

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

DAS PARTES

De um lado, **GRUPO CST PARTICIPAÇÕES E HOLDING LTDA**, doravante denominado **PRESTADORA**, composto pelas pessoas jurídicas de direito privado, **CST CERENTINI SOLUCOES EM TECNOLOGIA E TRANSMISSAO DE DADOS LTDA-ME**, inscrita no CNPJ sob nº 10.241.455/0001-52, **CST SERVICOS DE CONEXÃO A INTERNET LTDA**, inscrita no CNPJ sob nº 52.884.131/0001-82, **CST SERVIÇOS DE TI LTDA**, inscrita no CNPJ sob nº 52.884.617/0001-10 com sede na Rua Ismael Pereira, nº 23, respectivamente às andar/salas 02, sala 03 (andar 02), sala 01, CEP 96.505-420 e **CST LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS LTDA**, inscrita no CNPJ sob nº 52.883.684/0001-10 com sede na rua Alarico Ribeiro 1400, CEP 96.505-404, ambas sedes situadas no bairro Oliveira na cidade de Cachoeira do Sul/RS, neste ato, representado por seu sócio administrado ao final assinada, e, de 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 **ASSINANTE**, nomeadas e qualificadas por meio de Termo de Contratação, parte integrante deste Contrato, ou por forma alternativa de adesão ao presente instrumento, têm entre si justo e contratado este instrumento particular, acordando integralmente quanto às cláusulas e às condições adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

1.1. Adotam-se as seguintes definições para fins e efeitos deste Contrato:

ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações – órgão regulador dos serviços de telecomunicações no Brasil – entidade integrante da Administração Pública Federal, responsável pela adoção das medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras.

COMODATO: empréstimo gratuito de equipamentos e/ou materiais diversos de propriedade da **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, durante o período de vigência deste Contrato.

CONTRATO DE PERMANÊNCIA: documento firmado entre **ASSINANTE** e **PRESTADORA**, que trata de benefício concedido ao **ASSINANTE** em troca da sua vinculação, durante um prazo de permanência pré-determinado, ao presente Contrato de Prestação de Serviços.

LEI GERAL DE TELECOMUNICAÇÕES (LGT): Lei n. 9.472, de 18 de julho de 1997, que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações no Brasil.

LOCAÇÃO: cessão, mediante cobrança, de equipamentos e/ou materiais diversos de propriedade da **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**.

PLANO DE SERVIÇO: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, preços associados e as regras e critérios de sua aplicação. O Plano de Serviço é parte integrante e indissociável do Termo de Contratação.

SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI): nome genérico que designa serviço de Valor Adicionado, que possibilita o acesso à internet a usuários e provedores de serviços de informações (Norma nº 004, de 31/05/1995 da ANATEL), que não se confunde com quaisquer modalidades dos serviços de telecomunicações.

SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA): atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações - o SVA não constitui serviço de telecomunicações (art. 61 da LGT).

SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM): serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet a ASSINANTES, utilizando quaisquer meios, dentro de uma área de prestação de serviço.

TERMO DE CONTRATAÇÃO: designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou online) a este Contrato, que determina o início de sua vigência, plano contratado e endereços das partes, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. O Termo de Contratação assinado obriga o ASSINANTE aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de aditivos, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte, ou mediante registro de protocolo.

VELOCIDADE: capacidade de transmissão de dados expressa em bits por segundo (bps) ou suas variantes e derivativos, medida conforme critérios técnicos estabelecidos em regulamentação específica.

PRESTADORA DE PEQUENO PORTE: Grupo detentor de participação de mercado nacional inferior a 5% (cinco por cento) em cada mercado de varejo em que atua. Definição estabelecida pela Resolução ANATEL nº 600/2012, que aprova o Plano Geral de Metas de Competição (PGMC).

CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

2.1. Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação, pela PRESTADORA ao ASSINANTE, dos Serviços de Conexão à Internet (Serviços de Valor Adicionado - SVA), a serem disponibilizados em local informado pelo ASSINANTE, conforme discriminado no Termo de Contratação e/ou Plano de Serviço e/ou Ordem de Serviço, sendo que, para a disponibilização dos referidos serviços, a PRESTADORA obriga-se, ainda, à prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), igualmente objeto deste Contrato e também discriminados no Termo de Contratação e/ou Plano de Serviço e/ou Ordem de Serviço.

2.2. A prestação dos Serviços de Conexão à Internet será realizada diretamente pela PRESTADORA, em ato não requerente de autorização da ANATEL, já que considerado por Lei e normas regulamentares da própria Agência como típico "Serviço de Valor Adicionado - SVA", que não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.



2.3. A prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia - SCM será também realizada diretamente pela PRESTADORA, uma vez que devidamente autorizada a ofertá-los, conforme autorização expedida pela ANATEL, nos termos do processo nº 53500.014896/2012 (Ato Autorizador nº 130, DE 7 DE JANEIRO DE 2013).

2.4. O serviço compreende a disponibilização ao ASSINANTE, pela PRESTADORA, do fornecimento de acesso a Link de Internet Banda Larga, por meio de transmissão via ondas de Rádio em frequência liberada pela ANATEL ou por meio de transmissão via Fibra Óptica, a depender da contratação, interligando a Central de Operações da PRESTADORA com o ASSINANTE.

2.5. A PRESTADORA concederá ao ASSINANTE a conexão por meio de um ponto de acesso, sendo que custos adicionais relativos à eventual ponto extra solicitado serão de responsabilidade do ASSINANTE.

2.6. A PRESTADORA atribuirá ao ASSINANTE, a fim de configurar o serviço, um endereço de IP (Internet Protocol) em caráter de utilização não exclusiva, que poderá ser estático ou dinâmico, público ou privado, conforme deliberação da própria PRESTADORA e/ou plano contratado.

2.6.1. O endereço de IP público atribuído ao ASSINANTE poderá ser utilizado simultaneamente por outros assinantes da PRESTADORA, mediante configurações de protocolo CGNAT (Carrier Grade Nat).

2.7. O Termo de Contratação compreenderá a qualificação completa do ASSINANTE; a velocidade contratada; a garantia de banda e a tecnologia de acesso disponibilizada pela PRESTADORA; os valores a serem pagos pelos Serviços de Conexão à Internet, bem como pelos Serviços de Comunicação Multimídia; valores devidos em razão dos serviços de instalação, ativação e/ou locação de equipamentos; bem como demais detalhes técnicos e comerciais inerentes à relação contratual firmada.

2.7.1. O Termo de Contratação e o Plano de Serviço que o compõe constituem partes integrantes e essenciais do presente Contrato.

2.7.2. Uma vez assinado ou aderido eletronicamente o Termo de Contratação, fica automaticamente aperfeiçoada a relação jurídica havida entre PRESTADORA e ASSINANTE, bem como fica automaticamente aperfeiçoado o presente Contrato, que passa a constituir, juntamente com o Termo de Contratação e o respectivo Plano de Serviço, título executivo extrajudicial para todos os fins de direito.

2.7.3. Ao assinar o Termo de Contratação, o ASSINANTE declara-se ciente de todas as condições do serviço contratado.

2.8. O ASSINANTE utilizará os meios e materiais colocados à sua disposição exclusivamente para o uso do serviço contratado, não lhe sendo permitido alterá-los ou cedê-los a terceiros.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA OPÇÃO/CONTRATO DE PERMANÊNCIA/ FIDELIDADE



3.1. O ASSINANTE, ao optar pela concessão de benefícios e/ou ofertas especiais, no ato da contratação do serviço ou a qualquer momento, deverá pactuar Contrato de Permanência, no bojo do qual serão identificados os benefícios acordados e fixado o seu compromisso de permanência mínima na base da PRESTADORA, contado a partir da data de assinatura do Termo de Contratação e/ou do referido Contrato de Permanência.

3.2. A Opção de Fidelidade sempre será uma escolha do ASSINANTE e estará disponível para contratação através do Contrato de Permanência.

3.3. Na hipótese de o ASSINANTE desistir da Opção de Fidelidade ou rescindir o presente instrumento antes do período mínimo pré-estabelecido, estará obrigado ao pagamento de multa proporcional ao valor do benefício e ao tempo restante para o término do prazo de permanência, corrigida monetariamente.

3.4. O prazo máximo de permanência é de 12 (doze) meses quando o ASSINANTE se tratar de pessoa física, sendo de livre negociação se o ASSINANTE for consumidor corporativo, assegurado a este a contratação pelo período mínimo de doze meses, de acordo com os arts. 57, § 1º, e 59 da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

CLÁUSULA QUARTA – DAS FORMAS DE ADESÃO

4.1. A adesão pelo ASSINANTE ao serviço contratado poderá ser realizada a partir de atendimento físico na(s) loja(s), ponto(s) comercial(ais) ou sede da PRESTADORA, mediante atendimento prestado por meio de vendedores credenciados, contato telefônico e exposição de vontade via internet (site, e-mail e/ou aplicativo de mensagem).

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

4.2.1. Assinatura e/ou aceite do Termo de Contratação em meio físico ou em meio eletrônico; via Centro de Atendimento; e-mail ou ferramenta de assinatura digital disponibilizada pela PRESTADORA;

4.2.2. Assinatura da Ordem de Serviço de Instalação, pelo ASSINANTE ou por pessoa por ele designada;

4.2.3. Pagamento parcial ou total de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela PRESTADORA;

4.2.4. Fruição do serviço por mais de 7 (sete) dias, contados da data de instalação/habilitação;

4.3. No caso de adesão ao presente Contrato e de contratação dos serviços ofertados por meio de ferramenta de aceite digital, o ASSINANTE admitirá como válidos os documentos eletrônicos assinados, nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2/2001.

4.4. O pagamento da primeira fatura ratificará integralmente a adesão ao serviço contratado.

CLÁUSULA QUINTA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET (SVA)



5.1. Na prestação dos Serviços de Conexão à Internet (SVA), a PRESTADORA disponibilizará ao ASSINANTE um endereço IP (Internet Protocol) em caráter de utilização não exclusiva, que poderá ser estático ou dinâmico, público ou privado, conforme deliberação da própria PRESTADORA e/ou plano contratado.

5.1.1. O endereço IP disponibilizado ao ASSINANTE é de propriedade única da PRESTADORA, sendo que sua disponibilização não constitui qualquer espécie de cessão ou transferência de propriedade, podendo ele ser alterado a qualquer momento, sem prévia comunicação ou consentimento do ASSINANTE, e, inclusive, ser utilizado simultaneamente por outros ASSINANTES da PRESTADORA, mediante configurações de protocolo CGNAT (Carrier Grade Nat), conforme já disposto nos itens 2.6. e 2.6.1. deste Contrato.

5.2. A prestação dos serviços ora contratados é de natureza individual e intransferível, não sendo permitida ao ASSINANTE a sua cessão ou venda, tanto parcial quanto total, a qualquer título, salvo em caso de prévia e expressa autorização da PRESTADORA.

5.2.1. Em caso de fornecimento de identificação de usuário e/ou senha, pela PRESTADORA ao ASSINANTE, com vistas à plena utilização dos serviços contratados, o ASSINANTE compromete-se, em hipótese alguma, transferir a identificação/senha fornecida a terceiros e/ou explorá-la com quaisquer fins comerciais ou econômicos.

CLÁUSULA SEXTA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)

6.1. São deveres da PRESTADORA, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou em 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) 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. Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade previstos no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, em especial os que determina o art. 40 da referida resolução, quais sejam: (i) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação; (ii) disponibilidade do serviço nos índices contratados; (iii) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação; (iv) divulgação de informações aos seus ASSINANTES, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço; (v) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos ASSINANTES; (vi) número de reclamações contra a PRESTADORA; (vii) fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço;

6.1.3. Garantir o funcionamento pleno e adequado do Centro de Atendimento ao ASSINANTE, conforme regras impostas pela ANATEL à PRESTADORA em decorrência da sua classificação como Prestadora de Pequeno Porte (PPP), atendendo e respondendo às

reclamações e solicitações do ASSINANTE, de acordo com os prazos previstos neste Contrato e parâmetros dispostos na Resolução ANATEL nº 614/2013;

6.1.4. Cumprir as obrigações que lhe são outorgadas legalmente pelo art. 47 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, quais sejam: (i) prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação; (ii) apresentar à Anatel, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimada, por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência, todos os dados e informações que lhe sejam solicitados referentes ao serviço, inclusive informações técnico-operacionais e econômico-financeiras, em particular as relativas ao número de Assinantes, à área de cobertura e aos valores aferidos pela PRESTADORA em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade; (iii) cumprir e fazer cumprir o regulamento anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013 e as demais normas editadas pela Agência; (iv) utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela ANATEL; (v) permitir, aos agentes de fiscalização da Anatel, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei; (vi) enviar/disponibilizar ao ASSINANTE, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado; (vii) observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis na rede, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede; (viii) tornar disponíveis ao ASSINANTE, com antecedência mínima de trinta dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de Serviço contratados (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014); (ix) tornar disponíveis ao ASSINANTE informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnico comprovado; (x) prestar esclarecimentos ao ASSINANTE, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços; (xi) observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o ASSINANTE, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede; (xii) observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas; (xiii) manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso; (xiv) manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço; e, (xv) manter à disposição da Anatel e do ASSINANTE os registros das reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão por um período mínimo de dois anos após solução desses e, sempre que solicitada pela Anatel ou pelo ASSINANTE, tornar disponível o acesso de seu registro, sem ônus para o interessado (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014).

6.2. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução ANATEL nº 614/2013, bem como de acordo com a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), a PRESTADORA deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus ASSINANTE pelo prazo mínimo de 01 (um) ano.

6.2.1. Observar o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados cadastrais e informações do ASSINANTE, sobretudo no que se refere aos registros de conexão armazenados, empregando para tanto todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar o direito do ASSINANTE.

6.2.2. Tornar disponíveis os dados cadastrais e os registros de conexão, incorrendo em suspensão de sigilo de telecomunicações, apenas quando solicitado formalmente pela autoridade judiciária ou outra legalmente investida desses poderes, e quando determinada a apresentação de informações relativas ao ASSINANTE.

6.3. É permitido à PRESTADORA realizar a oferta ao ASSINANTE dos serviços de comunicação multimídia conjuntamente com outros serviços de telecomunicações. A prestação de serviços de telecomunicações de forma conjunta poderá ser feita diretamente pela PRESTADORA ou em parceria com outras empresas de telecomunicações. Cada serviço contratado pelo ASSINANTE será regulado através de um instrumento contratual específico, autônomo, correspondente a cada modalidade, podendo, todavia, diversos serviços serem contratados conjuntamente através da assinatura ou aceite eletrônico de um único Termo de Contratação.

6.4. O ASSINANTE reconhece como Direitos da PRESTADORA, além de outros previstos na Lei nº 9.472/97, na regulamentação pertinente e no Termo de Contratação: (i) empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam, e (ii) contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

6.4.1. A PRESTADORA, em qualquer caso, continuará responsável perante a ANATEL e o ASSINANTE pela prestação e execução do serviço contratado.

6.4.2. Para constituição da sua rede de telecomunicações e para viabilizar a prestação dos serviços objetos deste Contrato, a PRESTADORA poderá contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra prestadora dos serviços de comunicação multimídia ou de outra prestadora de qualquer outro serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

6.5. O ASSINANTE reconhece que a PRESTADORA, por ser considerada Prestadora de Pequeno Porte (PPP), é dispensada do cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), anexo à Resolução ANATEL nº 717/2019, conforme art. 1º, parágrafo segundo, do referido regulamento.

6.6. A PRESTADORA não é responsável pelo serviço wireless (rede sem fio) oferecido por aparelhos roteadores Wi-Fi, tendo em vista o seu alcance limitado, podendo sofrer interferência de obstáculos e outros roteadores no ambiente onde estão instalados, bem como pelo número de dispositivos a eles conectados, de acordo com a natureza de seu funcionamento, sendo garantido pela PRESTADORA a qualidade/velocidade ofertadas, conforme parâmetros fixados no Termo de Contratação, até a porta Ethernet (rede cabeada) destes equipamentos.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES

7.1. São obrigações da PRESTADORA:

7.1.1. Disponibilizar os Serviços de Conexão à Internet e os Serviços de Comunicação Multimídia durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, 7 (sete) dias por semana, desde a sua ativação até o término da relação contratual firmada, ressalvadas as interrupções causadas por caso fortuito, motivo de força maior e outras hipóteses previstas neste instrumento.

7.1.1.1. Compreendem-se como interrupções eventuais dos serviços aquelas decorrentes de (a) manutenções técnicas e ou operacionais que exijam o desligamento temporário do sistema ou impossibilitem o acesso; (b) casos fortuitos ou de força maior, tais como perda, furto, intempéries, dentre outros; (c) ações de terceiros ou concessionárias de serviços contratados que impeçam a prestação dos serviços; (d) causas atribuíveis exclusivamente ao ASSINANTE.

7.1.1.2. A PRESTADORA não será responsável por quaisquer danos e ou prejuízos decorrentes de interrupções relacionadas aos eventos previstos nas letras a, b, c e d do item 7.1.1.1.

7.1.1.3. Quando a manutenção for previamente conhecida, a PRESTADORA avisará o ASSINANTE com antecedência.

7.1.2. Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e nos contratos celebrados com o ASSINANTE.

7.1.3. Atender e responder às reclamações do ASSINANTE.

7.1.4. Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas.

7.1.5. Nos termos da legislação de proteção de dados em vigor, zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do ASSINANTE, empregando todos os meios e tecnologia necessários para assegurar o direito dos usuários, ressalvadas as hipóteses de determinações legais, de autoridades judiciais e/ou policiais.

7.2. São obrigações do ASSINANTE:

7.2.1. Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente Contrato ou instrumento contratual específico, no caso de eventual contratação de outro serviço de telecomunicação ofertado pela PRESTADORA.

7.2.2. Manter seus dados cadastrais devidamente atualizados junto à PRESTADORA.

7.2.3. Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste Contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no Termo de Contratação ou instrumento contratual específico, no caso de eventual contratação de outro serviço de telecomunicação ofertado pela PRESTADORA.

7.2.4. Fornecer todas as informações necessárias à prestação dos serviços objetos deste Contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela PRESTADORA.

7.2.5. Disponibilizar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos serviços, garantindo à prestadora amplo acesso às suas dependências.

7.2.6. Somente conectar à rede da PRESTADORA os equipamentos que obedeçam aos padrões e características técnicas e legais aplicáveis, responsabilizando-se, por sua conta e risco, pela aquisição, operação, utilização, conservação, manutenção e proteção de seus equipamentos, aparelhos e redes internas.



7.2.7. Não comercializar, ceder, locar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir o serviço contratado a terceiros, sob pena de rescisão contratual, salvo nos casos em que o ASSINANTE for uma prestadora de serviços de telecomunicações autorizada pela ANATEL.

7.2.8. Isentar a PRESTADORA de responsabilidade pelo acesso de terceiros não autorizados a equipamentos, redes e sistemas de informática de sua propriedade, assim como por eventual ilícito e/ou prejuízo decorrente.

7.2.9. Manter íntegros os equipamentos disponibilizados pela PRESTADORA, evitando quaisquer alterações físicas e ou lógicas, sob pena de indenização ou de perda de garantia.

7.2.10. Responsabilizar-se pelas consequências oriundas da utilização indevida e/ou ilegal do endereço IP fornecido pela PRESTADORA.

7.2.11. Reconhecendo que a PRESTADORA somente oferece os meios de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, o ASSINANTE a isenta de quaisquer responsabilidades nas hipóteses de interrupção de suas atividades em decorrência de fato de terceiro, caso fortuito ou força maior, incluindo eventos imprevisíveis ocasionados por fenômenos da natureza, inclusive restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo Poder Público, seja em caráter eventual ou definitivo, ou, ainda, falta ou queda brusca de energia; danos involuntários que exijam o desligamento temporário do sistema em razão de reparos ou manutenção de equipamentos; interrupção de sinais pelas fornecedoras de acesso à rede mundial; características técnicas dos aparelhos receptores do ASSINANTE que prejudiquem a recepção do sinal; e outros tipos de limitações técnicas ou intercorrências alheias à vontade da PRESTADORA, hipóteses em que não será concedido desconto na mensalidade.

CLÁUSULA OITAVA – DOS PLANOS DE SERVIÇO

8.1. Cada Plano poderá ser diferenciado pelos seguintes parâmetros: (i) velocidade utilizada; (ii) volume de tráfego de dados máximo permitido; (iii) horário de utilização; (iv) tempo de utilização; (v) finalidade da utilização; (vi) existência de franquia de consumo; (vii) disponibilização de endereço IP (Internet Protocol) fixo ou dinâmico; (viii) valores a pagar; (ix) quaisquer outros fatores ou parâmetros que venham a ser fixados a critério da PRESTADORA.

8.2. A PRESTADORA se reserva ao direito de criar, modificar e/ou excluir Planos de Serviço a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, sem prejuízo dos direitos garantidos ao ASSINANTE pelas normas regulatórias e pela legislação aplicável às relações de consumo.

8.3. Caso o ASSINANTE tenha interesse em alterar o seu Plano de Serviço no decorrer da vigência contratual, será formalizado outro Termo de Contratação entre as partes, presencial ou eletrônico, com a especificação do novo Plano de Serviço aderido pelo ASSINANTE.

8.4. O Plano de Serviço disponibilizado ao ASSINANTE, nos termos do art. 63 do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, obrigatoriamente, deverá conter: (i) velocidade máxima, tanto de download quanto de upload, disponível no endereço contratado, para os fluxos de comunicação originado e terminado no terminal do ASSINANTE, respeitados os critérios estabelecidos em regulamentação específica; (ii) valor da mensalidade de cada serviço; (iii) critérios de cobrança; e (iv) franquia de consumo de tráfego, quando aplicável.



8.5. Além de conter obrigatoriamente os dados previstos no art. 63 do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, o Plano de Serviço também disporá sobre: (i) a disponibilização de endereço IP (Internet Protocol) fixo ou variável; (ii) a contratação conjunta ou não de outros serviços de telecomunicações; (iii) valor do consumo excedente, em caso de contratação sob franquia de consumo; (iv) limites e garantia de banda; (v) dentre outras especificações dos serviços contratados pelo ASSINANTE.

8.6. O Plano de Serviço será previamente disponibilizado ao ASSINANTE, e constará no Termo de Contratação, parte integrante e que aperfeiçoa este Contrato.

8.6.1. Os Planos de Serviços ofertados pela PRESTADORA estarão disponíveis no seu endereço eletrônico: www.cst.net.br.

CLÁUSULA NONA – DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS E DOS DESCONTOS

9.1. O ASSINANTE adimplente poderá requerer à PRESTADORA a suspensão temporária do serviço, sem ônus, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, uma única vez e a cada período de 12 (doze) meses, mantendo a possibilidade de restabelecimento também sem ônus, desde que mantido o endereço.

9.2. O ASSINANTE adimplente poderá requerer gratuitamente a cessação da suspensão temporária a qualquer tempo, devendo a prestação do serviço ser reiniciada em até 24 (vinte e quatro) horas após o requerimento.

9.2.1. Após 120 (cento e vinte) dias da suspensão, os serviços e a respectiva cobrança serão reativados automaticamente, independente de prévio comunicado ao ASSINANTE.

9.3. Durante a suspensão dos serviços referida na cláusula 9.1. não haverá cobrança de mensalidade, assim como o período não será computado para fins da permanência/fidelidade.

9.4. A PRESTADORA poderá suspender o serviço contratado nas hipóteses previstas neste Contrato, na regulamentação e/ou na legislação aplicável, assim como nos seguintes casos: (a) infração contratual por parte do ASSINANTE; (b) manutenção preventiva/corretiva dos equipamentos e/ou das redes empregadas na prestação do serviço, mediante aviso prévio; (c) em caso de recusa injustificada do ASSINANTE à entrega de documentos e informações cadastrais necessárias.

9.5. Em eventual caso de interrupção da prestação do serviço por prazo superior a 30 (trinta) minutos consecutivos, computados a partir da efetiva abertura de chamado técnico junto à PRESTADORA, o ASSINANTE terá direito a desconto proporcional ao tempo em que o serviço permaneceu indisponível, ressalvadas as situações de interrupção decorrente de falhas de responsabilidade do próprio ASSINANTE ou de terceiros, de caso fortuito ou de força maior.

9.6. Caso haja chamado técnico que exija mobilização de pessoal, deslocamento, custos com hora(s) técnica(s) e/ou equipamento(s) e detecte-se não procedente o motivo de abertura do chamado ou falha no serviço por culpa não atribuível à PRESTADORA, as despesas serão cobradas integralmente do ASSINANTE. Da mesma forma, no caso de visita infrutífera, ou seja, aquela em que o motivo do chamado cessa, porém o ASSINANTE não o cancela, ou mesmo aquela em que o profissional técnico não encontra o ASSINANTE ou pessoa autorizada por este no local de instalação, as despesas serão cobradas integralmente do ASSINANTE.



9.7. Serviços dependentes de terceiros interromperão, para todos os efeitos, a contagem do prazo de suspensão dos serviços contratados pelo ASSINANTE.

9.8. Interrompe-se a contagem do prazo para restabelecimento dos serviços nas ocasiões em que o corpo técnico da PRESTADORA estiver impedido de acessar o local do fato e/ou os equipamentos necessários à resolução do caso.

9.9. O eventual descumprimento de obrigações contratuais, quando decorrente de força maior ou caso fortuito, conforme disposto no artigo 393 do Código Civil Brasileiro, ou de negativa de autorizações das autoridades competentes, condomínio(s) ou terceiros com poder de veto, não enseja a responsabilização de quaisquer das partes.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA SUSPENSÃO PARCIAL E TOTAL DOS SERVIÇOS POR INADIMPLEMENTO

10.1. O atraso no pagamento de qualquer quantia prevista no presente Contrato em período superior a 15 (quinze) dias, contados da notificação da existência de débito vencido, poderá implicar na suspensão parcial dos serviços contratados, sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

10.1.1. O restabelecimento do serviço fica condicionado ao pagamento do(s) valor(es) em atraso, incluídos juros de mora à razão de 1% (um por cento) ao mês, sobre o valor original da cobrança, até a data do efetivo pagamento, bem como a incidência de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do principal e a efetiva correção monetária do período, e será efetuado pela PRESTADORA, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar da plena quitação dos valores devidos.

10.2. A suspensão do serviço poderá ocorrer parcialmente, e totalmente, nas seguintes situações:

(i) Transcorridos 15 (quinze) dias, contados da notificação de existência de débito vencido, o ASSINANTE poderá ter suspenso parcialmente os serviços contratados;

(ii) Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, o ASSINANTE poderá ter suspenso totalmente os serviços contratados.

10.3. Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço, a PRESTADORA poderá rescindir plenamente o Contrato, com a consequente e imediata extinção da prestação do serviço e o recolhimento dos equipamentos cedidos em comodato ou locados.

10.4. A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes do presente Contrato, Termo de Contratação, Contrato de Locação e do Contrato de Permanência, quando for o caso.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO ATENDIMENTO AO ASSINANTE

11.1. A PRESTADORA, por enquadrar-se no conceito de Pequeno Porte (PPP), conforme regramento definido pela ANATEL, disponibilizará ao ASSINANTE Centro de Atendimento Telefônico, no mínimo, pelo período compreendido entre 8h (oito horas) e 20h (vinte horas), nos dias úteis.



11.1.1. O Centro de Atendimento Telefônico poderá ser acessado pelo ASSINANTE através dos números: (51) 2193 0105 e 0800 642 0105.

11.2. A PRESTADORA, por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), conforme regramento definido pela ANATEL, tem a obrigação de gravar as interações telefônicas realizadas com o ASSINANTE, mantendo-as à disposição, mediante requerimento, pelo prazo de 90 (noventa dias), desde que alcançado o número superior a 5.000 (cinco mil) acessos em serviço.

11.2.1. As interações porventura feitas entre Técnicos da PRESTADORA em campo e o ASSINANTE não serão gravadas, não estando a PRESTADORA compelida a gravar este tipo de interação.

11.2.2. Em caso de descontinuidade da chamada feita pelo ASSINANTE ao Centro de Atendimento, a PRESTADORA deverá retornar a ligação, salvo nos casos de falta de educação ou comportamento ofensivo do ASSINANTE, situações de trote ou engano, e chamadas originadas por código de acesso com restrição de identificação.

11.3. O ASSINANTE poderá obter no endereço eletrônico www.cst.net.br todas as informações relativas à PRESTADORA, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento.

11.4. As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pelo ASSINANTE perante a PRESTADORA através do Centro de Atendimento Telefônico, sendo que, para cada atendimento ao ASSINANTE, será gerado e disponibilizado um número sequencial de protocolo, com data e hora.

11.5. No atendimento ao ASSINANTE, em se tratando da instalação dos serviços, a PRESTADORA se compromete a observar os prazos previstos em lei, assim como na regulamentação infralegal pertinente.

11.6. Em se tratando de solicitação de rescisão contratual pelo ASSINANTE, a PRESTADORA se compromete a dar efeitos imediatos à solicitação, sendo que, no caso de ASSINANTE sujeito à permanência contratual devido à assinatura (ou renovação) de Contrato de Permanência, ficará o mesmo automaticamente submetido às penalidades previstas no referido Contrato de Permanência, o que o ASSINANTE declara reconhecer e concordar.

11.7. A PRESTADORA se compromete a providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da ANATEL, sem ônus e em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão e de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.

11.8. A PRESTADORA, por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), está isenta da disponibilização de setor de atendimento presencial.

11.9. A PRESTADORA, por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), está desobrigada de criar mecanismos de atendimento via internet, devendo apenas constar na sua página na internet um mecanismo de contato disponível a todos os assinantes.



CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO PROCEDIMENTO DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS/COBRANÇAS

12.1. O ASSINANTE tem o prazo de 3 (três) anos para, mediante requerimento, contestar junto à PRESTADORA valores contra ele lançados, contado o prazo para a contestação a partir da data da cobrança considerada indevida, conforme preceitua o art. 81 da Resolução nº 632/2014 da ANATEL.

12.1.1. Haverá a suspensão da cobrança do valor contestado, ficando a nova cobrança condicionada à prévia justificativa junto ao ASSINANTE acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela PRESTADORA.

12.1.2. A PRESTADORA terá o prazo de 30 (trinta) dias para responder a contestação do ASSINANTE acerca dos débitos/cobranças lançados nas suas faturas mensais.

12.1.3. Em caso de ausência de resposta pela PRESTADORA ao requerimento de contestação de débito no prazo de 30 (trinta) dias a contar da contestação, o ASSINANTE terá direito a devolução automática do valor questionado.

12.1.4. Em se tratando de contestação parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela PRESTADORA, o ASSINANTE fica obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em lei e neste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE E DA AGÊNCIA REGULADORA

13.1. Nos termos da Resolução ANATEL nº 614/2013, fica expresso neste Contrato que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação de Serviço de Comunicação Multimídia ora contratado, podem ser extraídas do site da ANATEL - www.anatel.gov.br -, ou no Centro de Atendimento da ANATEL através do nº 1331, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 08h à 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

13.1.1. Sede: SAUS, Quadra 06, Blocos C, E, F, e H, CEP 70.070-940, Brasília/DF, (55 61) 2312-2000;

13.1.2. Assessoria de Relações com o Usuário - ARU: SAUS, Quadra 06, Bloco F, 2º andar, CEP 70.070-940, Brasília/DF, (55 61) 2312-2264;

13.1.3. Atendimento Documental: SAUS, Quadra 06, Bloco F, Térreo, CEP 70.070-940, Brasília/DF.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO COMODATO, DA LOCAÇÃO E DA OPÇÃO DE VENDA DOS EQUIPAMENTOS

14.1. Os equipamentos descritos na Ordem de Serviço de Instalação e/ou no Termo de Contratação, conectados à rede da PRESTADORA, possibilitam o acesso do ASSINANTE, motivo pelo qual são imprescindíveis para a fruição do serviço ora contratado.



14.2. O ASSINANTE receberá os equipamentos da PRESTADORA em regime de locação, portanto, nos termos do Código Civil Brasileiro, ficará responsável: (i) por servir-se dos equipamentos alugados apenas para o uso convencionado ou presumido, conforme sua natureza e circunstâncias, bem como tratá-los com o mesmo cuidado como se seus fossem; (ii) por pagar pontualmente o aluguel nos prazos ajustados; e (iii) por restituir os equipamentos, finda a locação, no estado em que os recebeu, salvas as deteriorações naturais ao uso regular.

14.3. A PRESTADORA poderá disponibilizar ao ASSINANTE outros equipamentos destinados ao atendimento de demanda exclusiva, que serão ofertados igualmente sob o regime de locação, ou, no caso de ajuste prévio entre as partes, sob o regime de comodato ou mediante opção de compra.

14.4. É vedado ao ASSINANTE remover os equipamentos do local original da instalação, bem como alterar qualquer característica original da instalação. Também é vedado ao ASSINANTE qualquer espécie de reparo, manutenção ou abertura dos aparelhos para qualquer fim, considerando-se tal ocorrência como falta grave e ensejadora de imediata rescisão deste Contrato. A manutenção dos equipamentos deverá ser feita por empregados da PRESTADORA ou por terceiros autorizados.

14.5. Em caso de dano de equipamentos, locados ou cedidos em comodato, em decorrência de manutenção indevida, o ASSINANTE, além de arcar com os custos de reposição do equipamento danificado, arcará também com os custos de Pagamento de Serviço e outros que se fizerem necessários para reparar a ação indevida.

14.6. O ASSINANTE não poderá emprestar, ceder, locar ou sublocar, total ou parcialmente, os equipamentos locados ou cedidos sem a expressa anuência, por escrito, da PRESTADORA.

14.7. O ASSINANTE, a seu exclusivo critério, poderá desinstalar os equipamentos e entregá-los no endereço da PRESTADORA constante no Termo de Contratação, oportunidade em que os equipamentos serão recebidos, mediante recibo, e testados pela equipe técnica da PRESTADORA que, ao constatar avarias e/ou adulterações, elaborará laudo técnico que embasará a emissão de cobrança pelos danos identificados.

14.8. Sendo a PRESTADORA a legítima proprietária dos equipamentos, com exceção daqueles adquiridos a título oneroso (compra), em caso de eventual rescisão, o ASSINANTE devolverá ou disponibilizará os equipamentos para a retirada pela PRESTADORA, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, podendo agendar a devolução através do Centro de Atendimento, sob pena de, não o fazendo, ser obrigado ao ressarcimento dos respectivos valores à época do fato.

14.9. Na hipótese de ausência do ASSINANTE no local e data agendados para a retirada e devolução do(s) equipamento(s), ou de recusa na devolução dos mesmos, poderá o ASSINANTE estar incorrendo no crime de apropriação indébita, sujeito às penas legais previstas no artigo 168 do Código Penal, ficando ainda facultado à PRESTADORA emitir documento de cobrança conforme preço vigente dos referidos equipamentos, independente de prévia notificação, podendo levar o título a protesto, bem como encaminhar o nome do ASSINANTE aos órgãos de proteção ao crédito.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS PREÇOS, DA FORMA, DAS MODALIDADES E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO DO SERVIÇO CONTRATADO



15.1. O ASSINANTE pagará à PRESTADORA, Pagamento de Instalação/Habilitação, Pagamento de Serviços e Mensalidade referentes à disponibilização dos serviços solicitados e/ou utilizados, conforme previamente informado ao ASSINANTE (por telefone, correio eletrônico, SMS, aplicativo de mensagem, Centro de Atendimento ou pessoalmente) no ato da solicitação de qualquer serviço.

15.1.1. Em decorrência do ajustado neste Contrato, o ASSINANTE pagará à PRESTADORA os Valores referentes aos serviços abaixo, sem prejuízo de outras hipóteses:

- a) Instalação: valor correspondente à implantação do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM contratado, em conformidade com os pacotes e velocidades respectivamente escolhidos pelo ASSINANTE em proposta prévia;
- b) Habilitação: valor correspondente à habilitação e/ou configuração dos sistemas internos para a fruição do serviço contratado, nos casos onde não há necessidade de instalação técnica;
- c) Mensalidade: valor mensal pago pelo assinante, correspondente à prestação do serviço contratado;
- d) Pagamento de Alteração do Ponto de Instalação: valor correspondente à alteração do local de instalação do serviço contratado dentro do imóvel, não cobrindo obras físicas ou estruturais;
- e) Pagamento de Locação: valor correspondente ao aluguel mensal de equipamento(s);
- f) Pagamento de Mudança de Endereço: valor correspondente à alteração do endereço de instalação do serviço contratado;
- g) Pagamento de Visita Técnica: valor cobrado caso seja efetuada a solicitação de reparo pelo ASSINANTE e, após o deslocamento da equipe técnica ao local do serviço contratado, seja constatado que o defeito reclamado não é atribuível à PRESTADORA (mau uso ou má conservação dos equipamentos; problemas na rede elétrica; alteração não autorizada na infraestrutura interna do ASSINANTE; dentre outros), bem como na hipótese de o ASSINANTE não se encontrar no local no dia e horário agendados para receber o técnico ou mesmo não permitir o seu acesso.

15.2. O ASSINANTE pagará à PRESTADORA os valores pré-estabelecidos na política comercial e constantes no Termo de Contratação, não sendo aceito qualquer outro valor que não os estabelecidos pela PRESTADORA nesta política comercial. Os valores referentes aos serviços ora contratados serão cobrados na forma prevista no Termo de Contratação.

15.3. Os valores devidos pelo ASSINANTE à PRESTADORA, relativos à instalação, habilitação, assistência técnica e mensalidade decorrentes da prestação do serviço são os efetivamente praticados na data da contratação, podendo sofrer variação conforme as condições comerciais ofertadas pela PRESTADORA, a modalidade e o plano escolhido pelo ASSINANTE.

15.4. A mensalidade decorrente da prestação dos serviços contratados será incluída na cobrança emitida mensalmente pela PRESTADORA, sempre referente ao serviço prestado no período do mês anterior (cobrança pós-paga). O valor da primeira mensalidade será cobrado proporcionalmente (*pro rata die*) a partir da habilitação do serviço.



15.5. O ASSINANTE poderá optar por efetuar os pagamentos através de débito automático em conta corrente, cartão de crédito registrado sob recorrência e mediante o meio de Pagamento Instantâneo Brasileiro (PIX), desde que a PRESTADORA disponibilize tais modalidades. O ASSINANTE poderá efetuar os pagamentos, ainda, através de boleto bancário (documento de cobrança mensal) ou meio diverso autorizado pela PRESTADORA.

15.6. Quando disponível e tendo feita a opção para recebimento de documentos de cobrança via correio eletrônico (e-mail), o ASSINANTE deverá informar o endereço eletrônico no qual poderá receber as cobranças referentes ao presente Contrato, responsabilizando-se pela veracidade e exatidão do endereço eletrônico informado.

15.7. A PRESTADORA enviará os documentos de cobrança através de entrega própria, por pessoa ou empresa credenciada, através de correio comum ou, quando disponível, por correio eletrônico (e-mail) ou fatura on-line (Centro de Atendimento). Sempre haverá disponibilização dos documentos de cobrança, na sede da PRESTADORA, para retirada pelo próprio ASSINANTE ou pessoa indicada/autorizada.

15.8. A PRESTADORA emitirá a cobrança dos serviços prestados ao ASSINANTE com antecedência mínima de 05 (cinco) dias da data de vencimento escolhida pelo ASSINANTE.

15.9. O não pagamento por parte do ASSINANTE, de qualquer dos valores devidos em seus respectivos vencimentos, acarretará juros de mora, à razão de 1% (um por cento) ao mês, sobre o valor original da cobrança, até a data do efetivo pagamento, bem como a incidência de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do principal e a efetiva correção monetária do período.

15.10. A eventual tolerância da PRESTADORA em relação à dilação do prazo para pagamento não será interpretada como novação contratual. Na hipótese de o Plano de Serviço escolhido pelo ASSINANTE prever o pagamento mediante boleto bancário e, sendo este o meio escolhido por ele, caberá a ele informar à PRESTADORA, antes da respectiva data de vencimento, o seu não recebimento, e solicitar a segunda via do documento, sob pena de aplicação de correção, juros e multa, na forma da cláusula anterior.

15.11. O valor dos serviços será reajustado na periodicidade mínima admitida em lei, atualmente de 12 (doze) meses, com base na variação do Índice Geral de Preços – Mercado/IGP-M, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro que vier a substituí-lo.

15.12. O não recebimento da cobrança pelo ASSINANTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o ASSINANTE deverá contatar com a PRESTADORA, através do Centro de Atendimento, que informará o procedimento a ser adotado para a efetivação do pagamento devido, ou deverá emitir a 2ª (segunda) via do documento diretamente através de recurso on-line disponibilizado no site www.cst.net.br.

15.13. As partes declaram que os valores mensais devidos pelo ASSINANTE à PRESTADORA são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.



15.14. Cabe ao ASSINANTE certificar-se previamente dos preços praticados e das modalidades de pagamento, à época da contratação, pela PRESTADORA.

15.15. Em caso de inadimplemento, a PRESTADORA poderá iniciar, por si ou por intermédio de terceiros, os procedimentos legais de cobrança (avisos/notificações de cobrança, inscrição no cadastro de inadimplentes – SPC/SERASA, protesto da dívida, ação judicial, dentre outros).

15.16. A PRESTADORA poderá praticar preços diversos pelos serviços oferecidos, a depender do prazo, do instrumento de pagamento e outras variantes e facilidades escolhidas pelo ASSINANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

16.1. O presente instrumento vigorará pelo prazo discriminado no Termo de Contratação e/ou Contrato de Permanência, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do Termo de Contratação, ou outra forma de adesão ao presente instrumento, sendo renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas, salvo em caso de manifestação formal por qualquer das partes em sentido contrário.

16.1.1. Tratando-se de ASSINANTE optante pela adesão ao Contrato de Permanência, ficará ele sujeito às penalidades previstas no referido instrumento, caso venha a requerer a rescisão total ou parcial do presente Contrato antes de findo o seu prazo de vigência.

16.2. Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará à PRESTADORA a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante prévia notificação, recaindo o ASSINANTE nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato:

16.2.1. Descumprimento pelo ASSINANTE de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste Contrato, em Lei ou na regulamentação aplicável;

16.2.2. Permanência do ASSINANTE em situação de inadimplência ou infração contratual após 30 (trinta) dias de suspensão total dos serviços;

16.2.3. Se o ASSINANTE for submetido à determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação de serviço, ou ainda no caso de o ASSINANTE ser submetido a procedimento de insolvência civil, ou ainda, recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução de sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da pessoa física ou jurídica.

16.3. Poderá ser rescindido o presente Contrato, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses:

16.3.1. Em caso de notificação expressa do ASSINANTE à PRESTADORA, a qualquer momento e sem qualquer ônus, salvo se o ASSINANTE estiver sujeito à permanência contratual, devido à assinatura (ou renovação) do Contrato de Permanência, hipótese em que a rescisão contratual antecipada sujeitará o ASSINANTE às penalidades previstas no referido Contrato de Permanência.

16.3.2. Mediante determinação legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL.



16.3.3. Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço.

16.3.4. Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado por ambas e na presença de duas testemunhas.

16.3.5. Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência.

16.3.6. Em virtude de o afetamento ou interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias.

16.4. A rescisão ou extinção do presente Contrato por qualquer modo, acarretará:

16.4.1. A imediata interrupção dos serviços contratados, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas à PRESTADORA;

16.4.2. A perda, pelo ASSINANTE, dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a PRESTADORA de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento;

16.4.3. A obrigação do ASSINANTE em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, bem como os equipamentos cedidos em locação ou comodato, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos, bem como na sujeição do ASSINANTE às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

16.5. A PRESTADORA se reserva o direito de rescindir o presente Contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em lei, caso seja identificado qualquer prática do ASSINANTE nociva a terceiros, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar às autoridades competentes, a qualquer tempo, toda e qualquer informação sobre o fato em questão, respondendo o ASSINANTE civil e penalmente pelos atos praticados.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

17.1. Será de responsabilidade do ASSINANTE os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária, de sua propriedade, para a ativação dos serviços contratados neste instrumento.

17.2. Será de responsabilidade do ASSINANTE os eventuais danos ou prejuízos comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da PRESTADORA ou de terceiros (perda, extravio, avarias, furto ou roubo).

17.3. Os serviços objeto deste Contrato não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do ASSINANTE ou de qualquer computador ou máquina por este utilizada, sendo de responsabilidade exclusiva do ASSINANTE a preservação de seus dados, a imposição de restrições de acesso e o controle de violação da sua rede.

17.4. A PRESTADORA, em hipótese alguma, será responsável por qualquer tipo de indenização devida e/ou multa aplicada em virtude de (i) danos causados a terceiros, inclusive

a órgãos e repartições públicas, quando decorrentes de ação praticada pelo próprio ASSINANTE, incluindo, especialmente, a manutenção, a veiculação e a hospedagem de qualquer tipo de conteúdo considerado ilegal, impróprio ou indevido; e (ii) eventual inadequação da infraestrutura utilizada pelo ASSINANTE.

17.5. O ASSINANTE é inteiramente responsável pelo (i) conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e (ii) uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.

17.6. A PRESTADORA não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a programas externos e aqueles vulgarmente conhecidos como "vírus de informática"; a ataques hackers, crackers e falhas na Internet e/ou na infraestrutura do ASSINANTE. A PRESTADORA igualmente não se responsabiliza pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da PRESTADORA.

17.6.1. A PRESTADORA não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pelo ASSINANTE quando do acesso à internet, a exemplo daqueles que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros, tais como: MSN, WhatsApp, Telegram, Skype, Zoom, Teams, Meet, VOIP, Jogos on-line, Programas P2P, dentre outros.

17.6.2. A PRESTADORA não se responsabiliza pela impossibilidade de o ASSINANTE acessar páginas na rede internet que estejam fora do ar, inoperantes e/ou sobrecarregadas por volume excessivo de usuários e/ou conexões simultâneas.

17.7. Caso a PRESTADORA seja acionada na Justiça em ação a que deu causa o ASSINANTE, este se obriga a requerer em juízo a imediata inclusão de seu nome na lide e exclusão da PRESTADORA, se comprometendo ainda a reparar quaisquer despesas ou ônus a este título.

17.8. Este instrumento de Contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, mesmo que seja feita a contratação de forma conjunta de serviços de telecomunicações, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

17.9. A guarda dos Registros de Conexão do ASSINANTE é uma obrigação imposta à PRESTADORA, nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, bem como nos termos da Lei nº 12.965/2014. Portanto guarda dos registros de conexão, em hipótese alguma, poderá ser considerada como ato ilícito ou infração contratual por parte da PRESTADORA.

17.9.1. Quando solicitada à PRESTADORA, formalmente e por autoridade competente, a disponibilização dos dados e registros de conexão do ASSINANTE, a consequente concessão de informações não será considerada quebra de sigilo, e a PRESTADORA não poderá ser responsabilizada por cumprir um dever legal.

17.10. A PRESTADORA se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo ASSINANTE, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços objetos do presente Contrato.



17.11. A PRESTADORA não se responsabiliza por danos em equipamentos do ASSINANTE, quando motivados por chuvas, enchentes, descargas elétricas ou atmosféricas, ou pelo não aterramento ou proteção elétrica do local onde se encontra instalado o equipamento. Da mesma forma, a PRESTADORA não se responsabiliza por danos indiretos, insucessos comerciais, perda de receitas e lucros cessantes quanto motivados pela situação acima exposta.

17.12. As partes reconhecem e aceitam que a extinção ou a limitação de responsabilidade previstas neste instrumento constituem fator determinante para a contratação dos serviços, e foram devidamente consideradas por ambas na fixação e quantificação da remuneração cobrada pelos serviços.

17.13. As transações comerciais efetuadas por intermédio dos serviços objetos deste Contrato, quais sejam, aquelas efetuadas de forma on-line, serão de inteira responsabilidade do ASSINANTE e do terceiro envolvido.

17.14. O ASSINANTE, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas e tudo o mais que, porventura, venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

17.15. O ASSINANTE reconhece que a velocidade de conexão à internet depende de fatores alheios ao controle da PRESTADORA, que não possui nenhuma responsabilidade, a exemplo: (i) da capacidade de processamento do computador do próprio ASSINANTE, bem como dos softwares nele instalados; (ii) da velocidade disponível aos demais computadores que integram a rede mundial (internet); (iii) do número de conexões simultâneas; (iv) condições climáticas; (v) dentre outros fatores. Dessa forma, a PRESTADORA se compromete exclusivamente a cumprir a garantia de banda fixada no Termo de Contratação.

17.16. A responsabilidade da PRESTADORA relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos, desde que devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos, incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes, causados por uma Parte à outra. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da PRESTADORA está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, Termo de Contratação e respectivo Plano de Serviço.

17.17. A PRESTADORA não se responsabiliza pela interrupção dos serviços por motivos de causa natural ou aqueles causados pela ação direta de terceiros em que não tenha tido qualquer contribuição, nem pelas interrupções motivadas por problemas decorrentes do mau uso da conexão pelo ASSINANTE ou ainda pelo mau funcionamento ou erro de configuração do equipamento que recebe a conexão.

17.18. O ASSINANTE tem conhecimento de que os serviços poderão ser afetados ou temporariamente interrompidos em decorrência de ato emanado pelo Poder Público competente, mormente pela ANATEL, que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à PRESTADORA qualquer ônus ou penalidade.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA CONFIDENCIALIDADE



18.1. As partes, por si, e, se aplicável, por seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, obrigam-se a manter sigilo sobre quaisquer informações confidenciais durante a vigência do presente contrato e mesmo após a sua rescisão ou término, pelo prazo de 2 (dois) anos.

18.2. As informações confidenciais compreendem quaisquer dados, materiais, documentos, especificações técnicas e comerciais, ou dados gerais em razão do presente Contrato, de que venham a ter acesso ou conhecimento, ou ainda que lhes tenham sido confiados, não podendo, sob qualquer pretexto, desculpa, omissão, culpa ou dolo, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimento a pessoas estranhas a essa contratação, salvo se houver consentimento expresso e conjunto das partes.

18.3. A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovado documentalmente que as informações confidenciais:

18.3.1. Estavam no domínio público na data da celebração do presente Contrato;

18.3.2. Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente Contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes;

18.3.3. Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação;

18.3.4. Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, por seus prepostos e/ou fiscais.

18.4. As partes declaram possuir conhecimento de que o sigilo ora pactuado poderá não ser observado em decorrência de determinação legal e/ou de autoridade judicial ou policial.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS DECLARAÇÕES E GARANTIAS ANTICORRUPÇÃO

19.1. O ASSINANTE, por si e por seus administradores, diretores, funcionários e agentes, bem como seus sócios que venham a agir em seu nome, obriga-se a conduzir suas práticas comerciais, durante a consecução do presente Contrato, de forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis. Na execução deste Contrato, nem o ASSINANTE, nem qualquer dos seus diretores, empregados, agentes ou sócios agindo em seu nome devem dar, oferecer, pagar, prometer ou autorizar o pagamento, direta ou indiretamente, de qualquer dinheiro ou coisa de valor a qualquer autoridade governamental, consultores, representantes parceiros ou quaisquer terceiros com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão de cunho público/governamental, de assegurar qualquer vantagem indevida ou direcionar negócios e de violar qualquer regra anticorrupção, sobretudo em observância à Lei nº 12.846/2013.

19.2. Para fins da presente cláusula, o ASSINANTE declara neste ato que (a) não violou, viola ou violará as Regras anticorrupção, e (b) tem ciência de que qualquer atividade que viole as Regras Anticorrupção é proibida e que conhece as consequências passíveis de tal violação.

19.3. Qualquer descumprimento das Regras Anticorrupção pelo ASSINANTE, em qualquer um dos seus aspectos, ensejará a rescisão motivada imediata do presente instrumento,

independentemente de qualquer notificação, observadas as penalidades previstas neste Contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

20.1. As disposições deste Contrato, seus Anexos, Termo de Contratação e respectivo Plano de Serviço refletem a íntegra dos entendimentos e acordos havidos entre as partes, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

20.2. As partes contratantes são totalmente distintas e absolutamente independentes jurídica e financeiramente uma da outra, ficando isentas desde já por toda e qualquer responsabilidade perante os poderes públicos e terceiros, por encargos e obrigações civis, tributárias, previdenciárias, trabalhistas, penais e/ou quaisquer outras decorrentes da execução deste instrumento, estando cada qual apenas obrigada a cumprir com suas obrigações dispostas neste Contrato, não podendo as partes, inclusive, assumir compromissos ou responder perante terceiros, uma pela outra.

20.3. As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a PRESTADORA entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente Contrato, bem como para adequar-se a futuras disposições legais exaradas pela ANATEL.

20.4. Ocorrendo alterações na lei ou em qualquer regulamento aplicável aos serviços objeto deste Contrato, as partes reconhecem que estas alterações, a partir de suas respectivas vigências, incorporam-se automaticamente ao presente instrumento, passando a constituir direito ou dever do ASSINANTE ou da PRESTADORA, conforme o caso.

20.5. O ASSINANTE não poderá transferir, no todo ou em parte, o presente Contrato, seja a que título for, salvo com expressa e específica anuência da PRESTADORA, oportunidade em deverá quitar previamente todos os débitos eventualmente existentes.

20.6. Na hipótese de qualquer cláusula, termo ou disposição deste Contrato ser judicialmente declarada inválida, ilegal ou inexecutível, 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 inexecutibilidade da presente contratação.

20.7. O não exercício, pela PRESTADORA, de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente Contrato, ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte do ASSINANTE, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida, nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido, mas tão somente ato de mera liberalidade.

20.8. O ASSINANTE autoriza expressamente a PRESTADORA a contatá-lo para ofertar, divulgar e comunicar os produtos e serviços prestados, bem como a notificá-lo de eventual inadimplência. O contato de que trata a presente cláusula poderá ocorrer por meio de qualquer forma ajustada entre as partes, incluindo correspondência física, correspondência eletrônica (e-mail), mensagem de texto (SMS), aplicativo de mensagem instantânea (WhatsApp ou outros), aplicativo próprio da PRESTADORA, Centro de Atendimento e/ou contato telefônico ou presencial.



20.10. A PRESTADORA poderá introduzir modificações ou aditivo contratual no presente instrumento, mediante o devido registro em cartório, e compromete-se a divulgar no site www.cst.net.br e/ou em outros meios de comunicação as novas versões do presente Contrato, ficando facultado ao ASSINANTE o direito de formalizar sua oposição, de forma fundamentada, em até 30 (trinta) dias corridos contados da divulgação. Após esse prazo, passam a vigorar as novas condições contratuais.

20.12. Durante a execução do presente contrato, a PRESTADORA observará integralmente a legislação vigente sobre a proteção de dados, sobretudo, mas não exclusivamente, a Lei nº 13.709/2018.

21.1. Para dirimir quaisquer dúvidas, casos omissos, ou litígios decorrentes de interpretação ou cumprimento deste Contrato, fica eleito o Foro da Comarca de Cachoeira do Sul/RS, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

PRIMEIRO TABELIONATO

GRUPO CST PARTICIPAÇÕES E HOLDING LTDA
CST CERENTINI SOLUCOES EM TECNOLOGIA E TRANSMISSAO
DE DADOS LTDA
CST SERVIÇOS DE CONEXAO A INTERNET LTDA
CST SERVICOS DE TI LTDA
CST LOCACAO DE EQUIPAMENTOS LTDA

