

Registro Feito para
Conservação e Perpetuidade



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – ACESSO A INTERNET (SCM), SERVIÇO DE ACESSO CONDICIONADO – TV POR ASSINATURA (SeAC) E SERVIÇO DE TELEFONIA PELA INTERNET (VOIP) MODALIDADE COMBO COM PRAZO DE FIDELIDADE.

DAS PARTES

De um lado, X-PC TELECOM LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 06.927.178/0001-69, com sede na Rua Francisco Pacheco de Souza, nº. 184, Bairro Centro, na cidade de Garopaba/SC, CEP: 88.495-000, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado, autorizada em PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – ACESSO A INTERNET (SCM), PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ACESSO CONDICIONADO – TV POR ASSINATURA (SeAC) E SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA VOIP (Voz sobre Protocolo de Internet) MODALIDADE COMBO COM PRAZO DE FIDELIDADE nos termos de seu respectivo Contrato de Autorização celebrado com a Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, conforme ato nº 5656/2014 da referida Agência Nacional de Telecomunicações, publicado pelo Diário Oficial da União de, seção 1, denominada simplesmente Contratada, Prestadora ou à X-PC TELECOM LTDA.

E do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente CONTRATANTE, CLIENTE ou ASSINANTE, nomeadas e qualificadas através de TERMO DE CONTRATAÇÃO ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento.

DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste instrumento, os vocábulos e expressões abaixo têm as seguintes definições:

Acerte/Assinatura Digital - Método legal de confirmação da contratação realizado de forma online;

Assistência Técnica - É o suporte prestado pela Contratada nas condições abaixo especificadas;

Central do Assinante - Plataforma virtual (desktop ou mobile) de acesso exclusivo mediante **login e senha** disponibilizados à Contratante e informados no Termo de Contratação;

Comodato - São os equipamentos disponibilizados à Contratante para o funcionamento dos serviços dispostos nesse Contrato;

Contrato - Documento firmado entre Contratante e Contratada que fixa as regras de prestação de serviços conforme as normas estabelecidas pela ANATEL;

Contratada/Prestadora - Pessoa jurídica que, mediante autorização, presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo;

Contratante/Assinante - Pessoa física ou jurídica que utiliza os Serviços de Telecomunicação objeto deste Contrato; **Plano de Internet** - Prestação do serviço condicionado à certas características, ao acesso, utilização e facilidades, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;

Programadora: é a pessoa jurídica responsável pela atividade de seleção, organização, ou formatação de conteúdos audiovisuais apresentados na forma de canais de programação ou na modalidade avulsa, a serem veiculados por meio do serviço de TV por Assinatura ou pela Internet.

Programas de TV: conteúdo anteriormente exibido na programação do Serviço de Acesso Condicionado, que fica disponível para outros acessos pelo CLIENTE.

Regulamento do SCM: regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, aprovado pela Resolução ANATEL nº 614/2013.

Regulamento do SeAC: regulamento do Serviço de Acesso Condicionado, de Prestação do Serviço de TV por Assinatura, aprovado, pelas Resoluções da ANATEL nº 581/2012, 719/2020 e 720/2020.

Regulamento RGC: regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução da Anatel nº 632/2014.

Serviço de Acesso Condicionado (“SeAC”): é o serviço de telecomunicações de interesse coletivo prestado pela LEWITEL TELECOM em regime privado, mediante contratação da distribuição de conteúdos audiovisuais na forma de pacotes de canais de programação (avulsa, conteúdo programado e canais de distribuição obrigatória), por meio de tecnologias, processos, meios eletrônicos e protocolos de comunicação quaisquer.

Registro Feito para
Conservação e Perpetuidade



a disponibilização de uma plataforma de conteúdos audiovisuais, nas modalidades IPTV - VIDEO STREAMING ON DEMAND (VSOD) E TRANSSACTION VIDEO STREAMING ON DEMAND (TVSOD), com o escopo de que a CONTRATANTE possa fornecer serviços de IPTV para seus assinantes, conforme descritivo do Anexo I e II deste Contrato, nomeadamente os seguintes:

CANAIS ABERTOS + On Demand - 36 Canais + VSOD

SMART MINI + On Demand - 63 Canais + VSOD

SMART PLUS + On Demand - 88 Canais + VSOD

SMART TOTAL + On Demand - 104 Canais + VSOD

Os planos de canais acima citados estarão disponibilizado em nosso site: <https://www.x-pcsolucoes.com.br/>.

O Canal SexPrime sob venda avulsa conforme determinado valor no termo de contratação e ou na ordem de serviço.

IPTV - VIDEO STREAMING ON DEMAND (VOD): Termo utilizado para especificar a assinatura de filmes digitais. Neste caso, o assinante paga um valor fixo mensal e tem acesso ao acervo digital alugada pela contratante de acordo com a disponibilização de sua PROGRAMADORA, contendo o plano VOD.

IPTV- TRANSSACTION VIDEO STREAMING ON DEMAND (TVSOD): termo utilizado para especificar o aluguel de filmes digitais.

A CONTRATANTE e a CONTRATADA acordam que o presente contrato prevê pagamento proporcional de ao tempo de utilização do pacote contratado de acordo com o disponibilizado no anexo II.

Prestação do Serviço Telefônico Fixo pela Internet (VOIP), destinado ao uso do público em geral, prestado em regime privado, na modalidade LOCAL e LONGA DISTANCIA NACIONAL, nas Áreas de Prestação equivalentes às Regiões II do PGO e no setor 18 da Região II do PGO, aprovado pelas Resoluções Resolução 754 DE 12/08/2022 e 755/2022;

Prazo de Permanência - Período contratual mínimo em meses de utilização do serviço contratado a ser cumprido pela Contratante, na compensação de um benefício;

Resolução - É o encerramento da vigência do Contrato por razões diversas, fazendo cessar a prestação do serviço.

CLÁUSULA PRIMEIRA - Do objeto do contrato

1.1 Constitui objeto deste contrato a Prestação de Serviços de TV, TELEFONIA (VOIP) E INTERNET na modalidade COMBO de instalação de ponto de acesso a serviços de telecomunicações no endereço indicado pelo Contratante no momento da contratação, específicos para o acesso ou a integração à rede Internet, TV por Assinatura e Telefonia Fixa PELA INTERNET (VOIP).

1.1.1 O Plano de Internet disponibilizado à Contratante é o contrato conforme discriminado e sua **descrição no Termo de contratação**, bem como sua condições de data de pagamento, valores e velocidades.

1.1.2 A condição pós-paga caracteriza-se pelo faturamento da mensalidade referente aos serviços já prestados.

1.2 Os valores a serem pagos pelos serviços no mês de ativação ou desativação, será calculado proporcionalmente ao número de dias utilizado.

1.3 Ao aderir ao Plano COMBO, a Contratante declara conhecer, aceitar e concordar com os valores, velocidade, grade de canais e plano de telefonia e tecnologia apresentado, ratificando sua adesão mediante o aceite e pagamento dos valores lançados na mensalidade.

1.3.1. COMBO é o conjunto de ofertas a serem pagas pelo CONTRATANTE, onde são oferecidos ofertas de INTERNET, TV POR ASSINATURA e TELEFONIA FIXA PELA INTERNET (VOIP), conforme divulgado pelo CONTRATADO, não podendo este ser desmembrados um do outro de sua oferta.

1.4. FIDELIDADE - A Contratante declara que teve ciência da opção de contrato com ou sem período de permanência (fidelidade), e em contrapartida, ao se comprometer em permanecer 12 meses como Contratante, receberá como benefício um desconto, conforme descrito no Contrato de Fidelidade.

1.4.1. O Contrato de Fidelidade foi firmado em instrumento separadamente deste, fixando condições específicas dessa modalidade de contratação, devendo serem interpretados conjuntamente.

1.5. COMODATO - A disponibilização de equipamentos à Contratante em regime de comodato está incluso na prestação de serviços objeto deste contrato, tendo como documento regulador o Termo de Comodato, devendo ser assinado em conjunto com esse documento.

1.6. INSTALAÇÃO - A instalação do ponto de acesso será realizada em até 10 (dez) dias úteis nas áreas de cobertura da Contratada, contado a partir da solicitação da Contratante.

1.7. A adesão ao presente Contrato se dará por meio do aceite pela Contratante, formalizado através de assinatura, assinatura eletrônica e/ou aceite digital, pagamento do 1º boleto ou assinatura da Ordem de Serviço.

1.8. Para eventual comprovação, a Contratante fica ciente de que o teste de velocidade da Internet, o plano de TV por Assinatura, precisam ser feitos com um computador ou notebook que possua saída Gigabit, conectado diretamente ao cabo Ethernet - não pode ser via Wi-Fi, porque o sinal tem uma perda inerente à tecnologia, em um site de testes confiável (ex: SpeedTest) e a Telefonia fixa pela internet (VOIP) o aparelho devidamente instalado para realização de testes.

1.9. As visitas técnicas para restabelecimento das configurações originais, perdas em decorrência de troca do local de instalação dentro da residência, falha nos equipamentos próprios do Assinante, equipamentos terminais danificados por

Registro Feito para
Conservação e Perpetuidade



imprudência ou imperícia da Contratante, ou outras ações provocadas, serão cobradas no momento da visita, à vista ou no cartão de crédito/débito boleto bancário ou outros meios de cobrança definidos pela contratada/Prestadora.

1.10. Quando da assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o Contratante/Assinante declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, franquia de consumo dos serviços (se for o caso), velocidade máxima de download e upload, garantia de banda e valores referentes aos planos de conexão à internet.

CLÁUSULA SEGUNDA - Dos direitos e obrigações da Contratada/Prestadora

2.1. Além das demais obrigações constantes do presente Contrato, compromete-se a Contratada a assegurar todos os direitos da Contratante estabelecidos na Regulamentação do SCM, aprovado pela Resolução 717/2019 e 614/2013 (Regulamento do SCM), Resolução 632 de 2014 (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de serviço de telecomunicações - RGC) e na legislação vigente bem como no Regulamento do SeAC: regulamento do Serviço de Acesso Condicionado, de Prestação do Serviço de TV por Assinatura, aprovado, pelas Resoluções da ANATEL nº 488/2007, 581/2012, 717/2019, 719/2020 e 720/2020, no regulamento do Serviço de Acesso Condicionado ("SeAC"): é o serviço de telecomunicações de interesse coletivo e no regulamento do Serviço Telefônico Fixo pela internet (VOIP), destinado ao uso do público em geral, prestado em regime privado, na modalidade LOCAL e LONGA DISTÂNCIA NACIONAL, aprovado pelas Resoluções 717/2019, 754 DE 12/08/2022 e 755/2022.;

2.1.2. A Contratada tem o direito de empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; e contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

2.2. Em caso de interrupção na rede, causada por caso fortuito ou força maior são hipóteses de exclusão da responsabilidade civil objetiva nas relações de consumo, onde o prazo de reparo iniciará a partir da ciência da Prestadora sobre o dano, devem ser atendidas em, no máximo, 10 dias úteis. (Art 9º da Resolução nº 632/2014 da Anatel).

2.2.1. Caso haja necessidade de interrupção para reparo de forma programada, a prestadora deve comunicar o fato aos Assinantes atingidos com antecedência mínima de 72 horas. (Art. 30, § 2º da Resolução nº 717/2019 da Anatel).

2.3. A Prestadora não se responsabiliza por eventuais prejuízos de qualquer natureza que o cliente venha a sofrer em função da paralisação total ou parcial dos serviços contratados.

2.4. A Prestadora poderá rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento, caso seja identificado qualquer prática nociva do Assinante aos outros assinantes ou aos usuários em geral da Internet, TV por Assinatura e Telefonia fixa, sejam elas voluntárias ou involuntárias. Podendo também disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação, bem como cancelar a conta automaticamente, sem prévio aviso, respondendo a Contratante civil e penalmente pelos atos praticados.

2.5. Serão disponibilizados para a Contratante através da Central do Assinante os boletos bancários, além de serem enviados por e-mail, caso o cliente solicite.

2.6. A Contratante poderá consultar e visualizar cópia deste Contrato de Prestação de Serviços em nosso site na seção regulamentos. Na Central do Assinante, o assinante terá acesso ao seu Termo de Contratação.

CLÁUSULA TERCEIRA - Dos direitos e deveres da Contratante/Assinante

3.1. Além das demais obrigações contidas no presente Contrato, a Contratante fica ciente dos seus direitos e compromete-se a observar todos os deveres estabelecidos na Regulamentação do SCM, SeAC e VOIP, no Regulamento da RGC e na legislação vigente.

3.1.1. Nos termos do artigo 56 da Resolução 614/2013 da Anatel, o Assinante tem direito: I - ao acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas; II - à liberdade de escolha da Prestadora; III - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço; IV - à informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações; facilidades adicionais contratadas e respectivos preços; V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações; VI - ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente; VII - à suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto no art. 70 do Regulamento; VIII - a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da Lei nº 9.472, de 1997; IX - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço; X - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora; XI - à resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações; pela Prestadora; XII - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor; XIII - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos; XIV - à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação; XV - a não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse;

Registro Feito para
Conservação e Perpetuidade



bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação; XVI - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a Prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada; XVII - a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas; XVIII - à continuidade do serviço pelo prazo contratual; XIX - ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados; e, XX - ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da Prestadora, em até dez dias.

3.2. O acesso ao serviço será prestado dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;

3.3. PRAZO DE SUSPENSÃO E BLOQUEIO - A prestação de serviços não será suspensão sem solicitação da Contratante, ressalvada a hipótese de **inadimplência superior a 15 (quinze) dias**, momento em que a velocidade de navegação será reduzida para 64kbps, e **após 30 dias da suspensão o sinal será totalmente bloqueado**, nos termos do art. 90 e seguintes da Resolução 632/2014 da Anatel.

3.3.1. Os serviços que são oferecidos nesta modalidade de COMBO (INTERNET, TV POR ASSINATURA E TELEFONIA FIXA (VOIP) terão seus serviços bloqueados de forma imediata conforma a clausula 3.3.

3.4. Possui o dever de utilizar adequadamente os serviços, os equipamentos e as redes de telecomunicações, preservar os bens da Prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral, e efetuar o pagamento referente às prestações dos serviços, observadas as disposições deste Regulamento.

3.5. Deve providenciar local adequado e infraestrutura necessária às corretas instalações e funcionamentos de equipamentos da prestadora, quando for o caso.

3.6. Somente conectar à rede da prestadora equipamentos que possuam certificado de homologação da Anatel e/ou dispensados de acordo com a regulamentação.

3.7. Não é permitido à Contratante disponibilizar os serviços aqui contratados a terceiros, devendo ser usado exclusivamente para uso pessoal e residencial, o contrário disso desvia as características do presente contrato, sendo passível de interrupção do sinal e penalidade.

3.8. Deverá indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção.

3.9. Nos casos de Transferência de endereço, Migração de Titularidade, Migração de Tecnologia, solicitação de alteração de Equipamentos, solicitação de retirada de Equipamentos serão cobrados taxa desses serviços pela Contratada/Prestadora conforme tabela de valores disponibilizada no endereço eletrônico: <https://www.x-pcsolucoes.com.br/tabeladevalores> com a **senha de acesso: xpc**, bem como o valor da Hora técnica trabalhada.

3.10. Nos casos de interrupção dos serviços por culpa do Contratante/Assinante, será cobrado valor das peças utilizadas no reparo mais a hora técnica trabalhada.

3.11. Os Pontos adicionais serão cobrados de acordo os serviços de Wifi Plus, Wifi Pro e Wifi Premium disponibilizados pela Contratada/Provedora, obtendo informações e valores através da central do Assinante.

CLÁUSULA QUARTA - Do Comodato

4.1. A CONTRATADA poderá disponibilizar ao Assinante equipamentos para receber a conexão, tais como roteadores, modems, ONUs, repetidores, dentre outros, a título de comodato ou locação, o que será ajustado pelas partes através do TERMO DE CONTRATAÇÃO, devendo o Assinante, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse. A identificação do(s) equipamento(s) cedido(s) em comodato ou locação, e o valor respectivo de cada equipamento, serão previstos no TERMO DE CONTRATAÇÃO e/ou na Ordem de Serviço de Instalação e/ou na Nota Fiscal de Comdato.

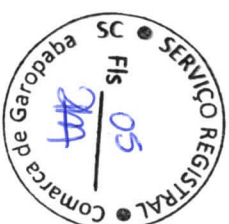
4.1.1. O Assinante é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos ao mesmo a título de comodato ou locação, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados e, inclusive, retirar os equipamentos da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena do Assinante pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento.

4.1.2. O Assinante se compromete a utilizar os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos à presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.

4.1.3. Os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação deverão ser utilizados pela CONTRATADA única e exclusivamente no endereço de instalação constante no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sendo vedado ao Assinante remover os equipamentos para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito da CONTRATADA.

4.1.4. O Assinante reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação. Portanto, o Assinante deve indenizar a CONTRATADA pelo valor de mercado dos equipamentos, em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias ou danos a qualquer dos equipamentos, bem como em caso de inércia ou

Registro Feito para
Conservação e Perpetuidade



negativa de devolução dos equipamentos.

4.2. Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o Assinante obrigado a restituir à CONTRATADA os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas. Verificado que qualquer equipamento encontra-se avariado ou impréstável para uso, ou em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a qualquer dos equipamentos, deverá o Assinante pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento

4.2.1. Ocorrendo a retenção pelo Assinante dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, pelo prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas do término ou rescisão do contrato, fica o Assinante obrigado ao pagamento do valor de mercado do equipamento. E ainda, ficará também obrigado ao pagamento da multa penal prevista na Cláusula 19.1 deste instrumento, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

4.2.2. Em qualquer das hipóteses previstas nos itens antecedentes, fica autorizado à CONTRATADA, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do valor de mercado do equipamento e das penalidades contratuais, quando aplicáveis. Não realizado o pagamento no prazo de vencimento, fica a CONTRATADA autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do Assinante aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

4.3. A CONTRATADA poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder exames e vistorias nos equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do Assinante, independentemente de prévia notificação.

CLÁUSULA QUINTA - Da Inadimplência

5.1. O não pagamento das mensalidades até a data do seu vencimento sujeitará a Prestadora, independentemente de qualquer aviso, sem prejuízo das exigibilidades pecuniárias cabíveis, a aplicação das seguintes penalidades e encargos:

a) 2% (dois por cento) de multa sobre o débito original;

b) juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês sobre o débito original, calculados ao dia até a efetiva liquidação do débito total;

c) redução da velocidade contratada **após 15 dias do vencimento** da mensalidade;

d) bloqueio total do acesso **após 30 dias da redução da velocidade**, sendo que o restabelecimento fica condicionado ao pagamento da fatura em atraso;

d) o cancelamento do contrato após 75 dias da inadimplência, ficando a Contratante obrigada a pagar a multa resolutive, em razão do prazo de fidelidade.

5.2. Constituído em mora, poderá a Contratada, em 90 dias do vencimento da dívida, inscrever a Contratante nos órgãos de proteção ao crédito (SPC, SERASA, e outros), na forma prescrita pelo artigo 97, parágrafo único da Resolução 632 da ANATEL.

5.2.1. A Contratante receberá comunicação da inscrição do seu nome nos órgãos de proteção ao crédito com 7 dias de antecedência.

5.3. A Contratada poderá valer-se de todos as medidas judiciais e/ou extrajudiciais para exigir o pagamento de valores provenientes dos serviços prestados à Contratante.

CLÁUSULA SEXTA - Da Qualidade do Serviço

6.1. Não serão concedidos descontos na ocorrência de interrupção do sinal em razão dos seguintes casos:

a) caso fortuito ou força maior;

b) falha na infraestrutura, nos equipamentos ou na rede interna da Contratante;

c) falha de equipamento ocasionada pela Contratante;

d) impedimento do acesso de pessoal técnico da Contratada às dependências da Contratante para fins de manutenção ou restabelecimento do Serviço;

e) falhas decorrentes de atos ou omissões sobre os quais a Contratada não possua controle direto ou indireto.

6.2. PARÂMETROS DE QUALIDADE - São parâmetros de qualidade para a Prestação do Serviço, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela ANATEL:

a) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

b) disponibilidade do serviço como definido na regulamentação ou outro que vier a ser acordado entre as Partes;

c) divulgação de informações à Contratante, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;

d) rapidez e efetividade no atendimento às solicitações e reclamações.

Registro Feito para
Conservação e Perpetuidade



CLÁUSULA SÉTIMA - Atendimento ao Cliente

- 7.1. A Contratada manterá ativo o Serviço de Atendimento à Contratante, de segunda a sexta-feira das 08h00 às 20h00 (exceto feriados).
- 7.2. As reclamações realizadas serão respondidas de forma eficaz e no prazo de 05 dias úteis pela Prestadora.
- 7.3. **CONTATOS** - Todas as reclamações, comunicações, dúvidas ou solicitações da Contratante deverão ser realizadas diretamente a Central de Atendimento por meio do telefone: : 0800 642 4525 (aceita celular) e 48 3254-4525 (whatsapp business), ou nos demais canais de atendimento disponibilizados no site: <https://www.x-pcsolucoes.com.br/>.
- 7.4. Em caso de falha na prestação do serviço, a Contratante deverá entrar em contato com a Central de Atendimento para efetuar o registro da ocorrência.
- 7.5. **REPAROS** - Os serviços de manutenção e reparo serão realizados com exclusividade pela Contratada e por Prestadores de Serviços Autorizados, ficando vedado a Contratante qualquer intervenção, sem autorização prévia, nos meios e equipamentos disponibilizados.
- 7.5.1. O prazo para reparos de qualquer natureza é de até 48 horas contadas do recebimento da solicitação de reparo pelo Assinante, admitido maior prazo caso autorizado pelo Assinante.
- 7.6. O período no qual a Contratada ficou impossibilitada de ter acesso às dependências da Contratante não será contabilizado para efeito de contagem de prazo de interrupção do serviço.

CLÁUSULA OITAVA - Da Vigência, Fidelização e Resolução do Contrato

- 8.1. O presente Contrato entrará em vigor na data da assinatura das partes.
- 8.2. O presente Contrato possui prazo de duração de 12 meses, podendo ser renovado automaticamente pelo mesmo período, seguindo as mesmas diretrizes.
- 8.3. Pelo contrato de permanência, a Contratada oferece à Contratante, no ato da contratação, a opção de fidelização, que consiste na concessão de benefícios, mediante o compromisso de permanência na base de assinantes pelo período de 12 meses, contado da data de assinatura do contrato.
- 8.3.1. Com a renovação do Contrato, caso o Assinante expressamente concorde, o prazo de fidelidade se estende pelo mesmo período, mantendo-se ou renovando para outros os benefícios informados.
- 8.4. **RESOLUÇÃO POR VONTADE DA PARTE** - O presente Contrato poderá ser rescindido pela Contratante a qualquer momento, situação na qual será aplicada multa rescisória, conforme descrito no Contrato de Permanência.
- 8.5. **MULTA RESOLUTIVA** - Caso a Assinante deseje rescindir o Contrato antes de findo o prazo de permanência, estará obrigada ao pagamento de multa rescisória no valor dos benefícios concedidos, proporcionalmente aos meses restantes para o término do período de 12 meses de serviço.
- 8.6. **RESOLUÇÃO POR DESCUMPRIMENTO** - O Contrato será denunciado por uma das partes, dando a causa da resolução à outra, quando:
- a) Pela Contratante, quando a qualidade da prestação do serviço for insuficiente, sem soluções práticas pela Contratada, desde que devidamente analisado e comprovado tal situação;
- b) Pela Contratada, ante o descumprimento por parte da Contratante, das obrigações contratuais e/ou legais.
- 8.6.1. Nesses casos, não haverá multa a ser paga.
- 8.7. A rescisão do presente contrato, independente da forma, não prejudica a exigência dos débitos decorrentes de sua execução, nem a devolução dos equipamentos nas mesmas condições em que foram entregues à Contratante.
- 8.8. A Contratante se dá por ciente e expressamente concorda que a prestação de serviços está sujeita à viabilidade técnica para instalação no endereço indicado quando da contratação.
- 8.8.1. No caso de mudança de endereço da Contratante, o presente Contrato considerará rescindido caso não haja viabilidade técnica do atendimento pela Prestadora no novo endereço e a Contratante deverá pagar a multa rescisória, conforme item 8.5, em razão do prazo de fidelidade.
- 8.8.2. Caso a Prestadora consiga continuar atendendo a Contratante no novo endereço, a vigência do presente Contrato permanece sem alterações.
- 8.9. O contrato será extinto ainda:
- a) Caso a Contratante, em face deste contrato, por ação ou omissão, comprometer a imagem pública da Contratada, devendo a Contratante responder pelos danos causados.
- b) Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou caso seja cancelada a licença/autorização do Serviço de SCM, SeAC e VOIP, concedida à Contratada pelo órgão federal competente, hipótese em que não será cobrada multa rescisória da Contratante.
- 8.10. Eventual descumprimento contratual que possa ser resolvido sem a rescisão, será substituído por termo aditivo

Registro Feito para
Conservação e Perpetuidade



contratual que regule e evite recorrência de tal evento.

8.11. Este contrato poderá ser modificado no todo ou em parte, através de termo aditivo, em qualquer tempo, sendo a Contratante comunicada acerca das alterações com 30 dias de antecedência.

CLÁUSULA NONA - Das Disposições Legais

9.1. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL - O presente Contrato é regido pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990), pela Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), pela Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9.472/97), pelo Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução ANATEL nº 73/98, pelo Regulamento dos Serviços de Comunicação Multímídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, pelo Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL nº 632/2014; Regulamento do SCM, aprovado pela Resolução 717/2019 e 614/2013 e na legislação vigente bem como no Regulamento do SeAC; regulamento do Serviço de Acesso Condicionado, de Prestação do Serviço de TV por Assinatura, aprovado, pelas Resoluções da ANATEL nº 488/2007, 581/2012, 717/2019, 719/2020 e 720/2020, no regulamento do Serviço de VOIP: são os serviços de telecomunicações de interesse coletivo e no regulamento de Prestação do Serviço Telefônico Fixo com Protocolo pela internet (voip), destinado ao uso do público em geral, prestado em regime privado, na modalidade LOCAL e LONGA DISTÂNCIA NACIONAL, obedecendo as Resoluções 717/2019, 754 DE 12/08/2022 e 755/2022.; e demais normas aplicáveis.

9.1.1. A Contratante está ciente da coleta de dados pessoais com a finalidade de execução deste contrato, sabendo do tratamento de dados que será realizado pela Prestadora, nos termos da Lei nº 13.709/2018. Os dados que serão coletados possuem a finalidade exclusiva de finalidades específicas, como:

9.1.1.1. Dados relacionados à sua identificação pessoal para que seja possível a fiel execução deste Contrato;

9.1.1.2. Dados relacionados ao seu endereço para que seja possível identificar o local de instalação e manutenção dos serviços, o envio de documentos/notificações e outras garantias necessárias;

9.1.1.3. Dados básicos como nome, RG, CPF e endereço para emissão dos documentos fiscais;

9.1.1.4. Dados de contato como e-mail e número de telefone para envio de faturas, boletos e documentos fiscais;

9.1.1.5. Entre outros que não desviam dos princípios da lei de proteção de dados.

9.2. A Prestadora coleta, processa, transfere e protege seus dados conforme descrito neste Contrato e de acordo com as leis de proteção de dados aplicáveis.

9.3. A Contratante fornecerá somente informações pessoais que sejam essenciais à prestação do serviço, e qualquer informação coletada será tratada exclusivamente para a execução deste Contrato, para cumprimento de obrigações legais ou com o consentimento explícito concedido por meio do aceite neste Contrato.

9.4. Caso a Assinante se recuse a fornecer algum de seus dados pessoais, fica ciente de que algumas atividades do Serviço de Conexão à Internet, TV por Assinatura e Telefonia Fixa (VOIP), poderão ser prejudicadas ou as próprias funcionalidades principais poderão ficar impedidas de serem fornecidas.

9.5. A Contratante não poderá praticar atos ilegais ou imorais na utilização do serviço, tais como, invadir a privacidade ou prejudicar outros usuários da Internet, tentar obter acesso a computadores de terceiros sem prévia autorização, enviar mensagens coletivas de e-mail de forma indiscriminada (spam), usar a conexão como meio para propagar programas nocivos ou que causem danos a terceiros, bem como alterar endereços de máquinas, IP (Internet Protocol) de rede ou de correio eletrônico, na tentativa de responsabilizar terceiros ou ocultar a identidade ou autoria.

9.6. DO COMPARTILHAMENTO - Suas informações poderão ser compartilhadas com órgãos de proteção ao crédito a fim de garantir a adimplência; e, também, conforme determinado pela Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), poderão ser compartilhados dados pessoais e registros de conexão com órgãos de segurança, autoridades administrativas e judiciais, para auxiliar investigações cíveis e criminais, bem como processos judiciais.

9.7. A Contratada cumpre com as regulamentações de Segurança do Software, impedindo invasões externas, ataques, acessos clandestinos ou indevidos, bem como, seus processos, sistemas e condutas estão e permanecerão em conformidade com a legislação, em especial à LGPD.

9.8. PERMISSÃO DE TRATAMENTO DE DADOS - Apenas Colaboradores e Prestadores de Serviços autorizados e comprometidos com a segurança dos dados poderão ter acesso e tratar as informações da Assinante.

9.9. A Contratante poderá solicitar acesso aos próprios dados armazenados, podendo também solicitar a exclusão de dados que autorizou a coleta mediante seu consentimento. Tais direitos poderão ser requeridos através dos contatos informados na Cláusula Sétima.

9.9.1. Caso a Contratante solicite a exclusão de algum dado indispensável à atividade da Contratada, deverá preencher um requerimento neste sentido, momento em que será analisado pela Contratada a possibilidade, e, caso negativo, apresentará a devida justificativa.

9.10. A Contratante fica ciente de que a Contratada realizará o armazenamento de documentos (contratos/documentos fiscais/notificações/registro de atendimentos/ordens de serviços) com a finalidade de cumprir com o disposto em Leis e demais normativas, nos termos do artigo 16, inc. I, da Lei Geral de Proteção de Dados.

9.11. INCIDENTES DE SEGURANÇA - A Contratada informará à Contratante sobre eventual incidente de segurança no

Registro Feito para
Conservação e Perpetuidade



momento em que tiver conhecimento e auditar a causa do ocorrido, informando quais os titulares envolvidos (ou a categoria), os riscos já identificados relacionados ao incidente, indicação das medidas técnicas e de segurança utilizadas já adotadas para mitigar os riscos e qual a proporção do dano, caso haja.

9.12. A Contratada informa que utiliza softwares de gestão da sua empresa que colherá e tratará os dados, comprometendo-se a contratar somente sistemas que também estejam em conformidade com a proteção de dados.

9.13. Quando da assinatura ou aceite eletrônico do presente instrumento, o Assinante declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, franquia de consumo dos serviços (se for o caso), velocidade máxima de download e upload, garantia de banda e valores referentes aos planos de serviços de Tv por Assinatura e Telefonia Fixa.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS FORMAS DE ADEÇÃO

10.1. A adesão pelo Assinante ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

10.1.1. Assinatura de TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso;

10.1.2. Preenchimento, aceite *online* e/ou confirmação via *e-mail* de TERMO DE CONTRATAÇÃO eletrônico;

10.1.3. Aceite e contratação efetuada mediante atendimento telefônico, através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela CONTRATADA/PRESTADORA;

10.1.4. Aceite e contratação efetuada mediante atendimento via whatsapp, através da Central de Atendimento disponibilizada pela CONTRATADA;

10.1.5. Pagamento parcial ou total via boleto bancário, cartão de crédito, cartão de débito, débito em conta corrente do CLIENTE, depósito em Conta Corrente da CONTRATADA, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela CONTRATADA.

10.1.6. Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.

10.2. Com relação à CONTRATADA, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o ASSINANTE aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas neste contrato, em que poderá a CONTRATADA, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura ou aceite do TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso ou eletrônico.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - Das Disposições Gerais

11.1. Caberá a Contratante manter seu computador protegido contra invasões provenientes de outros assinantes ou outros usuários da Internet, bom como contra infecções causadas por softwares nocivos (vírus, spywares).

11.2. DO REAJUSTE DE PREÇOS - O valor do Plano de Internet, TV por Assinatura e Telefonia Fixa (VOIP) contratados serão reajustados após o período de 12 (doze) meses, ou em periodicidade menor que vier a ser permitida por lei, contados a partir da data de ativação do serviço, na exata proporção da variação acumulada do IGP-M. Caso este índice venha ser extinto será considerado outro adotado como respectivo substituto.

11.3. Para que seja conferida a devida publicidade, o presente Contrato será registrado em Cartório de Registro de Títulos e Documentos, na Cidade GAROPABA/SC e encontra-se disponível para consulta no site da Prestadora no seguinte endereço: <https://www.x-pecsolucoes.com.br/>.

11.4. CENTRAL DE ATENDIMENTO DA ANATEL - A regulamentação dos serviços prestados pela Contratada está disponível, na íntegra, no site da Anatel - www.anatel.gov.br, no ícone "biblioteca", ou por intermédio da central de atendimento da Anatel - tel: 1331/1332 ou 0800 33 2001, ou em sua sede - SAUS, Quadra 06, Bloco C, E, F e H, em Brasília/DF.

11.5. DO FORO - As partes elegem o foro da comarca da cidade de GAROPABA/SC para dirimir qualquer controvérsia oriunda do presente contrato, renunciando expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

11.6. A cópia integral do Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia pode ser obtida no endereço www.x-pecsolucoes.com.br ou no Cartório de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de GAROPABA/SC.

Desta forma, as partes acordam e firmam o presente para surtir os efeitos de direito.

Garopaba, 24 de Julho de 2023.



X-PC TELECOM LTDA.
QUEILLEMOS MARQUES