

## CONTRATO MODELO

### 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 Biazetto, 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, na modalidade COPEL GIGA, 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 à **Contratante** por meio de ligações telefônicas - 0800 414181.

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

CONECTIVIDADE 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 física/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.

**IDENTIFICAÇÃO:** comprovação de que o signatário corresponde ao responsável referido no formulário de solicitação de serviço.

**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](http://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.

**PRAZO DE OPERAÇÃO:** prazo definido pela **Contratante** no momento do aceite de cada serviço, renovável automaticamente por igual período, disponível no plano de serviços, na forma de promoção e que se inicia na data de ativação do serviço.

**PROPOSTA COMERCIAL:** Documento apresentado à **Contratante** após a solicitação de estudo de viabilidade, contendo informações sobre o plano de serviço, fidelização, preços, condições, prazos, instalação e demais informações relativas ao(s) serviço(s) solicitado(s).

**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 VALOR ADICIONADO:** atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações, que lhe dá suporte e com o qual não se confunde. São novas utilidades relacionadas as acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.

**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.

**SIGNATÁRIO:** pessoa responsável pelo aceite do contrato de prestação de serviço.

**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) decorre da livre e espontânea decisão da **Contratante**. É realizada por adesão e aceite, no site da **Contratada**, através do formulário de solicitação de serviço e posterior aceite eletrônico pela **Contratante**, na pessoa do seu representante e/ou procurador legal, conforme regras e condições estabelecidas neste contrato.

**3.1.1** Após o recebimento do formulário de solicitação de serviço, a **Contratada** realizará estudo de viabilidade para o(s) endereço(s) informado(s) pela solicitante e, sendo viável, lhe apresentará proposta comercial e disponibilizará recurso eletrônico para efetivação do aceite.

**3.1.2** Na etapa de contratação eletrônica, via site, cabe à **Contratante**, através de aplicação disponível, anexar a via digital dos documentos comprobatórios das informações cadastrais, exigidos para identificação do signatário.

**3.1.3** Durante a etapa de aceite, a **Contratante** terá acesso à proposta comercial, condições contratuais e demais documentos associados ao plano(s) de serviço(s) solicitado(s).

**3.1.4** A **Contratante**, na pessoa do seu signatário, deverá realizar o aceite eletronicamente, ratificando as condições negociais, momento em que o contrato será definitivamente celebrado.

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

**3.1.5** A efetivação da contratação e ativação dos serviços ficará condicionada ao envio ou retificação dos documentos comprobatórios, necessários ao processo de

identificação, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, conforme orientações apresentadas no site e pela central de atendimento.

**3.1.6** Caso a Contratante não envie/anexe os documentos referidos em 3.1.2 e 3.1.5, ou na condição da **Contratada** verificar incompatibilidade entre as informações prestadas e os documentos encaminhados, findo o prazo referido em 3.1.5, o contrato será automaticamente rescindido, sem qualquer ônus ou responsabilidade para as **Partes**. Neste caso, a **Contratante** receberá aviso eletrônico acerca da rescisão, bem como informações sobre a incompatibilidade verificada.

**3.1.6.1** A ocorrência do disposto em 3.1.6 não afasta a formulação de novo pedido pela **Contratante**.

**3.1.7** O uso da conta-*login* e da senha, fornecidos pela **Contratada**, é de exclusiva responsabilidade da **Contratante**, na pessoa do seu representante e/ou procurador legal, cabendo-lhe zelar pela segurança e sigilo requeridos, sob pena de arcar com eventuais prejuízos decorrentes de uso incorreto de tais informações.

**3.1.8** O prazo de ativação será ajustado na etapa de aceite, podendo ser alterado mediante prévio acordo entre as **Partes**.

**3.2** A instalação dos serviços fica condicionada à disponibilização da infraestrutura interna e dos recursos de informática definidos no site da **Contratada**.

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

**3.2.1.1** Caso a **Contratante** não providencie as adequações necessárias referidas em 3.2.1 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.

**3.3** 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.

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

**3.5** 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, caso não exista anormalidade e/ou irregularidade a corrigir, conforme valor disponível no site da **Contratada** ou mediante consulta à Central de Atendimento.

**3.6** 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 suspensa, mediante prévio aviso e sem direito à indenização ou ressarcimento.

**3.6.1** 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.

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

**3.7.1** Quando a desistência tenha sido motivada pela indisponibilidade de infraestrutura interna, conforme definido no site da **Contratada**.

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

#### **CLÁUSULA QUARTA- DA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS OPCIONAIS**

**4.1** A **Contratante**, a qualquer momento, na pessoa do seu signatário, poderá solicitar 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 realizado via central de atendimento.

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

**4.6** A **Contratada** poderá ofertar serviços de valor adicionado, com as respectivas condições descritas em regulamento/oferta promocional e/ou planos de serviço.

#### **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.

**5.2** O prazo de operação de cada serviço contratado inicia-se na data de ativação, sendo prorrogado automaticamente por iguais e sucessivos períodos.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DOCUMENTOS INTEGRANTES**

**6.1** Integram e complementam este Instrumento:

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

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES**

**7.1** Obrigações e responsabilidades comuns às **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 ou 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 análise financeira da contratante, para confirmar a possibilidade da prestação do(s) serviço(s).

**7.2.2** Prover a instalação do serviço conforme as características, prazos e condições apresentadas na proposta comercial de atendimento.

**7.2.3** Atender às 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, alteração 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. O prazo de reativação pode ser alterado mediante acordo entre as Partes, sendo reconhecido por manifestação e/ou agendamento de atividade.

**7.2.9.1** A reativação prevista no item 7.2.9 não se aplica aos casos de rescisão contratual, inclusive decorrentes de suspensão dos serviços por inadimplência, conforme item 8.10.5.

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

**7.2.11** Fornecer à **Contratante** velocidade de conexão conforme plano de serviço contratado, cujo desempenho estará condicionado à 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](http://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.

**7.2.14.1** A **Contratada** deverá realizar o agendamento citado em 7.2.14, por meio telefônico ou eletrônico, em até 3 (três) dias, a partir do 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 o acesso 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 vistoria do serviço diante de 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, 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 e 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.

**7.3.10.2.1** Em casos específicos, conforme orientações da **Contratada**, a **Contratante** poderá remover os equipamentos do local original de instalação.

**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 valor disponível no site, ou mediante consulta à Central de Atendimento da **Contratada**.

**7.3.10.4** Garantir, após o cancelamento ou encerramento da prestação do serviço, o acesso físico às 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**, informando-a de toda e qualquer alteração de informações cadastrais e procedendo ao envio dos documentos comprobatórios das alterações.

**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 13.11.

**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 exigido.

**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 e seus anexos, no site [www.copeltelecom.com](http://www.copeltelecom.com) e na legislação pertinente.

**7.3.20** Cumprir as obrigações dispostas no Termo de Oferta de Benefício e Fidelização, anexo, nos casos de desconstratação antecipada de serviços.

## **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, obedecerá 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 preço do serviço contratado será aquele apresentado na proposta comercial e disponível à **Contratante**, no momento do aceite.

**8.9.1.1** A **Contratada** poderá ofertar promoções e/ou descontos com regras e condições definidas em regulamento específico e sujeitas à aceite pela **Contratante**.

**8.9.2** O preço do serviço contratado será reajustado 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** A **Contratante** será comunicada, por meio eletrônico, mensagem de texto ou correspondência aos endereços constantes em seu cadastro, da existência de débitos vencidos.

**8.10.3** Decorridos 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido, a **Contratante** estará sujeita à suspensão parcial dos serviços contratados, com aplicação de redução de velocidade, nos termos do anexo: Características técnicas do serviço.

**8.10.4** Decorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial ou 45 (quarenta e cinco) dias da notificação de débito vencido, permanecendo os débitos pendentes, a **Contratante** estará sujeita à suspensão total do provimento dos serviços contratados, mediante prévia notificação.

**8.10.5** Decorridos 30 (trinta) dias da suspensão total dos serviços, a **Contratante** estará sujeita ao encerramento do contrato e ao recolhimento pela **Contratada**, dos equipamentos próprios instalados nas dependências da **Contratante**, sem prejuízo das responsabilidades previstas no Termo de Oferta de Benefício e Fidelização.

**8.10.6** Na hipótese de rescisão contratual prevista no item 8.10.5 e persistindo o débito em aberto, a **Contratada** encaminhará à **Contratante**, em 7 (sete) dias, comprovante da rescisão contratual, comunicando a possibilidade de registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência.

**8.10.7** A **Contratada** providenciará a solicitação de exclusão do registro da **Contratante** junto aos órgãos de proteção ao crédito tão logo tenha conhecimento da quitação realizada.

#### **8.11 Contestação de débitos:**

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

**8.11.2** 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, às penalidades por inadimplência constantes nas cláusulas 8.10.1 à 8.10.5.

**8.11.3** Comprovada a improcedência da contestação de débitos pela **Contratada**, se não houver sido efetuado o pagamento pela **Contratante**, a mesma deverá efetuar a quitação da quantia contestada, acrescida 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 à data de regularização, nos termos da regulação vigente.

**9.2** 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** A **Contratante**, na pessoa de seu representante e/ou procurador legal, poderá realizar o cancelamento do(s) serviço(s) através da Central de Atendimento ao Cliente.

**10.2** As solicitações feitas pela **Contratante** de mudança de endereço e/ou alterações nas características/configurações de equipamentos ou serviços, estão condicionadas à avaliação técnica pela **Contratada**.

**10.3** As condições e procedimentos para a solicitação de mudança de endereço podem ser obtidas através da Central de Atendimento.

**10.3.1** Nos casos de solicitação de mudança de endereço, a **Contratada** realizará estudo de viabilidade técnica para o endereço informado pela **Contratante** e, sendo viável, lhe apresentará proposta comercial para aceite. O aceite será eletrônico no espaço reservado ao cliente ou via Central de Atendimento.

**10.3.2** Na condição do plano de serviço contratado estar descontinuado, a mudança de endereço fica condicionada à migração para um plano de serviço vigente, conforme prévio estudo de viabilidade técnica.

**10.3.3** 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.

**10.3.4** 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**.

**10.3.5.1** A mudança de endereço sujeitará a **Contratante** ao pagamento do serviço de ativação e instalação, exceto na ocorrência das situações previstas no item 3.7.

**10.3.5.2** 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.

**10.3.6** 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 aquelas referidas no Termo de Oferta de Benefício e Fidelização.

**10.4** A **Contratante** poderá solicitar a migração do plano de serviço, mediante solicitação de viabilidade técnica, conforme 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 os serviços foram prestados.

**10.6** O cancelamento da prestação do serviço sujeita a **Contratante** à quitação de todas as parcelas vincendas referentes à prestação do serviço ora contratado.

**10.7** A **Contratada** pode criar, alterar ou modificar e excluir serviços opcionais, a qualquer tempo, disponibilizando à **Contratante** a versão do Plano de Serviços Opcionais para consulta, sem prejuízo dos direitos garantidos à **Contratante** pelas normas regulatórias e à 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 8.10.5.
- 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** No caso de encerramento da prestação do serviço decorrente do descumprimento de obrigação devido à remoção, violação ou qualquer alteração nas características dos equipamentos, ficam mantidas as obrigações firmadas através do Termo de Oferta de Benefício e Fidelização.

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DEVOLUÇÃO DOS EQUIPAMENTOS**

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

**12.1.1** 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**.

**12.1.2** Durante o processo de cancelamento, a **Contratada** agendará com a **Contratante**, data e horário para o recolhimento dos equipamentos.

**12.1.2.1** Caso ocorra o encerramento dos serviços por inadimplência, conforme item 8.10.5, a **Contratada** entrará em contato em até 3 (três) dias para agendar data e horário para recolhimento dos equipamentos.

**12.1.2.2** 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 de procedimento alternativo de

devolução, que deverá ocorrer no prazo de 30 (trinta) dias, correndo às suas expensas eventuais custos decorrentes.

**12.1.2.3** Decorrido o prazo de 30 (trinta) dias citado em 12.1.2.2 e caso os equipamentos não sejam entregues ou sejam entregues modificados ou danificados, a **Contratada** realizará a cobrança de multa indenizatória, conforme valor disponível no site ou mediante consulta à Central de Atendimento da **Contratada**.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DISPOSIÇÕES GERAIS**

**13.1** As disposições deste Contrato poderão ser revistas e atualizadas em razão de alterações supervenientes da legislação, desde que o **Contratante** seja comunicado com antecedência e mediante o devido registro em cartório.

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

**13.2.1** 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 a antecedência mínima prevista nas normas regulatórias.

**13.3** 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.

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

**13.5** 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.

**13.6** 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.

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

**13.8** As cláusulas deste Contrato e de disposições constantes em seus Anexos que tenham por natureza caráter perene, especialmente as relativas à remuneração, direitos de propriedade intelectual e confidencialidade, subsistirão ao término ou rescisão do presente instrumento.

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

**13.10** 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](http://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.

**13.11** O atendimento pela **Contratada** será realizado pela Central de Atendimento ao Cliente – 0800 414181 disponível 24h por dia e 7 dias por semana. Os endereços para atendimento por correspondência ou meio eletrônico estão disponíveis em [www.copeltelecom.com](http://www.copeltelecom.com).

**13.12** Cabe à 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 QUARTA – SUB-ROGAÇÃO**

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

**14.2** 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.

**14.3** 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**.

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

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

**14.3.3** 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 QUINTA – CONFIDENCIALIDADE**

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

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

**15.3** 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 SEXTA – FORO

**16.1** 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 de julho, de 2019