

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDEA – SCM, SERVIÇO  
TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – STFC, SERVIÇO DE ACESSO CONDICIONADO DE TV POR  
ASSINATURA – SEAC, SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO – SVA, DENOMINADO  
“CONTRATO”**

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada **CONTRATADA**, conforme identificada a seguir:

**CONNECTRONIC SERVIÇOS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 05.467.602/0001-77, inscrita na ANATEL sob o ATO Nº 10212 para exploração dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) e sob o ATO Nº 2156 para prestar o Serviço Telefônico Fijo Comutado (STFC) destinado ao uso público em geral nas modalidades de serviço local, longa distância nacional (LDN) e longa distância internacional (LDI) e inscrita na ANATEL sob o ato Nº 4334 para prestar o Serviço de Acesso Condicionado de TV por Assinatura (SEAC), com sede na Avenida Fernando Ferrari, nº 3315, Loja 03, Jabour, Vitória/ES, CEP: 29072-260, com telefone de contato (27) 3010-0000, S.A.C (27) 3010-0000, com sítio eletrônico em [www.exo.net.br](http://www.exo.net.br), com endereço postal eletrônico [contato@exo.net.br](mailto:contato@exo.net.br).

E de outro lado, pessoa física ou jurídica denominado **CONTRATANTE** conforme identificado em termo de adesão ou termo de adesão digital que venham a se submeter a este instrumento.

O presente contrato será regido pelas Cláusulas a seguir, sem prejuízos às normas da ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações e demais dispositivos legais vigentes.

**CLÁUSULA I – DO OBJETO**

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES**

**1.1 Considerando que:**

1.1.1 O presente contrato, em conjunto com seus anexos, tem por objeto o ajuste de condições gerais de prestação do SCM - Serviço de Comunicação Multimídia, SVA – Serviço de Valor Adicionado, o Serviço Telefônico Fijo Comutado - STFC e Serviço de Acesso Condicionado de TV por Assinatura - SEAC, todos pela **CONTRATADA** ou por terceiros parceiros, ao **CONTRATANTE**, na forma da regulamentação em vigor, de acordo com o serviço prestado, na Região solicitada pelo **CONTRATANTE**.

1.1.2 Serviços de conexão à internet, ou também intitulados de serviços de acesso à internet, quando aqui referidos, independentemente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam serviços objeto deste contrato, considerados por Lei e normas regulamentares da ANATEL e do Ministério das Comunicações, como típicos “SVA - Serviços de Valor Adicionado”, que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

1.1.3 Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), quando aqui referidos, independentemente do número ou gênero em que sejam mencionados designam os serviços também objetos deste contrato, que compreendem a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros).

1.1.4 Serviço Telefônico Fijo Comutado (STFC), quando aqui referidos, independentemente do número ou gênero em que sejam mencionados designam os serviços também objetos deste contrato, serão realizados de acordo com a legislação aplicável, com o Regulamento do Serviço Telefônico Fijo Comutado, sem prejuízo de regulamentos presentes e futuros expedidos pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel que sejam aplicáveis à prestação STFC.



1.1.5 Serviço de Acesso Condicionado de TV por Assinatura (SEAC), quando aqui referidos, independentemente do número ou gênero em que sejam mencionados designam os serviços também objetos deste contrato, consiste na distribuição de conteúdos audiovisuais organizados em conjuntos de pacotes de canais e de programação, incluindo, conforme opção do **CONTRATANTE**, os produtos de conteúdo opcionais nos formatos designados.

1.1.6 Registros de Conexão, quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que sejam mencionados designam o conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados, dentre outras informações que permitam identificar o terminal de acesso utilizado pelo **CLIENTE**. Trata-se, pois, de típicos "SVA - Serviços de Valor Adicionado", que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

1.1.7 Prestadora de Pequeno Porte (PPP), quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que sejam mencionados, designa a prestadora dos serviços de comunicação multimídia com até 50.000 (cinquenta mil) acessos em serviço (assinantes).

1.1.8 A **CONTRATADA** se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, e ainda, no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011.

1.1.9 A **CONTRATADA**, além de ser uma Prestadora de Pequeno Porte (PPP), possui menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço (assinantes), motivo pelo qual está dispensada do cumprimento de diversas outras obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014.

As partes acima qualificadas têm entre si, justo e contratado o presente **CONTRATO** acordando quanto as cláusulas adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA**

2.1 O prazo de vigência deste contrato é de 12 (doze) meses, com renovações automáticas e sucessivas, por iguais períodos, salvo se houver manifestação por escrito em contrário por qualquer das Partes, no prazo mínimo de 30 (trinta) dias antes do término do respectivo prazo de vigência.

2.2 A adesão ao presente contrato se dará através da assinatura de termo de adesão ou aceite em proposta *online*, que implicará no início de todos os efeitos legais, especialmente, prazos, cobranças, direitos e obrigações.

2.2.1 A instalação e ativação dos serviços ocorrerá no prazo previsto no conforme termo de adesão ou aceite digital.

## **CLÁUSULA TERCEIRA – DO VALOR DO ACESSO – DA PERMANÊNCIA MÍNIMA**

3.1 Pela prestação dos serviços, haverá permanência mínima do **CONTRATANTE** pelo prazo de **12 (doze) meses**, mediante a aplicação de desconto ao primeiro ano de contrato, conforme fixado no termo de aceite digital, termo de adesão ou regulamento publicado no site [www.exo.net.br](http://www.exo.net.br)



3.2 Poderão haver alterações, principalmente quanto as ofertas realizadas pelo site e pela central de atendimento. Qualquer alteração estará sempre atualizada no regulamento publicado no site [www.exo.net.br](http://www.exo.net.br).

#### CLÁUSULA QUARTA – DA RESCISÃO

4.1 Caso haja solicitação de **DOWNGRADE** ou **DESATIVAÇÃO** antes do cumprimento do prazo de permanência mínima, no primeiro ano de contrato, o **CONTRATANTE** deverá efetuar o pagamento de multa no valor proporcional ao término do contrato, sendo que, o valor da multa será calculado multiplicando o valor do benefício (desconto) concedido pelos meses faltantes para término do período do contrato, conforme regulamento publicado no site [www.exo.net.br](http://www.exo.net.br).

**4.1.1 Em caso de alteração de endereço por parte do CONTRATANTE e não havendo capacidade técnica e disponibilidade de rede no novo endereço, nos termos do art. 39 da Resolução nº 614/2013 da Anatel, a CONTRATADA fica desobrigada na prestação do serviço na nova localidade, sendo que, neste caso, considerar-se-á quebra contratual por parte do CONTRATANTE, oportunidade em que, será devida a multa prevista no item anterior, a qual poderá ser dispensada a critério da CONTRATADA.**

4.2 Após o cancelamento dos serviços, o **CONTRATANTE** que desejar nova prestação destes serviços deverá firmar nova adesão, sujeitando-se às condições técnicas disponíveis à época da solicitação, para o endereço de habilitação indicado, aos eventuais planos de serviços e ofertas.

#### CLÁUSULA QUINTA – DO PAGAMENTO E REAJUSTES

5.1 O valor dos serviços será faturado mensalmente contra a **CONTRATANTE**, a cada mês subsequente ao do serviço prestado, conforme termo de adesão ou termo de aceite online, previamente informado e aceito.

5.2 O valor dos serviços deste contrato será reajustado a cada período de **12 (doze) meses**, através do índice **IGP-M/FGV** (Índice Geral de Preços de Mercado da Fundação Getúlio Vargas) ou outro de mesma natureza. Caso vedada legalmente a utilização deste índice, será utilizado índice legalmente indicado para substituí-lo.

#### CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

6.1 São deveres da **CONTRATADA**, dentre outros previstos neste contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis.

6.1.1 Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução nº 73/1998), ser a responsável pela prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), pelo Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, pelo SVA - Serviços de Valor Adicionado, pelo Serviço de Acesso Condicionado de TV por Assinatura - SEAC perante a ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis.

6.1.2 Manter a prestação continuada dos serviços contratados durante 24 (vinte quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, salvo eventuais falhas, atrasos ou interrupções na prestação de serviço decorrentes de caso fortuito ou de força maior, ou que se verifiquem nos períodos de manutenção preventiva ou corretiva, ou por má utilização do serviço pelo **CONTRATANTE**; ou ainda



por qualquer outro evento fora do controle da **CONTRATADA**, tais como atos de vandalismo e/ou furto.

6.1.3 Manter em funcionamento a Central de Relacionamento ao Cliente, de forma a viabilizar que eventuais reclamações relativas aos serviços contratados, sejam respondidas de forma pronta e eficiente, por meio dos telefones (27) 3010-0000 e o e-mail contato@exo.net.br.

6.1.4 Fornecer ao **CONTRATANTE** informação detalhada sobre os serviços contratados, bem como disponibilizar informações sobre estes na Central do Assinante, através do endereço eletrônico da **CONTRATADA** (sac.exo.net.br).

6.1.5 Cumprir os parâmetros de qualidade do serviço(s), e quando aplicável, os níveis de serviço.

6.1.5.1 Ressalta-se que, quanto a conexão via Wi-Fi, fatores internos do ambiente podem trazer oscilação ao seu sinal.

6.1.5.2 A velocidade nominal contratada respeita cumprir os parâmetros exigidos pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) onde, no plano contratado, será entregue a disponibilidade de 100% da velocidade/banda contratada para Download e 50% da velocidade/banda para Upload.

6.1.6 Realizar a ativação técnica do serviço contratado até o Ponto de Terminação de Rede (PTR), e ativação comercial em função da capacidade contratada, no endereço da **CONTRATANTE**, desde que a estrutura local de atendimento esteja preparada pelo **CONTRATANTE** de acordo com a especificação técnica fornecida, ou aprovada, pela **CONTRATADA**.

6.1.7 O **CONTRATANTE** reconhece que a **CONTRATADA**, por ser considerada uma Prestadora de Pequeno Porte (PPP), inclusive com menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço (assinantes), é dispensada do cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011, conforme art. 1º, parágrafo terceiro, deste Regulamento.

6.2 São direitos e deveres do **CONTRATANTE**, dentre outros previstos neste contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis.

6.2.1 Remunerar a **CONTRATADA**, tempestivamente, pelos serviços prestados.

6.2.2. Receber informação adequada sobre condições de prestação do serviço.

6.2.3 Comunicar à **CONTRATADA** quaisquer anormalidades observadas na prestação do serviço, através da Central de Relacionamento ao Cliente.

6.2.4 Solicitar a suspensão ou interrupção do serviço à **CONTRATADA**, bem como a não suspensão sem a respectiva solicitação, ressalvando-se a hipótese de débito decorrente da prestação do serviço e/ou descumprimento de suas obrigações.

6.2.5 Alteração de endereço do circuito, sujeito à disponibilidade e viabilidade técnica.

6.2.6 Utilizar adequadamente o serviço e equipamentos da **CONTRATADA** unicamente para a configuração autorizada, dentro dos limites normativos e contratuais, sendo vedada a sublocação e a cessão a terceiros sem a ciência e anuência da **CONTRATADA**, a qualquer título, sob pena de suspensão e rescisão motivada do **CONTRATO**.



6.2.7 Permitir o acesso de empregado(s) e representante(s) da **CONTRATADA** ou empresas por esta credenciada, devidamente identificados, às suas dependências, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, para efetuar manutenção de serviços e verificação dos equipamentos instalados.

6.2.8 Na hipótese de atraso e/ou impossibilidade de acesso do técnico da **CONTRATADA** nas dependências do **CONTRATANTE** por ato do próprio **CONTRATANTE**, fica isenta a **CONTRATADA** de qualquer responsabilidade, dada a impossibilidade involuntária de realizar as manutenções necessárias.

6.2.9 Manter atualizado seu cadastro junto à **CONTRATADA**, informando eventuais alterações de endereço, razão social e inscrição no CNPJ/MF e demais órgãos municipais, estaduais e federais, bem como alterações do seu contrato social.

6.2.10 Providenciar projeto técnico das obras de infraestrutura para instalação de equipamentos, e ainda, responsabilizar-se pela disponibilização de climatização (ar condicionado), energia e proteção elétrica, necessários ao funcionamento da prestação do serviço, desde que seja necessário para a prestação do serviço, de acordo com a avaliação da **CONTRATADA**.

6.2.11 Caso as instalações e obras de infraestrutura não estejam de acordo com as especificações da **CONTRATADA**, caberá o **CONTRATANTE** executar correção de eventuais inconformidades identificadas, no prazo previamente acordado junto à **CONTRATADA**.

6.2.12 Caso o **CONTRATANTE** não venha a sanar as inconformidades identificadas nas instalações/obras de infraestrutura no prazo adicional máximo de 30 (trinta) dias, faculta-se à **CONTRATADA** o cancelamento do pedido do serviço, cabendo o **CONTRATANTE** fazer novo pedido após o término da execução das instalações.

6.2.13 Guardar e conservar, como se fossem seus, os meios de acesso e/ou equipamentos eventualmente disponibilizados pela **CONTRATADA**, mantendo-os em condições técnicas adequadas, comunicando-a imediatamente, por escrito, sobre qualquer violação ou tentativa de violação por terceiros, sob pena de responsabilizar-se pelos danos decorrentes.

6.2.14 Disponibilizar o(s) equipamento(s) e o(s) instrumento(s) sob sua guarda, descrito(s), para retirada pela **CONTRATADA**, nas mesmas condições em que o(s) recebeu, salvo o desgaste decorrente do uso normal, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de desativação dos serviços contratados.

6.2.14.1 Caso o **CONTRATANTE** não disponibilize à **CONTRATADA** os equipamentos de sua propriedade no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a **CONTRATADA** fica autorizada a incluir o valor de mercado dos bens (descontando-se, o desgaste decorrente do uso e tempo) nas contas finais dos serviços, a título de indenização, que se revestirão, para todos os fins de direito, do caráter de dívida líquida e certa reconhecida pelo **CONTRATANTE**, habilitando a **CONTRATADA** a promover o respectivo protesto e execução, servindo o presente **CONTRATO** para tal finalidade.

6.2.15 Remunerar a **CONTRATADA** o valor referente à visita técnica, nos casos em que solicitar atendimento e a falha do serviço ou no(s) equipamento(s) da **CONTRATADA** não for comprovadamente atribuível à **CONTRATADA**. Tal solicitação, denominada "Atendimento Técnico Improcedente", será cobrada na nota fiscal/fatura de serviços, cabendo ao **CONTRATANTE** certificar-se previamente dos preços praticados, à época, pela **CONTRATADA**, conforme regulamento publicado no site [www.exo.net.br](http://www.exo.net.br).



6.2.16 Comunicar à **CONTRATADA** quaisquer anormalidades observadas na prestação do Serviço, através da Central de Relacionamento ao Cliente.

6.2.17 Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo art. 4º e Incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, quais sejam: (i) utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações; (ii) respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral; (iii) comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de Serviço de Telecomunicações; (iv) cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares; (v) somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou acelta pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas; (vi) indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamenta ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e (vii) comunicar imediatamente à sua Prestadora: a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e c) qualquer alteração das informações cadastrais.

6.2.18 Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão de pleno direito do presente instrumento e sujeição do **CONTRATANTE** às penalidades previstas em Lei e neste contrato.

6.2.19 Não acessar conteúdos impróprios ou ilícitos, ou então, não utilizar a internet para fins impróprios ou ilícitos, segundo a legislação vigente.

6.2.20 Em cumprimento à exigência prevista no art. 3º, inciso XVIII do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, o **CLIENTE**, neste ato, de maneira prévia, livre e expressa, atesta sua plena concordância quanto ao recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, nada tendo a reclamar, seja a que título for.

#### CLÁUSULA SÉTIMA – PROVIMENTO E USO DE EQUIPAMENTOS

7.1 Caso necessário para tornar viável a prestação do serviço objeto do presente contrato, a **CONTRATADA** cederá a título de **COMODATO** os direitos de uso e gozo dos equipamentos, devendo os mesmos serem utilizados única e exclusivamente para a execução dos serviços ora contratados, sendo instalados no endereço indicado pelo **CONTRATANTE**.

7.2 Havendo rescisão contratual por qualquer motivo, no prazo máximo de **05 (cinco) dias**, o **CONTRATANTE** deverá restituir todos os bens à **CONTRATADA**, estando autorizado à **CONTRATADA** a proceder com a devida retirada dos equipamentos. Caso não ocorra por parte do **CONTRATANTE** a devolução espontânea dos equipamentos no prazo estipulado ou houver impedimento da retirada, o **CONTRATANTE** autoriza desde já que a **CONTRATADA** emita automaticamente, independentemente de qualquer modalidade de notificação, fatura de cobrança calculada sobre o valor atualizado total dos bens no mercado, podendo ainda a **CONTRATADA** utilizar de meios legais cabíveis para resolução da avença, todas as despesas daí decorrentes, serão suportadas pelo **CONTRATANTE**, inclusive honorários advocatícios, bem como as despesas de deslocamento, alimentação, cópias de documentos, conferências telefônicas, enfim, todas as despesas que se fizerem necessárias.

7.3 Em se tratando das hipóteses de dano, depreciação por mal uso, perda/extravio, furto ou roubo dos referidos equipamentos em comodato, o **CONTRATANTE** também deverá restituir à



**CONTRATADA** 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.

### CLÁUSULA OITAVA – DA INADIMPLÊNCIA

8.1 O não pagamento da Conta de Prestação de Serviços no vencimento, suplicará ao **CONTRATANTE** o pagamento de juros no importe de 1% (um por cento) ao mês cumulada com multa de 2% (dois por cento).

8.1.2 Após 15 (quinze) dias de inadimplência o serviço contratado será suspenso, onde haverá a redução da velocidade contratada.

8.1.3 Após 30 (trinta) dias do início do prazo previsto no item anterior, a **CONTRATADA** poderá, a seu critério, realizar a suspensão total do serviço, com o seu respectivo cancelamento.

### CLÁUSULA NONA – DESCONTOS COMPULSÓRIOS

9.1 A **CONTRATADA** concederá créditos sobre os valores mensais nas seguintes hipóteses:

I) nas interrupções cujas causas não sejam originadas pelo **CONTRATANTE**;

II) quando o nível de qualidade não atingir as especificações previstas em **Contrato** e nos regulamentos, exceto nos casos em que tal fato tenha sido provocado pelo **CONTRATANTE**.

III) quando não for cumprido o prazo previsto nas interrupções por motivo de manutenção programada e melhorias.

9.2 Para efeito de concessão de crédito, o período inicial a ser considerado é de trinta minutos consecutivos, adotando-se como início da contagem do tempo, o horário de registro da ocorrência do fato que proporcionou ao **CONTRATANTE**, o direito de receber o crédito.

9.3 O valor do crédito a ser concedido ao **CONTRATANTE** é obtido da seguinte forma:

$$VC = X \frac{n}{1440} X VM$$

Sendo:

VC = Valor do Crédito;

VM = Valor mensal do serviço, conforme praticado pela **CONTRATADA**;

n = quantidade de intervalos de trinta minutos de interrupções ou de períodos em que o nível de qualidade não atingir as especificações previstas nas disposições contratuais e regulamentares, ocorridos no mês.

9.4 O valor do desconto será aplicado no mês subsequente ao da ocorrência, com base no valor vigente dos serviços afetados, no mês da ocorrência, respeitado o limite máximo de 60 (sessenta) dias corridos contados do término do mês da ocorrência.

9.5 **NÃO SERÃO CONCEDIDOS** descontos nos seguintes casos:

I) interrupções ocasionadas por comprovada operação inadequada ou por falhas na infraestrutura do **CONTRATANTE**;

II) pelo período de tempo em que, por motivo injustificado, o **CONTRATANTE** impedir o acesso do pessoal técnico da **CONTRATADA** às suas dependências, onde estejam localizados os



equipamentos da **CONTRATADA** e/ou por ela mantidos, postergando assim o momento da correção da falha ou do motivo causador da interrupção;

III) ocorrendo caso fortuito ou de força maior.

9.6 A **CONTRATADA** não será responsável, em nenhuma hipótese, mesmo em casos de falha na prestação dos serviços, por perdas e lucros cessantes, haja vista a previsão de desconto previsto na presente cláusula, a qual já comporta tais rubricas.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DAS ESPECIFICIDADES AO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – STFC**

10.1. A prestação e utilização dos serviços, nas Regiões do Plano Geral do Outorga – PGO se dará entre **CONTRATANTE** e **CONTRATADA/OU TERCEIROS**.

10.2. A **CONTRATADA** pode identificar e proceder o bloqueio, independentemente de solicitação, de chamadas de longa distância nacionais e internacionais que apresentem características de conexão fraudulenta.

10.3. O presente contrato contempla, se aceito, a disponibilidade da prestação pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE**, mediante pagamento inicial de habilitação e preço de utilização, dentro das áreas de autorização e concessão da **CONTRATADA** nos termos do Regulamento da Anatel, em especial as resoluções específicas ao serviço de telefonia fixa comutado e de habilitação e preço de utilização.

10.4. A **CONTRATADA** poderá realizar interrupções programadas no serviço, para manutenções, ampliação de rede ou quando for necessário.

10.5. O **CONTRATANTE** será identificado na prestação de serviço por meio de codificação de acesso – número de telefone, definido por um conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos ou qualquer outro meio definido pela **CONTRATADA**. Tal codificação poderá ser alterada nas seguintes condições, desde que haja viabilidade técnica ou por iniciativa da **CONTRATADA**, que apresentará ao **CONTRATANTE** a conduta operacional dessa codificação.

10.6. Para utilização do serviço STFC o **CONTRATANTE** deverá atender aos requisitos descritos nas cláusulas deste contrato.

10.7. O **CONTRATANTE** está ciente que, em razão das características da telefônica fixa comutada, a habilitação estará adstrita ao endereço indicado para a utilização e condicionada à existência de cobertura da rede da **CONTRATADA**, além daquelas relativas à determinação da ANATEL.

10.8. O **CONTRATANTE** deverá originar chamadas unicamente do endereço por ele mencionado como sendo o de instalação do Serviço STFC.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS ESPECIFICIDADES AO SERVIÇO DE ACESSO CONSIONADO – TV POR ASSINATURA - SEAC**

11.1. A ativação do serviço se dará individualmente para o **CONTRATANTE**, desde que exista infraestrutura necessária para instalação dos equipamentos, cabendo ao **CONTRATANTE** obter a autorização do síndico, administrador ou responsável legal, caso o mesmo resida em condomínio



residencial, comercial ou qualquer edificação coletiva assemelhada, a fim de possibilitar que a **CONTRATADA** proceda a instalação dos seus equipamentos em áreas de uso comum ou externas.

11.2. O **CONTRATANTE** deverá contratar os serviços, e ainda optar por serviços adicionais, conforme descritos no regulamento publicado no site [www.exo.net.br](http://www.exo.net.br), ficando a critério da **CONTRATADA** a definição dos canais que os integrarão, conforme pacotes previamente definidos pela **CONTRATADA**.

11.3. A **CONTRATADA** será a responsável pela distribuição e transmissão dos canais que integram os planos de serviço, sendo da mesma forma, a determinadora da totalidade da grade que comporá o serviço.

11.4. A **CONTRATADA** não se responsabilizará pela produção e conteúdo, incluindo a grade de programação, dos canais de integram os planos de Serviço.

11.5. A transmissão de canais abertos obrigatórios, de áudio, cortesia e eventuais, não integram o preço de nenhum plano de serviço, à exceção do plano básico, composto apenas pelos canais de distribuição obrigatória, disponibilizados obrigatoriamente de forma onerosa, podendo ser excluídos, independentemente de notificação prévia e sem que tal fato enseje o direito do **CONTRATANTE** de exigir a substituição por outro de mesmo gênero, reclamar ajuste de preço do plano de serviço, solicitar a rescisão do presente contrato isento de penalidades aplicáveis ou requerer indenização por parte da **CONTRATADA**, reembolso ou desoneração das obrigações previstas neste contrato.

11.5.1. Compreendem canais abertos, aqueles destinados à distribuição integral e simultânea, sem inserção de qualquer informação, do sinal aberto e não codificado, transmitido em tecnologia analógica pelas geradoras locais de radiodifusão de sons e imagens, em qualquer faixa de radiofrequência, nos limites territoriais da área de cobertura da concessão, nos termos do art. 32, I, da Lei nº 12.485/2011.

11.5.2. Os canais obrigatórios são aqueles cuja distribuição está prevista no art. 32 da Lei nº 12.485/2011.

11.5.3. Os canais eventuais são aqueles destinados à prestação eventual de serviço, ou seja, conjunto de canais destinados à transmissão e distribuição eventual, mediante remuneração, de programas tais como manifestações, palestras, congressos e eventos, requisitada por qualquer pessoa jurídica.

11.6. Adicionalmente ao plano de serviço contratado, dependendo da tecnologia adquirida, o **CONTRATANTE** poderá contratar conteúdos e/ou serviços adicionais disponibilizados no regulamento publicado no site [www.exo.net.br](http://www.exo.net.br). A aquisição desses conteúdos e/ou serviços adicionais dependem de disponibilidade técnica da região e de disponibilidade do serviço no momento da solicitação.

11.7. A **CONTRATADA** poderá oferecer, quando disponível para comercialização e na tecnologia, equipamento que permita a opção de gravação denominada gravador digital, que deverá ser contratado adicionalmente ao serviço pelo **CONTRATANTE**.

11.7.1. O **CONTRATANTE** se compromete a não utilizar o conteúdo armazenado no equipamento para fins comerciais, exibições coletivas, distribuição indevida; a não conexão de nenhum outro equipamento que permita a divulgação e reprodução do conteúdo, sob pena de descumprimento contratual, aplicação de sanções, apuração de danos civis e criminais e integral responsabilização dos demais efeitos dessa infração contratual.



11.8. A **CONTRATADA** não se responsabilizará pela manutenção e qualidade dos sinais transmitidos pela geradora local, pelo seu conteúdo, legendas, dublagens, publicidades, repetições, suspensões, bem como adequada à legislação vigente.

## CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – CONFIDENCIALIDADE

12.1. Toda Informação que venha a ser fornecida por uma Parte, a Reveladora, à outra Parte, a Receptora, será tratada como sigilosa se estiver escrita e assinalada como sendo **CONFIDENCIAL**.

12.2. Pelo prazo de 3 (três) anos a partir da revelação, a Receptora deverá preservar a obrigação de sigilo.

12.3. Não obstante qualquer disposição diversa neste Instrumento, a Receptora não terá qualquer obrigação de preservar o sigilo relativo à informação que:

I) era de seu conhecimento antes desta contratação, e a informação foi obtida sem sujeição a qualquer obrigação de sigilo;

II) for revelada a terceiros pela Reveladora, com isenção de restrições;

III) estiver publicamente disponível;

IV) for total e independentemente desenvolvida pela Receptora; ou

V) tenha sido exigida por ordem judicial ou administrativa.

12.4. Toda informação será considerada pertencente à Reveladora, e a Receptora devolverá toda informação recebida de forma tangível à Reveladora ou destruirá toda informação por ocasião da rescisão ou vencimento deste instrumento. A Receptora não usará qualquer informação pertencente à Reveladora para qualquer fim, sem o expresse consentimento escrito da Reveladora.

12.5. O **CONTRATANTE** desde já autoriza a **CONTRATADA** a divulgar o seu nome como fazendo parte da relação de clientes da **CONTRATADA** no Brasil. O **CONTRATANTE** poderá cancelar a autorização prevista neste item, a qualquer tempo, sem justificativa, mediante prévio aviso, por escrito, à **CONTRATADA**.

## CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

13.1 O **CONTRATANTE** autoriza a coleta de dados pessoais imprescindíveis a execução deste contrato, tendo sido informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela **CONTRATADA**, nos termos da Lei nº 13.709/2018, especificamente quanto a coleta dos seguintes dados:

13.1.1 Dados relacionados à sua identificação pessoal, a fim de que se garanta a fiel contratação pelo respectivo titular do contrato.

13.1.2 Dados relacionados ao endereço do **CONTRATANTE** tendo em vista a necessidade da **CONTRATADA** identificar o local de instalação, manutenção dos serviços, envio de documentos/notificações e outras garantias necessárias ao fiel cumprimento do contrato ora assinado.



13.1.3 Os dados coletados poderão ser utilizados para identificação de terrorismo, compartilhamento para órgãos de segurança, conforme solicitação legal pertinente, compartilhamento com autoridade administrativa e judicial no âmbito de suas competências com base no estrito cumprimento do dever legal, bem como com os órgãos de proteção ao crédito a fim de garantir a adimplência do **CONTRATANTE** perante esta **CONTRATADA**.

13.2 Os dados coletados com base no legítimo interesse do **CONTRATANTE**, bem como para garantir a fiel execução do contrato por parte da **CONTRATADA**, fundamentam-se no artigo 7º da LGPD.

13.2.1 A **CONTRATADA** informa que todos os dados pessoais solicitados e coletados são os estritamente necessários para os fins almejados neste contrato;

13.2.2 O **CONTRATANTE** autoriza o compartilhamento de seus dados, para os fins descritos nesta cláusula e para o objeto deste contrato, com terceiros legalmente legítimos para defender os interesses da **CONTRATADA** bem como do **CLIENTE**.

13.3 O **CONTRATANTE** possui tempo determinado de 05 (cinco) anos para acesso aos próprios dados armazenados, podendo também solicitar a exclusão de dados que foram previamente coletados com seu consentimento.

13.4 A exclusão de dados será efetuada sem que haja prejuízo por parte da **CONTRATADA**, tendo em vista a necessidade de guarda de documentos por prazo determinado de 05 (cinco) anos, conforme lei civil. Para tanto, caso o **CONTRATANTE** deseje efetuar a revogação de algum dado, deverá preencher uma declaração neste sentido, ciente que a revogação de determinados dados poderá importar em eventuais prejuízos na prestação de serviços.

13.4.1 O **CONTRATANTE** autoriza, neste mesmo ato, a guarda dos documentos (contratos/documentos fiscais/notificações/protocolos/ordens de serviços) - em que pese eles possuam dados pessoais - por parte da **CONTRATADA** a fim de que ela cumpra com o determinado nas demais normas que regulam o presente contrato, bem como para o cumprimento da obrigação legal nos termos do artigo 16, inciso I, da Lei Geral de Proteção de Dados.

13.5 Em eventual vazamento indevido de dados a **CONTRATADA** se compromete a comunicar seus assinantes sobre o ocorrido, bem como sobre qual o dado vertido.

13.6 A **CONTRATADA** informa que a gerência de dados ocorrerá através de um sistema que colherá e tratará os dados na forma da lei.

13.6.1 A **CONTRATADA** informa que efetuará a manutenção do registro das operações de tratamento de dados pessoais da forma mencionada na cláusula anterior.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

14.1 A **CONTRATADA** poderá ceder, total ou parcialmente os direitos e obrigações deste **CONTRATO**, sem prejuízo do cumprimento das obrigações já assumidas.

14.2 As Partes acordam que, na ocorrência de qualquer evento imprevisto e inevitável após a data de assinatura deste **CONTRATO** que comprovadamente afete o equilíbrio econômico-financeiro da avença, tornando sua execução excessivamente onerosa, os preços deverão ser revistos de forma a restabelecer tal equilíbrio.



14.3 Se uma das Partes for compelida a figurar em qualquer processo administrativo ou judicial, por ação ou omissão da outra Parte, decorrente do serviço avençado neste **CONTRATO**, fica a Parte responsável obrigada a tentar a substituição e a ressarcir a Parte prejudicada o valor correspondente à condenação transitada em julgado, despesas e custas judiciais.

14.4 Não constitui novação nem implica aceitação, renúncia ou consentimento, a abstenção do exercício de direito ou faculdade decorrente do presente **CONTRATO** qualquer tolerância de uma das Partes, relativa à infração ou não aplicação de disposição contratual, sendo certo que qualquer direito poderá ser exercido a qualquer tempo por qualquer das Partes, a seu exclusivo critério.

14.5 É de inteira e total responsabilidade da **CONTRATANTE** qualquer informação ou uso inadequado do(s) serviço(s) que venha a prejudicar terceiros, inclusive por direitos que dizem respeito à propriedade intelectual, respondendo pelo dano a que der causa.

14.6. Na hipótese de qualquer cláusula, termo ou disposição deste contrato ser judicialmente declarado inválido, ilegal ou inexecutável, a validade, legalidade ou exequibilidade das demais disposições não será, de qualquer modo, afetada ou prejudicada e nenhuma das Partes será penalizada pela declaração de invalidade, ilegalidade ou inexecutabilidade da presente contratação.

14.7. Nenhum empregado, preposto e/ou prestador de serviço da **CONTRATADA** poderá receber e/ou dar quitação de quaisquer valores recebidos por força ou em consequência deste contrato, sob pena de nulidade da referida quitação, sendo que todo e qualquer pagamento devido à **CONTRATADA** deverá ser efetuado por meio de boleto bancário e/ou depósito em conta da **CONTRATANTE**.

14.8. O presente contrato poderá ser alterado a qualquer momento por força de alterações decorrentes da lei e da regulamentação aplicável. A **CONTRATANTE** será comunicada pela **CONTRATADA** previamente, salvo se o prazo estabelecido não comportar aviso prévio, hipótese que a alteração será automaticamente aplicada ao presente contrato.

14.9 O **CONTRATANTE** poderá encontrar informações sobre o serviço no portal eletrônico da **CONTRATADA** em [www.exo.net.br](http://www.exo.net.br), na Central de Atendimento: [sac.exo.net.br](mailto:sac.exo.net.br) ou pelo e-mail: [contato@exo.net.br](mailto:contato@exo.net.br).

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA PUBLICIDADE

15.1 Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos na cidade de **Vitória**, estado do **Espírito Santo**, e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico [www.exo.net.br](http://www.exo.net.br).

15.2 A **CONTRATADA** poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange as normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será registrado em cartório e disponibilizado no endereço virtual [www.exo.net.br](http://www.exo.net.br).

15.3 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), ou correspondência postal (via Correios), o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo **CONTRATANTE**.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO FORO



16.1 Para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes interpretação ou cumprimento deste contrato, ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da Comarca de Vitória/ES, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por estarem justas e contratadas, as Partes firmam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito legal, na presença de 2 (duas) testemunhas abaixo assinadas.

Vitória, 03 de maio de 2024.

CARTÓRIO  
3º OFÍCIO

CONNECTRONIC SERVIÇOS LTDA  
CNPJ: 05.467.602/0001-77

CARTÓRIO DO 3º OFÍCIO TABELIONATO DE NOTAS DO JUÍZO DE VITÓRIA DA COMARCA DA CAPITAL  
Rua Dr. Eurico de Aguiar, 130-D - Ed. Blue Chip Business Center - Conj. 07-13 - Praia do Canto  
CEP: 29.055-280 - Vitória - ES - Tels.: 27 3345-1048 / 3222-6971

Reconheço por semelhança a firma de **MARCOS TOMMASI**  
HELAL. Em Testemunho da verdade. Vitória-ES, 03/05/2024,  
14:50:30.

Lecticia Pinto Alves França - Escrevente  
Selo Digital: 023200.LGI2401.00830  
Emolumentos: R\$ 7,05 Encargos: R\$ 2,14 Total: R\$ 9,19  
Consulte autenticidade em [www.tjes.jus.br](http://www.tjes.jus.br)

Cartório do 3º Ofício de Notas  
Lecticia Pinto Alves França  
ESCREVENTE

**Rtd Vitória**  
CARTÓRIO DE REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS  
VITÓRIA / ES  
Oficial: Myrian Castello Miguel

Protocolado sob n. 00296334, em 10/05/2024, e registrado, hoje,  
no Livro B sob n. 00296334. Vitória, ES, 10/05/2024.

Rosemir da Cruz  
Oficial/Escrevente  
Emol.: R\$ 261,10 - Taxas: R\$ 76,07 - Total: R\$ 326,17  
Selo Digital: 022749.HXI2301.04769  
Consulte Autenticidade em: [www.tjes.jus.br](http://www.tjes.jus.br)  
Praça Getúlio Vargas, 35 - Ed. Jusmar - Sala 913 - Centro - Vitória/ES - CEP: 29010-925  
Tel: (27) 3223-0051 / 3376-0051 - [www.vitoriartd.com.br](http://www.vitoriartd.com.br) - [cartorio@vitoriartd.com.br](mailto:cartorio@vitoriartd.com.br)

Cartório de Registros de Títulos e Documentos - Vitória - ES  
Rosemir da Cruz  
Escrevente

**Rtd Vitória**  
Cart. Reg. Títulos e Documentos - Vitória-ES

Registro Nº  
**296334**

Myrian Castello Miguel - Oficial