamente por iguais períodos.

21 CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA SUCESSÃO E DO FORO

21.1 O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de Erechim, no estado do Rio Grande do Sul, competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data. O ASSINANTE irá aderir ao presente documento assinando o TERMO DE ADESÃO disponível na sede da PRESTADORA.

Erechim/RS, 15 de agosto de 2019.

ASSINATURA:

CRERAL - COMERCIO PRESTADORA:

TELECOMUNICAÇÕES LYDA

CNPJ:

18.596.119/0001-34

1º Tabelionato de Notas

indicada com a seta de uso deste tabellonato.
EM TESTEMUNHO
Erechim, 20 de agosto de 2019
Emoi. R\$ 7,20 + Selo digital: R\$ 1,40 = R\$ 8,60 Selo:
0182.01.1900001,39524 [7AD]

Escrevents Autorizada