

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM.

A COPEL TELECOMUNICAÇÕES S/A, pessoa jurídica de direito privado, sociedade por ações, subsidiária integral da COMPANHIA PARANAENSE DE ENERGIA – COPEL, inscrita no CNPJ/MF sob nº 04.368.865/0001-66 e Inscrição Estadual nº 90.233.099-28, com sede à Rua José Izidoro Biazzetto, nº 158 – Bloco “A”, Mossunguê, em Curitiba-PR, neste ato representada conforme seu Estatuto Social, aqui denominada **Contratada** e, de outro lado, o **Cliente**, qualificado através de informações fornecidas via Internet pelo Formulário de Solicitação de Serviços, doravante denominado **Contratante**, em conjunto denominadas **Partes**, aderem de forma integral a este Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações, com base nas condições a seguir estabelecidas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1 Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia - SCM para acesso, conectividade à Internet e outros serviços opcionais tratados em plano específico, de acordo com as definições e condições previstas neste contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA – DEFINIÇÕES

2.1. Para os fins e efeitos deste Contrato, são adotadas as seguintes definições:

ACEITE: ato de aprovação eletrônica pela **Contratante** da proposta comercial e concordância com as cláusulas e condições para a prestação dos serviços estabelecidos neste instrumento.

ADESÃO: ato de preenchimento e envio do formulário de solicitação de serviço.

CANCELAMENTO: interrupção definitiva da prestação do(s) serviço(s) a pedido da **Contratante**.

CENTRAL DE ATENDIMENTO: local de centralização de atendimento a **Contratante** por meio de ligações telefônicas - 0800 414181.

CLIENTE ou CONTRATANTE: pessoa jurídica ou física que possui vínculo com a **Contratada**.

CONNECTIVIDADE À INTERNET: Habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP.

DATA DE ATIVAÇÃO: dia, mês e ano em que são concluídos os testes de aceitação dos serviços e iniciada a prestação do serviço.

DESISTÊNCIA: cancelamento da solicitação do serviço pela **Contratante**, a qualquer momento entre o aceite e a efetiva entrega do serviço pela **Contratada**.

ENCERRAMENTO: interrupção definitiva da prestação do(s) serviço(s), por iniciativa da **Contratada**.

ENDEREÇO IP: designação dinâmica ou estática de IP-Internet Protocol utilizado durante a prestação do serviço para conectividade à Internet, conforme submodalidade contratada.

ESTUDO DE VIABILIDADE: análise técnica e de disponibilidade de rede para prestação do(s) serviço(s) pela **Contratada**.

FICHA DE ATIVAÇÃO: documento emitido pela **Contratada** que deve ser assinado por representante da **Contratante**, no momento da ativação e entrega do(s) serviço(s) contratado(s).

FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO: conjunto de informações fornecidas pela **Contratante** no site da **Contratada** ou através da sua Central de Atendimento, constituindo parte integrante deste instrumento para todos os fins e efeitos, pelo qual são declarados verdadeiros os dados, sem se limitar a estes: qualificação da pessoa jurídica, CNPJ/CPF, inscrição estadual/municipal, endereço para instalação, formas de contato, tipo de solicitação, plano de serviço, prazo de contratação e a data de vencimento da fatura.

INTERFACE: ponto (porta) para conexão física e lógica entre os respectivos equipamentos das Partes, disponibilizado pela **Contratada** à **Contratante** para prestação do serviço.

MENSALIDADE: valor em reais faturado e cobrado mensalmente pela **Contratada** em decorrência do uso pela **Contratante** do(s) serviço(s) objeto deste Contrato.

MIGRAÇÃO: mudança de plano de serviço por iniciativa da **Contratante** ou da **Contratada**.

MUDANÇA DE ENDEREÇO: realocação interna ou externa dos equipamentos da **Contratada** empregados para prestação do serviço à **Contratante**.

PLANO DE SERVIÇOS OPCIONAIS: rol de serviços opcionais que poderão ser contratados por meio do site www.copeltelecom.com, conforme plano de serviços contratado.

PLANO DE SERVIÇOS: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, utilização e facilidades, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação.

REATIVAÇÃO: restabelecimento da fruição da prestação do(s) serviço(s) contratado(s).

SERVIÇO DE ATIVAÇÃO/CONFIGURAÇÃO: valor em reais devido pela **Contratante** à **Contratada** em razão da instalação e ativação para fruição da prestação do(s) serviço(s) contratado(s).

SERVIÇO DE VISITA TÉCNICA IMPRODUTIVA: valor em reais devido em razão de atendimento pessoal realizado pela **Contratada**, por solicitação da **Contratante**, sem registro de anormalidade e ou de irregularidade a corrigir.

SERVIÇOS OPCIONAIS: recursos e ou facilidades adicionais aos serviços originalmente solicitados, de contratação facultativa.

SUSPENSÃO: interrupção temporária da prestação do(s) serviços(s).

VELOCIDADE DE DOWNLOAD: quantidade de dados transferidos a cada segundo na Internet, através do serviço contratado, de um computador ou equipamento remoto para um computador ou equipamento conectado na rede local da **Contratante**.

VELOCIDADE DE UPLOAD: quantidade de dados transferidos a cada segundo na Internet, através do serviço contratado, de um computador ou equipamento conectado na rede local da **Contratante** para um computador remoto ou equipamento.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA CONTRATAÇÃO E DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

3.1 A contratação do(s) serviço(s) é realizada por adesão e aceite, decorre da livre e espontânea decisão da **Contratante**, de acordo com as regras estabelecidas pela **Contratada** e disponíveis no site www.copeltelecom.com.

3.1.1 A adesão e o aceite do(s) serviço(s) são realizados pela **Contratante** via internet, através do site da **Contratada**.

3.1.1.1 A critério da **Contratada**, a adesão e o aceite poderão ser realizados via central de atendimento.

3.1.2 Durante as etapas de adesão e aceite a **Contratante** terá acesso a proposta comercial e demais condições referentes ao plano de serviço solicitado.

3.1.3 A **Contratante** deverá realizar o aceite eletronicamente, ratificando as condições negociais, momento em que o contrato será definitivamente celebrado.

3.1.3.1 Na contratação via central de atendimento, a critério da **Contratada**, o aceite poderá ser prestado oralmente e arquivado em gravação telefônica.

3.1.4 O uso da conta-*login* e da senha, fornecidos pela **Contratada**, é de exclusiva responsabilidade da **Contratante**, cabendo-lhe zelar pela segurança e sigilo requeridos, sob pena de arcar com eventuais prejuízos decorrentes de uso incorreto de tais informações.

3.1.5 O prazo de ativação será ajustado nas etapas de adesão e aceite, podendo ser alterado mediante prévio acordo entre as **Partes**.

3.2 O pagamento da primeira fatura relativa ao(s) serviço(s) prestado(s) pela **Contratante** ratifica a contratação, nos termos previstos neste documento.

3.3 A prestação dos serviços fica condicionada a disponibilização da infraestrutura interna e dos recursos de informática definidos no site da **Contratada**.

3.3.1 Identificada a indisponibilidade de infraestrutura interna para a instalação do serviço, a **Contratante** deverá providenciar, à suas expensas, as adequações necessárias e comunicar a **Contratada** quando da disponibilidade para a instalação do serviço. Neste momento será reiniciado o processo de ativação.

3.3.2 Identificada a indisponibilidade de infraestrutura interna e na condição da **Contratante** não providenciar a adequação no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias, a contar da notificação, a **Contratada** poderá inferir desistência por desídia e executar a rescisão do presente contrato.

3.4 A **Contratada** fica isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidades dos sistemas de informática e ou de softwares de propriedade da **Contratante** que impliquem em prejuízo à qualidade da prestação do serviço contratado.

3.5 A prestação dos serviços se dará conforme plano de serviço selecionado e definições tratadas no documento de Características Técnicas de Serviço.

3.6 Durante a prestação do serviço, a **Contratada** realizará atendimentos técnicos por solicitação da **Contratante**, os quais estarão sujeitos à cobrança de serviço de visita técnica improdutiva conforme valor disponível no site da **Contratada** ou mediante consulta junto a Central de Atendimento.

3.7 No caso de descumprimento pela **Contratante** das obrigações e responsabilidades dispostas na Cláusula Sétima, subitens 7.3.7, 7.3.8, 7.3.16 ou 7.3.17, a critério da **Contratada**, a prestação do(s) serviço(s) poderá ser suspensão, mediante prévio aviso e sem direito a indenização ou ressarcimento.

3.7.1 Após a emissão do aviso e persistido o descumprimento de obrigação a **Contratada** pode ainda, unilateralmente, optar pelo encerramento e consequente rescisão do contrato excluindo-se da **Contratada** qualquer responsabilidade sobre lucros cessantes ou danos indiretos.

3.8 A desistência sujeita a **Contratante** ao pagamento do serviço de ativação/configuração, quando aplicáveis, exceto nas seguintes situações:

3.8.1 Quando a desistência tenha sido motivada pela indisponibilidade da infraestrutura interna, conforme definida no site da **Contratada**.

3.8.2 Quando for identificada, pela **Contratada**, inviabilidade técnica de atendimento no decorrer do processo de ativação do serviço.

3.8.3 Quando solicitada no prazo de 7 (sete) dias, a contar da data de aceite, sem que a ativação do serviço tenha ocorrido.

CLÁUSULA QUARTA– DA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS OPCIONAIS

4.1 A **Contratante**, a qualquer momento, poderá solicitar, eletronicamente, a contratação de serviços opcionais através do site da **Contratada**, observadas as regras e condições estabelecidas por ela para a oferta destes serviços.

4.2 A prestação de quaisquer dos serviços opcionais pela **Contratada** fica condicionada à existência de viabilidade técnica e disponibilidade de rede para o local de instalação indicado pela **Contratante**.

4.3 Após realização da viabilidade técnica, a **Contratada** apresentará proposta comercial referente ao(s) serviço(s) solicitado(s) e encaminhará à **Contratante**.

4.4 A **Contratante**, a partir do recebimento da proposta comercial, dará o aceite eletronicamente, ratificando as condições negociais, momento em que tais serviços opcionais passarão a integrar o objeto do contrato, cuja tratativa seguirá as regras contidas neste instrumento.

4.4.1 A critério da **Contratada**, o aceite poderá ser realizada via central de atendimento.

4.5 Os serviços opcionais serão cobrados mensalmente de acordo com a disciplina fixada na Cláusula Oitava deste instrumento.

CLÁUSULA QUINTA – VIGÊNCIA

5.1 Este contrato entra em vigor na data de aceite e permanecerá vigente até que ocorra ao menos uma das situações previstas na Cláusula Décima Primeira - Rescisão.

CLÁUSULA SEXTA – DOCUMENTOS INTEGRANTES

6.1 Integram e complementam este Instrumento:

- Termo de Oferta de Benefício e Fidelização.
- Características Técnicas do Serviço.

CLÁUSULA SÉTIMA – OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES

7.1 Obrigações e responsabilidades comuns as **Partes**:

7.1.1 Executar testes em conjunto quando da ativação dos serviços pela **Contratada**.

7.1.2 Ressarcir custos de reparação de equipamento e ou de instalação da outra **Parte**, quando causados comprovadamente e a qualquer tempo por

representante da **Parte** reclamada, nas fases de pré-instalação, instalação, operação e desativação do serviço contratado.

7.1.3 Assumir, sem prejuízo das demais disposições previstas neste Contrato, a responsabilidade perante a outra **Parte** por toda perda, dano direto e despesa comprovada na forma da lei, resultantes de conduta ou omissão culposa e ou dolosa, seja de empregado, preposto, agente ou terceiro contratado, durante a execução deste acordo, observado o disposto no item 7.1.4.

7.1.4 Salvo disposição legal ou regulamentar em contrário, a responsabilidade prevista neste Contrato, limitar-se-á a dano direto, comprovado pela **Parte** prejudicada, excluídos eventual dano indireto, força maior, caso fortuito, insucesso comercial e lucros cessantes.

7.1.5 Notificar a outra **Parte** quando afetada por caso fortuito ou força maior que interfira na prestação do serviço, informando sobre a extensão do fato e sobre o prazo estimado durante o qual estará inabilitada a cumprir ou atrasará o cumprimento das obrigações decorrentes deste Contrato. Os casos fortuitos e de força maior são excludentes de responsabilidade na forma do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

7.1.6 Notificar a outra **Parte** quando estiverem cessados os efeitos de caso fortuito ou força maior, restabelecendo a situação original deste Contrato.

7.1.7 Cumprir todas as demais respectivas obrigações e responsabilidades não afetadas por caso fortuito ou força maior, quando estes casos prejudiquem apenas parcialmente a execução das obrigações deste Contrato.

7.1.8 Respeitar e fazer respeitar permanentemente os direitos autorais, marcas, patentes, segredos do negócio e indústria e outros direitos de propriedade intelectual da outra **Parte** e ou de fornecedores, e informar de imediato qualquer violação de que venha a ter conhecimento.

7.1.9 Utilizar o nome, a marca, o logotipo, o símbolo do respectivo titular, somente por meio de consentimento, sempre por escrito, da outra **Parte**.

7.2 Obrigações e responsabilidades da **Contratada**:

7.2.1 Realizar no prazo máximo de 7(sete) dias, a contar da data do recebimento da solicitação, estudo de viabilidade e disponibilidade de rede para confirmar a possibilidade da prestação de quaisquer dos serviços a serem contratados.

7.2.2 Prover a conectividade à Internet, respeitando as características definidas no plano de serviços para a modalidade escolhida pela **Contratante**.

7.2.3 Atender a solicitações da **Contratante**, esclarecendo dúvidas e ou respondendo reclamações sobre o(s) serviço(s) contratado(s).

7.2.4 Respeitar a inviolabilidade e o sigilo da comunicação da **Contratante**.

7.2.4.1 A **Contratada** fica isenta da responsabilidade nos casos em que houver decisão judicial que determine a quebra de sigilo dos serviços prestados.

7.2.5 Corrigir em até 24(vinte e quatro) horas, após o registro da **Contratante** junto a Central de Atendimento, qualquer falha, anormalidade e ou irregularidade na rede de serviços utilizada na prestação do(s) serviço(s), até a interface, sem ônus para a **Contratante** quando esta estiver isenta de responsabilidade, não abrangendo falhas ou configurações inadequadas na infraestrutura ou sistemas da **Contratante**. O prazo de recuperação pode ser alterado mediante acordo entre as **Partes**, sendo reconhecido por manifestação e ou agendamento de atividade.

7.2.6 Comunicar, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, a necessidade de intervenção nos meios de transmissão e ou substituição de equipamentos próprios, sem ônus para a **Contratante**, que afetem a continuidade da prestação do(s) serviço(s) contratado(s). O prazo de 7 (sete) dias pode ser alterado mediante prévio acordo entre as **Partes**.

7.2.7 Comunicar, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, a ocorrência de modificações nas especificações técnicas dos serviços, mudança(s) ou extinção do plano de serviço(s) ou promoções, sem alteração na contraprestação pecuniária estabelecida neste contrato.

7.2.8 Avisar a **Contratante**, com antecedência mínima prevista pela legislação sobre a suspensão do(s) serviço(s) em razão de pendência de pagamento.

7.2.9 Providenciar a reativação do serviço suspenso em até 24 (vinte e quatro) horas após confirmação do pagamento.

7.2.10 Disponibilizar ferramenta *web* no ambiente Internet para acesso da **Contratante**, mediante uso de conta-*login* e senha, para consulta de informações referente ao(s) serviço(s) contratado(s).

7.2.11 Fornecer à **Contratante** velocidade de conexão conforme plano de serviços contratado, cujo desempenho estará condicionado a disponibilidade momentânea de todos os meios alocados pelos diversos provedores da Internet em cada conexão utilizada.

7.2.12 Prestar adequadamente o serviço contratado, em conformidade com a legislação pertinente, em especial com a regulamentação do Serviço de Comunicação Multimídia.

7.2.13 Disponibilizar as informações referentes ao serviço contratado e suas condições comerciais através do site www.copeltelecom.com.

7.2.14 Providenciar a remoção e recolhimento dos equipamentos nas dependências da **Contratante**, mediante prévio agendamento de data e horário, após cancelamento ou encerramento da prestação do serviço.

7.2.15 Atender a(s) solicitação(ões), da **Contratante**, de suspensão temporária da prestação do(s) serviço(s) conforme a regulamentação.

7.3 Obrigações e responsabilidades da **Contratante**:

7.3.1 Permitir o acesso físico de representante(s) da **Contratada**, devidamente identificados, à(s) dependência(s) sob sua responsabilidade, incluindo a àquelas relacionadas com o condomínio, garantindo livre exercício das atividades de instalação, manutenção e conservação de equipamentos da **Contratada**, bem como a fiscalização das quantidades do(s) serviço(s) em operação e em cobrança.

7.3.1.1 Permitir o acesso físico de representante(s) da **Contratada**, devidamente identificados, para o exercício de vistoria do serviço diante a suspeita de uso indevido.

7.3.2 Prover, instalar e manter a infraestrutura interna necessária ao(s) serviço(s) contratado(s), conforme definido no site da **Contratada**, incluindo a configuração de equipamentos de rede interna.

7.3.3 Aceitar tacitamente a data e o resultado dos testes dos serviços de ativação, para todos os efeitos previstos neste contrato, quando da impossibilidade de participação ou ausência naqueles testes, com inobservância do subitem 7.1.1.

7.3.4 Comunicar à **Contratada**, através da Central de Atendimento ao Cliente, quaisquer anomalias e ou irregularidades observadas nos serviços contratados.

7.3.5 Cumprir prazos e condições contidas nos documentos de cobrança emitidos pela **Contratada** em decorrência da prestação do(s) serviço(s).

7.3.6 Responsabilizar-se, com exclusividade, pelos efeitos causados por prática de qualquer ilícito civil, criminal e ou administrativo, por acessos não autorizados a equipamentos e sistemas de informática ou por alteração, furto, roubo ou destruição de equipamentos, arquivos de dados ou programas.

7.3.7 Responsabilizar-se, com exclusividade, pela utilização do(s) serviço(s) apenas para os fins aos quais se prestam, evitando prática, por pessoal próprio ou terceirizado, nos meios de transmissão e equipamentos colocados à sua disposição pela **Contratada**, incluindo mas não se limitando a:

a) Obtenção ou tentativa de obtenção dos serviços através de quaisquer meios ou equipamentos com a intenção de evitar o pagamento.

b) Alteração e ou destruição de quaisquer dados de outros usuários conectados à rede Internet.

c) Uso dos serviços como ferramenta para praticar ato ilícito ou em auxílio a qualquer meio ilegal.

d) Colocar, copiar, transmitir ou retransmitir material ilegal ou que ofenda a moral e os bons costumes.

7.3.8 Não comercializar, ceder, compartilhar ou revender o(s) serviço(s) contratado(s), ou parte deste(s), a terceiros.

7.3.9 Isentar a **Contratada** de responsabilidade, por acessos sem autorização a equipamentos e sistemas de informática ou pela prática de quaisquer ilícitos civis, criminais e ou administrativos, bem como por alteração, furto, roubo ou destruição de equipamentos, de arquivos de dados, programas, procedimentos ou informações de propriedade da **Contratante**.

7.3.10 Manter íntegros os equipamentos disponibilizados pela **Contratada**, vedada quaisquer alterações físicas e ou lógicas, sob pena de indenização, ressarcimento pelos danos causados ou rescisão do presente contrato.

7.3.10.1 A responsabilidade da **Contratante** pela guarda e integridade dos equipamentos disponibilizados em regime de comodato se estende até o momento da remoção, recolhimento ou entrega dos mesmos à **Contratada**.

7.3.10.2 É vedada a remoção dos equipamentos disponibilizados pela **Contratada** do local original de instalação, bem como qualquer tentativa de violação ou mudança de características técnicas.

7.3.10.3 Nos casos de furto, roubo, extravio ou dano nos equipamentos da **Contratada**, decorrentes de imprudência, imperícia ou negligência da **Contratante**, esta arcará com os custos de reposição dos equipamentos conforme valores disponíveis no site ou mediante consulta junto a Central de Atendimento da **Contratada**.

7.3.10.4 Garantir, após o cancelamento ou encerramento da prestação do serviço, o acesso físico as suas dependências para que a **Contratada** proceda a retirada dos equipamentos e outros recursos de rede.

7.3.11 Manter dados cadastrais atualizados junto à **Contratada** e perante as entidades reguladoras da Internet no Brasil, este quando aplicável.

7.3.12 Manter registros de conexão que identifiquem o usuário do endereço IP fornecido pela **Contratada**, nos casos de redistribuição.

7.3.13 Preservar dados e ou restrições de acesso, considerando que a prestação do(s) serviço(s) pela **Contratada** exclui o fornecimento de mecanismos adicionais de segurança lógica de rede, filtros ou priorização de pacotes.

7.3.14 Responder aos órgãos reguladores da Internet no Brasil e ou a terceiros, responsabilizando-se pelas consequências oriundas da utilização do endereço IP e por incidentes de segurança de rede, inclusive com a implementação de correções em sistemas, quando necessário.

7.3.15 Comunicar à Central de Atendimento da **Contratada**, imediatamente, qualquer anomalia e ou irregularidade observada no desempenho do(s) serviço(s) contratado(s), utilizando os canais especificados no item 12.11.

7.3.16 Realizar a conexão do(s) serviço(s) contratado(s) somente com outros serviços de telecomunicações que estejam em conformidade e em observância com a regulamentação expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel e ou outras entidades competentes.

7.3.17 Conectar aos equipamentos da **Contratada**, equipamentos com certificação expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, sempre que exigida.

7.3.18 Responsabilizar-se por eventual infração ao direito de uso de *softwares* e programas protegidos por marcas e patentes, respondendo por qualquer indenização devida e ou reclamação sobre utilização inadequada de produto protegido.

7.3.19 Cumprir todas as obrigações estabelecidas neste contrato, no site www.copeltelecom.com e na legislação pertinente.

CLÁUSULA OITAVA – PREÇOS, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO, REAJUSTES E ENCARGOS.

8.1 Todos os serviços prestados, inclusive os serviços opcionais, serão cobrados mensalmente, através da respectiva nota fiscal-fatura, com demonstrativo contendo a relação atualizada de todos os serviços contratados e o respectivo documento de cobrança. O pagamento ratifica concordância com o rol de serviços cobrados pela **Contratada**.

8.2 A nota fiscal-fatura mensal será disponibilizada no espaço reservado no site da **Contratada**, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias à data de vencimento.

8.2.1 A **Contratada** está isenta do cumprimento deste prazo em casos de força maior ou caso fortuito.

8.3 Esclarecimentos adicionais sobre os valores e serviços faturados poderão ser obtidos via Central de Atendimento ou no espaço reservado no site da **Contratada**.

8.4 Não havendo o pagamento da fatura, nem a contestação do débito por parte da **Contratante** junto a Central de Atendimento da **Contratada**, será encaminhado aviso de cobrança alertando da existência de débito vencido, encargos moratórios aplicáveis e prazos para suspensão e encerramento dos serviços.

8.5 O pagamento dos serviços prestados será realizado pela **Contratante** de acordo com as instruções constantes no documento de cobrança, sem isenção

da responsabilidade de pagamento pela impossibilidade do recebimento da nota fiscal-fatura no prazo previsto.

8.6 A data de vencimento para cobrança pelos serviços prestados, obedecerão às opções registradas pela **Contratante** no momento da contratação do(s) serviço(s).

8.7 O período de medição, para fins de faturamento e de cobrança dos serviços contratados, inicia na data de ativação constante na ficha de ativação, com cálculo *pró-rata die* quando cabível, em função da escolha da data de vencimento pela **Contratante**.

8.8 Através de registro de reclamação à Central de Atendimento ao Cliente, a **Contratante** poderá contestar a ativação dos serviços no prazo máximo de 24(vinte e quatro) horas, a contar da data de ativação. Após este prazo, os serviços serão considerados ativados para fins de faturamento e cobrança, sem direito à prorrogação e ou adiamento pela falta de utilização pela **Contratante**.

8.9 Preço(s):

8.9.1 O(s) preço(s) do(s) serviço(s) será(ão) aquele(s) apresentado(s) no plano de serviço(s) e disponíveis à **Contratante**, no momento do aceite.

8.9.2 O preço do(s) serviço(s) contratado(s) será(ão) reajustado(s) após cada período de 12 (doze) meses ou em periodicidade menor desde que admitida pela regulamentação, contados a partir da data-base de início da comercialização do plano de serviço, de acordo com a variação positiva do Índice INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor), ou na falta deste, por índice que venha a substituí-lo. O preço reajustado será limitado ao valor da tabela de preços da **CONTRATADA** vigente e aplicável à época.

8.9.2.1 Faculta-se à **CONTRATADA** a alteração da data-base mediante postergação da aplicação do reajuste. Nesta condição, para fins de cálculo do índice, poder-se-á considerar a variação acumulada do índice INPC, a contar da criação do plano de serviço ou do último reajuste aplicado, limitado a 24 (vinte e quatro) meses.

8.9.3 O preço do(s) serviço(s) pressupõe que a economia se manterá estável. Caso contrário, serão aplicadas ao contrato as disposições legais relativas à preservação do equilíbrio econômico-financeiro deste instrumento.

8.9.4 A proposta comercial incluirá o serviço de ativação/configuração e estará disponível à **Contratante** no momento do aceite.

8.9.5 O serviço de ativação/configuração será cobrado na nota fiscal-fatura decorrente da prestação do serviço, de acordo com a opção de pagamento informada pela **Contratante**.

8.9.6 Ao preço de cada serviço serão incorporados, automaticamente, novos tributos, tarifas, taxas, encargos, contribuições fiscais ou para-fiscais, previdenciárias e ou trabalhistas, ou modificações em alíquotas determinadas pelo fisco para arrecadação de tributos.

8.10 Encargos e penalidades:

8.10.1 A falta de pagamento da mensalidade devida à **Contratada** até a data de vencimento sujeitará a **Contratante** aos encargos a seguir, independente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial:

a) Multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor do principal, devida uma única vez, a partir do dia seguinte ao do vencimento.

b) Atualização *pró-rata die* do valor devido, do dia seguinte ao vencimento até a data do efetivo pagamento, pelo Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna – IGP-DI ou por outro índice que venha a substituí-lo, acrescida da taxa de juros de 1% (um por cento) ao mês.

8.10.2 Decorridos 45(quarenta e cinco) dias do vencimento da obrigação, em caso de inadimplência, o(s) serviço(s) contratado(s) estará(ão) sujeito(s) à suspensão, mediante prévio aviso pela **Contratada**.

8.10.3 Decorridos 75(setenta e cinco) dias do vencimento de qualquer valor sem pagamento ocorrerá, independente de aviso, o encerramento do contrato e a **Contratada** recolherá os equipamentos próprios instalados nas dependências da **Contratante**, sem prejuízo da responsabilidades previstas no Termo de Oferta de Benefício e Fidelização.

8.11 A **Contratante** poderá solicitar via central de atendimento, a contestação de valores lançados pela **Contratada**.

8.11.1 Após a análise da contestação, será gerada uma nova fatura com os valores não contestados, se existentes, com vencimento em no mínimo 5 (cinco) dias, sujeitando a **Contratante**, em caso de não pagamento, as penalidades por inadimplência constantes nas cláusulas 8.10.2 e 8.10.3.

8.11.2 Mediante comprovação de contestação improcedente pela **Contratada**, se não houver sido efetuado o pagamento pelo **Contratante**, o mesmo deverá efetuar a quitação da quantia contestada, acrescidos dos valores referidos na cláusula 8.10.1.

CLÁUSULA NONA – DESCONTOS POR INTERRUPÇÃO

9.1 Ocorrendo interrupção do(s) serviço(s) contratado(s) em decorrência de causa atribuível exclusivamente à **Contratada**, será concedido desconto na mensalidade subsequente da data de regularização, nos termos da regulação vigente.

9.4 A concessão de desconto está descartada quando a **Contratante** descumprir o previsto no item 7.3.1 ou nas situações de ocorrência de caso fortuito ou força maior.

CLÁUSULA DÉCIMA – ALTERAÇÕES, MUDANÇAS E CANCELAMENTOS.

10.1 O cancelamento do(s) serviço(s) poderá ser realizado através da Central de Atendimento ao Cliente ou via espaço reservado no site da **Contratada**.

10.2 Alterações nas características e ou configurações de equipamentos ou do(s) serviço(s) e ou mudança de endereço solicitadas pela **Contratante** estão condicionadas à avaliação técnica pela **Contratada**.

10.3 A **Contratante** adimplente poderá solicitar mudança de endereço do serviço perante a **Contratada**.

10.3.1 As condições e procedimentos para a solicitação de mudança de endereço podem ser obtidas através da Central de Atendimento ou mediante consulta junto ao site da **Contratada**.

10.3.2 Nos casos de solicitação de mudança de endereço, a **Contratada** realizará estudo de viabilidade e, identificada viabilidade de atendimento, disponibilizará proposta comercial para aceite da **Contratante**.

10.3.2.1 Na indisponibilidade do plano contratado no novo local de instalação, a mudança de endereço fica condicionada à migração para um plano de serviço disponível na localidade.

10.3.2.2 Na condição da **Contratante** possuir um plano de serviço descontinuado, a mudança de endereço está condicionada à migração para um plano de serviço vigente, conforme opções disponíveis no site da **Contratada**.

10.3.2.3 A critério da **Contratada** o aceite poderá ser realizado via Central de Atendimento.

10.3.2.4 Na condição da **Contratante** optar pelo cancelamento do serviço em decorrência da inviabilidade técnica de prestação do serviço no novo endereço de instalação, ficam mantidas as obrigações pactuadas no Termo de Oferta de Benefício e Fidelização.

10.3.3 Após confirmação do aceite e cumpridos os requisitos de infraestrutura interna, a **Contratada** realizará a instalação do serviço no novo endereço conforme prazo estabelecido pela regulamentação, podendo ser alterado mediante prévio acordo entre as **Partes**.

10.3.3.1 A mudança de endereço sujeitará a **Contratante** ao pagamento do serviço de ativação e instalação, exceto na ocorrência das situações previstas no item 3.8.

10.3.3.2 Na condição de desistência da mudança de endereço ou da **Contratante** não providenciar a adequação da infraestrutura interna no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias a contar do aviso, ficam mantidas as obrigações inicialmente pactuadas e àquelas referidas no Termo de Oferta de Benefício e Fidelização.

10.3.4 Na condição da mudança de endereço apresentar inviabilidade técnica de atendimento identificada no decorrer do processo de instalação, a **Contratada** comunicará a **Contratante** e, nesta situação, ficam mantidas as obrigações inicialmente pactuadas e àquelas referidas no Termo de Oferta de Benefício e Fidelização.

10.4 A **Contratante** pode solicitar a migração do plano de serviço, conforme as condições dispostas no site da **Contratada**.

10.5 O período de faturamento do(s) serviço(s) cancelado(s) encerra-se na data do recebimento da solicitação pela **Contratada**, permanecendo vigentes as obrigações de pagamento relativas ao período em que o(s) serviço(s) foi(ram) prestado(s).

10.6 O cancelamento da prestação do serviço sujeita a **Contratante** à quitação das parcelas vincendas do serviço de ativação/configuração.

10.7 A **Contratada** pode criar, alterar ou modificar e excluir serviço(s) opcional(is), a qualquer tempo, disponibilizando à **Contratante** a versão do Plano de Serviços Opcionais para consulta, sem prejuízo dos direitos garantidos a **Contratante** pelas normas regulatórias e a legislação aplicável às relações de consumo.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESCISÃO

11.1 O presente Contrato será rescindido, sem desobrigar a **Contratante** do pagamento dos valores devidos à **Contratada** em função do(s) serviço(s) prestado(s) anteriormente à rescisão, pelas seguintes hipóteses:

- a) Em razão de falência e ou recuperação judicial; por solicitação de qualquer das **Partes**; por mútuo acordo entre elas; por determinação legal; ou por ordem emanada de autoridade competente.
- b) Existência de inadimplência superior a 75 (setenta e cinco) dias, conforme estabelece o subitem 8.10.3.
- c) Descumprimento do item 7.3.7 ou 7.3.8 por parte da **Contratante**, mantidas as obrigações previstas no termo de oferta de benefício e fidelização.
- d) Suspensão da autorização da prestação do serviço da **Contratada** pela Anatel, sem ônus a **Contratante** devido ao Termo de Oferta de Benefício e Fidelização.

11.2 O presente Contrato se dará por rescindido após remoção ou devolução dos equipamentos instalados nas dependências da **Contratante**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1 As disposições deste Contrato poderão ser revistas em razão de alterações supervenientes da legislação.

12.2 A contratada poderá alterar ou excluir planos de serviços a qualquer tempo de acordo com a legislação aplicável.

12.2.1 Alterações nas características, condições e facilidades do(s) plano(s) de serviço(s) prestado(s) à **Contratante** ou ainda, exclusão do plano de serviço que impacte em migração, serão previamente comunicados com antecedência mínima prevista nas normas regulatórias.

12.3 Mediante prévio comunicado à **Contratante**, atualizações neste instrumento poderão ser realizadas pela **Contratada**, de forma a refletir adequadamente o entendimento de eventuais modificações em características técnicas de serviço(s) contratado(s) ou refletir a necessidade de ajuste por exigência legal ou repactuação de outras condições nele estabelecidas.

12.4 A **Contratada** pode realizar modificações ou aditivos ao presente instrumento, mediante registro em cartório e comunicação expressa.

12.5 Do comodato, retirada e devolução dos equipamentos e outros recursos de rede disponibilizados à Contratante:

12.5.1 Os equipamentos e outros recursos de rede instalados nas dependências da **Contratante** serão cedidos em regime de comodato sendo vedado o empréstimo, cessão ou locação dos equipamentos para terceiros sem a anuência expressa da **Contratada**.

12.5.2 No caso de encerramento da prestação de serviço decorrente do descumprimento de obrigação devido remoção, violação ou qualquer alteração nas características dos equipamentos, ficam mantidas as obrigações firmadas através do Termo de Oferta de Benefício e Fidelização.

12.5.3 Caso a **Contratada**, após apazamento de data e horário, fique impossibilitada de retirar os equipamentos no local por ausência de responsável da **Contratante**, por recusa de devolução ou por qualquer outro impedimento originado por responsabilidade exclusiva da **Contratante**, esta será notificada, via Central de Atendimento ou mensagem eletrônica, acerca do procedimento alternativo de devolução, correndo às suas expensas eventuais custos decorrentes.”

12.5.3.1 Após o prazo definido na notificação referida em 12.5.3 e caso os equipamentos não sejam entregues ou sejam entregues modificados ou danificados, a **Contratada** realizará a cobrança dos equipamentos conforme

valores disponíveis no site ou mediante consulta junto a Central de Atendimento da **Contratada**.

12.6 A abstenção por qualquer das **Partes** do exercício do direito ou de faculdade que lhes assista o presente Contrato, ou a concordância com atraso no cumprimento de obrigação da outra **Parte**, mantém direitos ou faculdades que poderão ser exercidos, a qualquer tempo e a critério exclusivo de cada uma, sem alterar as condições estipuladas neste acordo.

12.7 É vedada às **Partes**, seja a que título for, a cessão ou subcontratação, parcial ou total, dos direitos e ou obrigações adquiridos e ou assumidos em decorrência deste Contrato.

12.8 As **Partes** reconhecem o presente Contrato como título executivo, na forma dos artigos 583 e 585, inciso II, do Código de Processo Civil.

12.9 As cláusulas deste Contrato e de disposições constantes em seu Anexo que tenham por natureza caráter perene, especialmente as relativas à remuneração, direitos de propriedade intelectual e confidencialidade, sobreviverão ao término ou rescisão do presente instrumento.

12.10 Na hipótese de que qualquer cláusula, termo ou disposição deste Contrato possa ser declarada inválida, ilegal ou inexequível, a validade, legalidade ou exequibilidade das demais disposições permanecerão vigentes, de qualquer modo.

12.11 A regulamentação associada aos serviços que são especificados neste Contrato pode ser encontrada no site da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel – www.anatel.gov.br – com a qual também poderão ser mantidos contatos: através da Central de Atendimento - telefone 1331; através de correspondência para a Assessoria de Relações com o Usuário – ARU, SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940; ou através de atendimento pessoal na Sala do Cidadão, à Rua Vicente Machado, nº 720 – Batel – CEP 80420-011 – Curitiba-PR.

12.12 O atendimento pela **Contratada** será realizado pela Central de Atendimento ao Cliente – 0800 414181. Os endereços para atendimento por correspondência ou meio eletrônico estão disponíveis em www.copeltelecom.com.

12.13 Cabe a cada **Parte**, bem como às demais empresas encarregadas da execução do(s) serviço(s) ora contratado(s), particularmente e com exclusividade, o cumprimento das respectivas obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, securitárias, fiscais e tributárias, na forma da legislação em vigor, sem estabelecimento de vínculo empregatício com funcionário, dirigente e ou preposto umas das outras, nem tampouco o estabelecimento de qualquer forma de associação, solidariedade ou vínculo societário.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – SUB-ROGAÇÃO

13.1 O presente Contrato obriga as **Partes** e seus sucessores.

13.2 Em caso de transferência da autorização da **Contratada** ou reestruturação societária das **Partes** sub-roga-se à entidade sucessora em todos os direitos e obrigações assumidas neste Contrato.

13.3 Nos casos de solicitação para a mudança de titularidade do(s) serviço(s) contratado(s), a **Contratante** deverá enviar o Termo de Transferência de Titularidade conforme condições definidas no site da **Contratada**.

13.3.1 Em caso de morte do titular, a mudança se dará mediante o envio da digitalização de cópia autenticada em cartório do atestado de óbito.

13.3.2 A mudança de titularidade somente é permitida entre pessoas de mesma natureza jurídica.

13.3.3 Na condição da **Contratante** possuir plano de serviço descontinuado, a transferência de titularidade está condicionada à migração para um plano de serviço vigente.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – CONFIDENCIALIDADE

14.1 As **Partes** manterão confidencialidade sobre informações sigilosas e sensíveis (informações proprietárias) deste Contrato, indicadas ou resultantes inequivocamente da própria natureza do presente acordo.

14.2 Em caso de cancelamento, encerramento ou suspensão deste Contrato, as **Partes** se obrigam a cessar imediatamente o uso de eventuais informações proprietárias ou confidenciais.

14.3 A aceitação deste Contrato não implica cessão ou transferência à **Contratante** ou a terceiro de quaisquer direitos de propriedade intelectual ou informações confidenciais da **Contratada** e ou fornecedores desta.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – FORO

15.1 As **Partes** elegem o foro da cidade de Curitiba-PR para dirimir questões decorrentes da execução deste Contrato, em detrimento de outro, por mais privilegiado que seja ou se torne.

Curitiba 01, abril, 2018