

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SCM | CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS CORRELATOS

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

DADOS DA PRESTADORA			
Nome Empresarial: MARINTER TELECOM LTDA.			
CNPJ: 08.431.161/0001-41	Inscrição Estadual: 78.214.619	Ato de Autorização – Anatel Nº 753	
Endereço: AV NOSSA SENHORA DO AMPARO, 317 LOJA 09 10 QUADRA81 LOTE 000			
Bairro: JARDIM BALNEARIO MARICA	Cidade: MARICA	Estado: RIO DE JANEIRO	CEP: 24.900-830
Telefone: 21 2634-7700	S.A.C: 21 2634-7700	Site: https://www.marinter.com.br/	E-mail: sac@marinter.com.br

E de outro lado, pessoa física ou jurídica, doravante denominado (a) **ASSINANTE** conforme identificado (a) em **TERMO DE ADESÃO** que venham a se submeter a este instrumento.

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

O ASSINANTE declara, por meio da assinatura do respectivo TERMO DE ADESÃO, que foi informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela PRESTADORA, nos termos da Lei nº 13.709/2018. Declara também ser manifestação livre, informada e inequívoca a autorização do tratamento de seus dados pessoais.

1 CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS DEFINIÇÕES

1.1 Aplicam-se ao presente **CONTRATO** as seguintes definições:

1.2 ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações. Com sede à Rua SAUS, Quadra 06, Bloco F, 2º Andar, Brasília, Distrito Federal, CEP: 70.070-940, com Endereço Eletrônico: www.anatel.gov.br e Central de Atendimento: 1331 e 1332, funcionando de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.

1.3 ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO: Área geográfica de âmbito nacional onde o SCM pode ser explorado conforme condições preestabelecidas pela Anatel;

1.4 ASSINANTE: Pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a Prestadora para fruição do SCM.

1.5 CENTRO DE ATENDIMENTO: Órgão da Prestadora de SCM responsável por recebimento de reclamações, solicitação de informações e de serviços ou de atendimento ao Assinante;

1.6 PLANO DE SERVIÇO: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;

1.7 PRESTADORA: pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo ou privado.

1.8 SCM (SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA): Serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, 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, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço.

1.9 SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI): Serviço de Conexão a Internet – SCI, conforme definido na Norma do Ministério das Comunicações nº 004, de 31/05/1995, é o nome genérico que designa o serviço de

valor adicionado que possibilita o acesso à internet a usuários e provedores de serviços de informações e conteúdo. O provimento do SCI não depende de concessão, permissão ou autorização da ANATEL.

1.10 SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA): Definido no artigo 61 da LGT, é a atividade que acrescenta a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte, e com o qual não se confunde, possibilitando novas utilidades relacionadas ao acesso, ao armazenamento, à apresentação, à movimentação ou à recuperação de informações. O SVA não constitui serviço de telecomunicações.

1.11 ACESSO: É a conexão do ASSINANTE à rede de telecomunicações da PRESTADORA, a qual obtém o Serviço de Conexão à Internet (SCI). É o serviço contratado.

1.12 BANDA LARGA: O serviço de acesso à internet, que acrescenta o serviço puro da prestação do SCM, utilizando infraestrutura disponibilizada, inclusive a geração, emissão, recepção, transmissão, retransmissão, repetição e ampliação de comunicação de dados de qualquer natureza. O serviço de Banda Larga será prestado, conforme o plano de serviço contratado pelo ASSINANTE.

1.13 COMODATO: É a cessão de equipamento(s) (e outros materiais) de propriedade da PRESTADORA ao ASSINANTE sem cobrança de aluguel, durante o período de vigência.

1.14 LOCAÇÃO: É a cessão de equipamento(s) (e outros materiais) de propriedade da PRESTADORA ao ASSINANTE mediante a cobrança de valor mensal a ser estipulado no Termo de Contratação, Contrato de Locação ou Ordem de Serviço, durante o período de vigência.

1.15 CONTRATO DE PERMANÊNCIA OU OPÇÃO DE PERMANÊNCIA E/OU FIDELIDADE – ARTS 57/59 DA RESOLUÇÃO 632/2014 DA ANATEL: É uma opção contratual onde a PRESTADORA pode oferecer benefícios ao ASSINANTE mediante a exigência de permanência mínima vinculada ao presente Contrato de Prestação de Serviços.

1.16 DESISTÊNCIA: É o cancelamento da solicitação do serviço pelo ASSINANTE, manifestada a qualquer momento até a efetiva entrega do serviço pela PRESTADORA.

1.17 MENSALIDADE: Valor de trato sucessivo mensal pago pelo ASSINANTE à PRESTADORA durante toda a prestação dos serviços, nos termos deste Contrato, dando-lhe direito à fruição contínua do serviço e a uma velocidade de tráfego de dados, de acordo com o serviço contratado.

1.18 ORDEM DE SERVIÇO (OS): É o formulário preenchido pela PRESTADORA e ou seus prepostos, mediante informações prestadas pelo ASSINANTE, no qual constarão, no mínimo, o nome do ASSINANTE e seus dados qualificativos, nome de seu(s) preposto(s) que acompanhará(ão) a instalação, plano de serviço escolhido pelo ASSINANTE e a opção pelo recebimento de outros serviços oferecidos pela PRESTADORA. A ordem de serviço é parte integrante deste instrumento, para todos os fins e efeitos de direito, inclusive como forma de aceite/adesão a todos os termos deste contrato.

1.19 RECEPTOR(ES): Conjunto de dispositivos, equipamentos, cabos, fontes de alimentação, acessórios, etc. que possibilita a prestação e a fruição do serviço. Podem ser empregados equipamentos de diversas tecnologias e marcas, tais como, mas não se limitando a HFC, HPNA, Wireless, GEPON/GPON.

1.20 SUPORTE TÉCNICO: Prestação de serviço de suporte técnico pelo telefone, pessoalmente, pela internet ou outras formas de contato disponibilizadas pela PRESTADORA, relativo exclusivamente aos serviços prestados previstos neste contrato.

1.21 TAXA DE INSTALAÇÃO: É o valor devido pelo ASSINANTE em razão do compromisso firmado com a PRESTADORA e que lhe garante a implantação do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM contratado, em conformidade com os pacotes e velocidades respectivamente escolhidos pelo ASSINANTE em proposta prévia.

1.22 TAXA DE HABILITAÇÃO: É o valor devido pelo ASSINANTE correspondente à habilitação e/ou configuração dos sistemas internos para a fruição do serviço contratado, nos casos onde não há necessidade de instalação técnica.

1.23 TAXA DE LOCAÇÃO: É o valor devido pelo ASSINANTE correspondente à locação de equipamento(s), quando pactuada.

1.24 TAXA DE SERVIÇO SUPORTE 1: É a importância devida pelo ASSINANTE, não caracterizada como TAXA DE HABILITAÇÃO, em razão de suportes e serviços (específicos) posteriores à instalação do ACESSO, decorrente de ajustes, configuração, instalações (inclusive de pontos adicionais, se for o caso), remoção, alteração de endereço, conserto de cabos e/ou equipamentos danificados por culpa do ASSINANTE ou terceiros, alteração de pacotes de velocidade de acesso à internet (local ou remota) ou de determinados equipamentos necessários à disponibilização dos Serviços de Comunicação Multimídia escolhidos pelo ASSINANTE, dentre outros.

1.25 TECNOLOGIA CABO COAXIAL: No coaxial é utilizado um cabo coaxial como meio de transmissão, usando multiplexação por divisão de frequência. É instalado no endereço do ASSINANTE um cabo modem que converte este sinal em dados.

1.26 TECNOLOGIA FIBRA: Na fibra é empregado um cabo de fibra óptica como meio de transmissão até o endereço do **ASSINANTE**, podendo ser ponto a ponto ou usando tecnologia PON. No endereço do **ASSINANTE** é instalado um equipamento que converte o sinal óptico em dados.

1.27 TECNOLOGIA RÁDIO: Na tecnologia rádio o sinal é emitido por torres de transmissão, que se localizam geralmente em pontos altos da cidade e com boa visibilidade. No endereço do **ASSINANTE** é instalada uma antena que capta este sinal e o converte em dados.

1.28 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, 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 por cada parte ou mediante registro.

1.29 VELOCIDADE: Capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em bits por segundo (bps), medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica.

1.30 VENDA: É a aquisição de equipamentos pelo **ASSINANTE**, a título oneroso, mediante a cobrança de valor a ser estipulado no Termo de Contratação, Ordem de Serviço e/ou nota fiscal.

1.31 ACESSO AOS APLICATIVOS DE STREAMING OFERTADOS EM COJUNTO POR PARCEIROS (SERVIÇO DE VALOR AGREGADO): plataforma que traz filmes, séries, documentários e vários outros formatos de entretenimento on demand.

1.32 VISITA TÉCNICA: Visita de um técnico da **PRESTADORA** ou pessoa por esta designada (terceirizado), mediante solicitação feita pelo **ASSINANTE**, para a realização de manutenção, reparos ou verificação da qualidade de prestação de serviços, que poderá implicar na cobrança de Taxa de Serviço.

1.33 MARINTER: Marca comercial utilizada pela **PRESTADORA** para a divulgação de seus serviços/produtos

1.34 LEI Nº 13.709/2018 - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD): Lei que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

2 CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

2.1 O presente Contrato tem por objeto a prestação, pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, o Serviço de Comunicação Multimídia ("SCM" ou Serviços), dentro da área de autorização da **PRESTADORA** na(s) modalidade(s) e forma(s) consignadas no(s) Plano(s) de Serviço que venha(m) a ser aderido(s) pelo **ASSINANTE**, através do **TERMO DE ADESÃO**.

2.2 Constitui, ainda, como objeto do presente contrato, a prestação de Serviços de Valor Adicionado – SVA, conforme discriminado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, caso o **ASSINANTE** opte por contratar este serviço com a **PRESTADORA**.

2.3 A prestação dos Serviços de Provisão de Acesso à Internet será realizada diretamente pela **PRESTADORA**, o que não requer qualquer autorização da ANATEL para sua consecução, haja vista este serviço ser considerado, por Lei e normas regulamentares da própria ANATEL, como típico "Serviço de Valor Adicionado", que não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

2.4 A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada diretamente pela **PRESTADORA**, que se encontra devidamente autorizada para ofertar referidos serviços de telecomunicações, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

2.5 O Serviço compreende a disponibilização, 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 por meio de transmissão via Fibra Óptica ou Ethernet UTP metálico, a depender da contratação, interligando a Central de Operações da **PRESTADORA** com o **ASSINANTE**.

2.6 A **PRESTADORA** possibilitará ao **ASSINANTE** a conexão através de um ponto de acesso.

Parágrafo único: Havendo interesse na aquisição de mais de um ponto, todos os custos de materiais e taxas adicionais sobre o ponto de acesso adicionado serão de responsabilidade de pagamento pelo **ASSINANTE** conforme valor a ser reportado pela **PRESTADORA**.

2.7 Para configurar o serviço, será atribuído pela **PRESTADORA**, via rede IP, um endereço de IP público ou privado, estático ou dinâmico, a depender do plano contratado.

2.7.1 O endereço de IP atribuído ao **ASSINANTE** poderá ser utilizado simultaneamente por outros assinantes da **PRESTADORA**, sendo que cada um terá um range de portas dedicado no IP recebido, para uso exclusivo, com a tecnologia CGNAT (Carrier Grade Nat).

2.8 A velocidade e tecnologia de acesso encontram-se especificadas no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

2.9 A prestação do SCM fica sujeita às condições técnico-operacionais existentes na rede da **PRESTADORA** e ao pagamento dos valores previstos no Plano de Serviço escolhido pelo **ASSINANTE**.

2.10 Novas prestações de serviços adicionais, utilidades e comodidades inerentes ao SCM, poderão ser requeridas pelo **ASSINANTE**, a qualquer momento e serão objeto de cobrança específica.

2.11 O **ASSINANTE** declara ter pleno conhecimento do Regulamento do SCM aprovado pela Resolução ANATEL n.º 614, de 28 de maio de 2013 (“Resolução ANATEL n.º 477/2007”); do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução ANATEL n.º 632, de 07 de março de 2014 (“Resolução ANATEL n.º 632/2014”) e alterações das *Resoluções nº 717/2019 da Anatel e nº 765/2023 da Anatel* e , dos Planos de Serviços oferecidos pela **PRESTADORA**, das condições, valores e respectivas formas de faturamento e cobrança dos Serviços contratados, bem como das informações necessárias ao bom uso dos Serviços.

3 CLÁUSULA TERCEIRA – DA ADESÃO | ASSINATURA OU ACEITE ELETRÔNICO

3.1 A adesão ao presente **Contrato** pelo **ASSINANTE** pode efetivar-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos abaixo elencados:

3.1.1 Por meio de **ASSINATURA** de **TERMO DE ADESÃO IMPRESSO**;

3.1.2 Por meio de **ACEITE ELETRÔNICO/ONLINE OU OUTRO MEIO**;

Parágrafo Único. Por meio da **ASSINATURA** ou **ACEITE ELETRÔNICO OU OUTRO MEIO** do **TERMO DE ADESÃO**, o **ASSINANTE** declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todos os direitos, deveres e garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, detalhes referentes a plano de serviço, valores de mensalidade, formas de pagamento.

4 CLÁUSULA QUARTA – DA INSTALAÇÃO E DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO E USO DO(S) SERVIÇO(S) CONTRATADO(S)

4.1 A **PRESTADORA** promoverá a instalação, no prazo estabelecido no TERMO DE CONTRATAÇÃO e/ou CONTRATO DE PERMANÊNCIA, a contar da data da assinatura do respectivo termo.

4.2 Nas hipóteses em que estiver ocorrendo nas dependências do local a ser instalado o serviço, qualquer impossibilidade técnica e/ou obras, de responsabilidade do **ASSINANTE**, que causem impossibilidade técnica de instalação, **o prazo começa a fluir da data de possibilidade técnica para a instalação.**

4.3 A instalação do serviço poderá também ser feita por terceiros devidamente credenciados pela **PRESTADORA**.

4.4 Os equipamentos receptores necessários à habilitação do serviço estarão discriminados no TERMO DE CONTRATAÇÃO e/ou na ORDEM DE SERVIÇO e podem variar de acordo com o plano contratado pelo **ASSINANTE**.

4.4.1 A **PRESTADORA** poderá disponibilizar equipamentos com maior funcionalidade/capacidade, os quais serão fornecidos por meio de locação ou opção de venda, nos termos da cláusula décima primeira.

4.5 Na hipótese de identificação de impossibilidade técnica para a instalação do serviço nas dependências do **ASSINANTE** ou na ausência de autorização de síndico(s), condômino(s), locador(es), dentre outros, o **ASSINANTE** deverá comunicar à **PRESTADORA** acerca de tal impossibilidade.

4.5.1 *Se a **PRESTADORA** entender necessária a realização de obras ou adaptações nas dependências físicas do **ASSINANTE**, estas ocorrerão por conta e risco deste. e os equipamentos apenas serão instalados e os serviços habilitados após a adequação necessária, sob pena da instalação/habilitação não acontecer.*

4.5.1.1 *Será considerada desistência do **ASSINANTE** na hipótese de este não realizar as obras e/ou adaptações necessárias à prestação do serviço no prazo de 15 (quinze) dias a contar da notificação, verbal ou escrita, pela **PRESTADORA**, oportunidade em que o contrato estará automaticamente rescindido.*

4.6 A prestação do serviço contratado inicia-se na data de **HABILITAÇÃO/INSTALAÇÃO** do serviço pela **PRESTADORA**, a qual o **ASSINANTE** estará ciente por meio da assinatura da Ordem de Serviço de instalação/habilitação, sendo que a vigência do contrato tem início a partir da assinatura do TERMO DE CONTRATAÇÃO e/ou CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

4.7 A PRESTADORA poderá cobrar pelo serviço de instalação/habilitação conforme determinado no TERMO DE CONTRATAÇÃO e/ou CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

4.7.1 A desistência, entendida como o cancelamento da solicitação do serviço pelo ASSINANTE, manifestada a qualquer momento, até a efetiva entrega do serviço pela PRESTADORA, inclusive na hipótese do **item 4.5.1.1.**, sujeita o ASSINANTE ao pagamento do serviço de instalação/habilitação, do serviço de implantação de rede óptica de acesso e/ou do serviço de remanejamento, independentemente de realização, pela PRESTADORA, de qualquer procedimento para ativação ou remanejamento do serviço.

4.8 Caso seja necessária a utilização de material(ais) ou serviço(s) excedente(s) à instalação básica, haverá a cobrança destes valores pela PRESTADORA, mediante prévia comunicação ao ASSINANTE.

4.9 Durante a habilitação/instalação do serviço, o ASSINANTE deverá dispor, para o perfeito funcionamento do serviço, das cópias originais dos programas (navegadores, gerenciadores de e-mail, etc.) e sistema operacional instalados no computador e deverá, por sua conta e responsabilidade, providenciar, se necessário, sua manutenção ou reinstalação. **Nesta hipótese, a PRESTADORA não terá qualquer responsabilidade pelas falhas ou perdas delas decorrentes.**

4.10 Fica expressamente **vedado** ao ASSINANTE:

a) Proceder qualquer alteração, ajuste, manutenção ou acréscimo no ponto de instalação (abrangendo equipamentos, receptores, dispositivos, cabo, fontes de alimentação, etc.) implantado pela PRESTADORA, devendo, quando desejar, solicitar esse serviço à PRESTADORA, arcando com o preço por ela praticado quando solicitado;

b) Promover, por si e, se aplicável, por seus prepostos, ou permitir que qualquer pessoa não autorizada pela PRESTADORA promova, qualquer espécie de alteração no sistema e/ou nos equipamentos receptores, dispositivos, cabo, fontes de alimentação, etc. utilizados na prestação do serviço;

c) Utilizar a rede da PRESTADORA para, de qualquer maneira, obtenção de serviços não contratados, ficando desde já ciente o ASSINANTE de que tais condutas, comumente conhecidas como “pirataria”, configuram ilícitos de ordem civil e penal, passíveis de registro de ocorrências perante a competente autoridade policial e das consequentes ações cíveis e criminais.

4.11 ***É permitido ao ASSINANTE solicitar a transferência de endereço para a mesma cidade ou para outra cidade, desde que a PRESTADORA preste o serviço nos mesmos moldes e desde que exista condições técnicas (viabilidade) de instalação no novo endereço indicado, sendo de responsabilidade do ASSINANTE o pagamento integral da multa de permanência, valores de instalação/desinstalação, mensalidades e outros estipulados em contrato, Termo de Contratação, Contrato de Locação e/ou Contrato de Permanência.***

4.12 É obrigação do ASSINANTE comunicar tudo o que se refira ao funcionamento e às instalações dos equipamentos, como também quaisquer dúvidas referentes aos pagamentos e vencimentos das mensalidades, cabendo também comunicar à PRESTADORA eventuais mudanças de números de telefones, endereço eletrônico (e-mail), endereço físico, dentre outros.

4.13 No ato da contratação o ASSINANTE expressamente autoriza a PRESTADORA a integrar seus dados pessoais ao banco de dados da PRESTADORA, mediante o qual o ASSINANTE passará a ser informado sobre eventuais lançamentos, ofertas, débitos, dentre outros. Havendo alterações dos dados cadastrais do ASSINANTE, é de responsabilidade do ASSINANTE comunicar a PRESTADORA.

4.14 A infraestrutura de acesso das dependências físicas internas do ASSINANTE será de responsabilidade deste.

5 CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

5.1 Constituem **DIREITOS** do **ASSINANTE**:

5.1.1 Acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

5.1.2 A liberdade de escolha da **PRESTADORA** e do Plano de Serviço;

5.1.3 Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;

5.1.4 Ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;

- 5.1.5** A inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;
- 5.1.6** A não suspensão do serviço sem sua solicitação, **ressalvada a hipótese de inadimplemento contratual ou indisponibilidade técnica**, na qual aplica-se o disposto na **Cláusula Décima Primeira** do presente Contrato ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela **PRESTADORA**;
- 5.1.7** A privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **PRESTADORA**;
- 5.1.8** A apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista de **5 dias úteis**;
- 5.1.9** A resposta eficiente e tempestiva, pela **PRESTADORA**, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- 5.1.10** Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **PRESTADORA**, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- 5.1.11** A reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- 5.1.12** A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a **PRESTADORA**;
- 5.1.13** A não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, 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;
- 5.1.14** A rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;
- 5.1.15** De receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- 5.1.16** A transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;
- 5.1.17** Ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;
- 5.1.18** A não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

5.2 Constituem **DEVERES** dos **ASSINANTES**:

- 5.2.1** Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
- 5.2.2** Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- 5.2.3** Comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por **PRESTADORA** de serviço de telecomunicações;
- 5.2.4** Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;
- 5.2.5** Somente conectar à rede da **PRESTADORA** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;
- 5.2.6** 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; e,
- 5.2.7** Permitir acesso da **PRESTADORA**, ou de terceiros que esta indicar, sempre que necessário, no local de instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamento necessário para prestação do serviço.
- Parágrafo único:** Constatando a ausência do **ASSINANTE**, este desde já autoriza os funcionários da **PRESTADORA** que adentrem sua residência para instalação, manutenção ou substituição de equipamento na presença de outra pessoa maior de 18 (dezoito) anos, mediante apresentação de documento.
- 5.2.8** Providenciar local adequado e/ou infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da **PRESTADORA**, quando for o caso.
- 5.2.9** Comunicar à **PRESTADORA** sobre ocorrência de falhas no funcionamento do serviço ou equipamento, mediante abertura de ordem de serviço para atendimento no prazo previsto a cláusula 7.4 deste contrato;
- 5.2.10** Fornecer planta hidráulica e elétrica do local onde será realizada a instalação, ou, na falta deste, indicar o local onde podem ser feitas as instalações, isentando a **PRESTADORA** por eventuais danos causados em razão de perfuração em lugares indevidos, decorrentes da ausência da planta ou da não indicação do local.
- 5.2.11** O **ASSINANTE** é responsável e obriga-se a responder e a indenizar a **PRESTADORA** e/ou terceiros por quaisquer danos, ações judiciais, processos administrativos, custos e despesas que forem decorrentes, durante a vigência deste contrato, do uso indevido, impróprio, abusivo e/ou ilegal dos serviços;

5.2.12 É VEDADO ao **ASSINANTE** ceder, transferir ou disponibilizar a prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), contratado com a **PRESTADORA** a terceiros, quer seja por cabo, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena de rescisão do presente contrato, bem como, a obrigação do assinante de ressarcir à **PRESTADORA** os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes;

5.2.13 O ASSINANTE se compromete a não expor vexatória e prejudicialmente o nome e tampouco a imagem da **PRESTADORA** em meios de comunicação, tais como mídias sociais, jornais impressos, etc., ficando, desde já, sujeito à reparação do dano causado, sem prejuízo da responsabilização cível e penal.

5.2.14 A PRESTADORA, no momento em que tiver notícia da exposição vexatória e prejudicial de seu nome e imagem, se reservará o direito de enviar Carta de Notificação para o **ASSINANTE**, a qual exigirá a retratação do **ASSINANTE** no mesmo meio de comunicação em que promoveu a exposição vexatória no prazo de **5 (cinco) dias** a contar do recebimento da Carta de Notificação.

5.2.15 O ASSINANTE fica ciente desde já que a caixa postal eletrônica vinculada ao endereço eletrônico de sua titularidade (e-mail) será um dos meios de comunicação entre **PRESTADORA** e **ASSINANTE**, bem como a remessa via postal (Correios), para informar o **ASSINANTE** de toda e qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações que entender de interesse recíproco.

5.2.16 Comunicar imediatamente à sua PRESTADORA:

- I) O roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
- II) A transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,
- III) Qualquer alteração das informações cadastrais.
- IV) O não recebimento do documento de cobrança.

5.2.17 A conduta do ASSINANTE com os atendentes da **PRESTADORA** ou de suas empresas terceirizadas não deverá ser ameaçadora, obscena, difamatória, pejorativa ou injuriosa, nem discriminatória em relação à raça, cor, credo ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do contrato, sem prejuízo de todas as demais medidas cabíveis.

6 5.2.18 O ASSINANTE declara ter ciência de que não faz jus aos descontos por motivo das Interrupções programadas realizadas dentro do período entre 0 h (zero hora) e 6 h (seis horas) para a planta interna e entre 6 h (seis horas) e 12 h (doze horas) para a rede externa nos termos da Resolução nº 717/2019 da Anatel, a qual revogou este direito anteriormente previsto na Resolução nº 614/2013. **CLÁUSULA SEXTA– DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA**

6.1 Constituem direitos da PRESTADORA, além dos previstos na Lei nº 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no Termo de Autorização para prestação do serviço:

- a) Empregar equipamentos e infraestruturas que não lhe pertençam;
- b) Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;

§1º A PRESTADORA, em qualquer caso, continua sendo responsável perante a Anatel e os **ASSINANTES** pela prestação e execução do serviço;

§2º A relação entre a PRESTADORA e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

6.2 Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos e em conformidade com as diretrizes repassadas pela PRESTADORA.

6.3 Comercializar e divulgar as informações sobre o ASSINANTE para os fins definidos na regulamentação, respeitada a manifestação de não divulgação.

6.4 Suspender o provimento do Serviço ao ASSINANTE, quando da sua inadimplência, nos termos da cláusula décima primeira deste Contrato;

6.5 No caso de alteração na forma de faturamento, a PRESTADORA deverá sempre observar as questões econômicas, tributárias e contábeis, bem como os parâmetros e limites que a legislação dispuser.

6.6 Constituem deveres da PRESTADORA:

6.6.1 Prestar o Serviço conforme especificado no Contrato, responsabilizando-se integralmente pela exploração e execução do Serviço perante o ASSINANTE;

6.6.2 Realizar a instalação e manutenção dos recursos necessários à fruição do Serviço, excetuados os equipamentos terminais do ASSINANTE e a Rede Interna do ASSINANTE;

6.6.3 Quando aplicável, tornar disponíveis os equipamentos de sua propriedade necessários a prestação dos Serviços Contratados;

6.6.4 Cadastrar os usuários de SCM prestado por meio de representação, conforme previsto na regulamentação, e manter atualizada a base de dados cadastrais destes usuários, zelando também por sua integridade, tanto do ponto de vista de segurança como de combate à fraude.

6.6.5 Manter a PRESTADORA informada sobre os dados cadastrais dos Usuários do SCM prestado por meio de Representação.

6.6.6 A PRESTADORA deve manter todas as condições para que seja possível a transmissão de dados, voz e imagem pelo tráfego do ASSINANTE do SCM.

6.6.7 Prestar informações e esclarecimentos sobre o Serviço na Central de Atendimento no período compreendido **entre 09:00h (nove horas) e 18:00 h (dezoito horas), nos dias úteis. O número mantido para atendimento é o telefone e WhatsApp: 21 2634-7700 e-mail sac@marinter.com.br , cujo o endereço virtual eletrônico www.marinter.com.br.**

6.6.8 Atender as solicitações de reparo por falhas ou defeitos do ASSINANTE resolvendo num prazo de até 72 (setenta e duas) horas a contar de sua solicitação registrada.

6.6.9 Preservar o sigilo e a confidencialidade das telecomunicações, observadas as prescrições legais e contratuais;

6.6.10 Disponibilizar na central de atendimento, no site da internet e nas lojas de atendimento gratuitamente ao ASSINANTE, os endereços de suas lojas de atendimento pessoal e postos de serviço de telecomunicações (PST) **em caso de sua existência;**

6.6.11 Oferecer ao ASSINANTE, vencimento uno para o dia 10 de cada mês.

6.6.12 Entregar Nota fiscal/Fatura via correio ou **qualquer outro meio acordado entre** as Partes, no endereço informado pelo ASSINANTE, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias do vencimento.

6.6.13 A PRESTADORA observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários.

6.7 A PRESTADORA se compromete a não:

a) Alterar os dados do ASSINANTE;

b) Divulgar os dados do ASSINANTE, exceto se exigido pela lei, ou se o ASSINANTE permitir expressamente por escrito;

c) Acessar os dados do ASSINANTE exceto para prestar os Serviços, suporte ou resolver problemas de serviço ou técnicos, ou a pedido do ASSINANTE em relação aos aspectos de suporte ao cliente.

6.7.1 Não obstante o disposto neste contrato, as informações confidenciais poderão ser reveladas nas seguintes hipóteses:

a) Exigência legal aplicável,

b) Auditorias e requisições;

c) Ordem ou decisão judicial ou em processo administrativo ou arbitral, ou;

d) Solicitação de qualquer autoridade ou órgão regulador do Brasil. Em quaisquer das situações previstas nesta cláusula, a PRESTADORA divulgará as informações confidenciais somente até a extensão exigida por tal ordem administrativa, arbitral ou judicial, e previamente orientada pela opinião de seus assessores legais, comprometendo-se a tomar todas as medidas razoavelmente necessárias para preservar a confidencialidade das informações confidenciais, incluindo a obtenção de uma medida protetiva ou outro provimento que possa assegurar a concessão de tratamento confidencial às informações confidenciais.

6.7.2 A PRESTADORA não será responsável por violações dos dados e informações acima referidas resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pela ASSINANTE e nem daquelas resultantes da ação criminosa ou irregular de terceiros ("hackers") fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que a mesma vier a ocorrer.

6.7.3 De acordo com o Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovado pela ANATEL 614/2013, bem como pela Lei n°. 12.965/2014 (Marco Civil na Internet), a PRESTADORA deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão dos ASSINANTES pelo prazo mínimo de 01 (um) ano.

6.7.4 Toda e qualquer comunicação da PRESTADORA para com o ASSINANTE será formalizada por meio de nossos canais digitais (e-mail, SMS ou aplicativos de mensagens) e/ou por meio físico a ser enviado ao endereço do ASSINANTE.

6.7.5 A PRESTADORA não pode impedir, por contrato ou qualquer outro meio, que o ASSINANTE seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

6.7.6 Face às reclamações e dúvidas dos ASSINANTES, a PRESTADORA deve fornecer, tão logo quanto possível, esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível.

6.8 Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as **PRESTADORAS** de SCM têm a **OBRIGAÇÃO** de:

6.8.1 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 ou indisponibilidade técnica, conforme cronograma de implantação constante do termo de autorização;**

6.8.2 Tornar disponíveis ao **ASSINANTE**, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;

6.8.3 Tornar disponíveis ao **ASSINANTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;

6.8.4 Prestar esclarecimentos ao **ASSINANTE**, de pronto e livre de ônus, face às suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

6.8.5 Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação citados na cláusula quinta e no contrato celebrado com o **ASSINANTE**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

6.8.6 Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

6.8.7 Prestar à ANATEL, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes e à área de cobertura e aos valores aferidos pela prestadora em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da ANATEL o acesso às suas instalações ou à documentação quando solicitado;

6.8.8 Manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.

6.8.9 Manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço.

6.9 A **PRESTADORA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários.

Parágrafo único. A **PRESTADORA** tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão de sigilo.

6.10 Toda e qualquer comunicação da **PRESTADORA** para com o **ASSINANTE** será formalizada por aviso escrito, que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (*e-mail*), ou correspondência postal (via Correios) ou ainda, entrega pessoalmente.

6.11 A **PRESTADORA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários.

7 CLÁUSULA SEXTA - DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

7.1 São parâmetros de qualidade para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia, sem prejuízos de outros que venham a ser definidos pela ANATEL, que devem ser observados pela **PRESTADORA**:

7.1.1 Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

7.1.2 Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;

7.1.3 Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;

7.1.4 Divulgação de informação aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;

7.1.5 Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;

7.1.6 Número de reclamações contra a prestadora;

7.1.7 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.

8 CLÁUSULA OITAVA - DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

8.1 Sendo os equipamentos necessários para conexão à internet de propriedade da **PRESTADORA**, os serviços de manutenção/assistência técnica serão realizados com exclusividade pela **PRESTADORA** ou por assistência técnica por ela autorizada, ficando **EXPRESSAMENTE VEDADO** ao **ASSINANTE**:

8.1.1 Proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao (s) aparelho (s) retransmissor (es);

8.1.2 Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **PRESTADORA** manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a componha;

8.1.3 Acoplar equipamento ao sistema de conexão do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que permita a recepção de serviço não contratado pelo **ASSINANTE** com a **PRESTADORA**.

8.2 Em respeito ao Código de Defesa do Consumidor, ao artigo 3º, inciso XIII da Resolução 632/2014 da ANATEL, os equipamentos necessários para a conexão com a rede da **PRESTADORA** quando desta contratação, serem disponibilizados pelos **ASSINANTES** (do seu acervo particular) ou através de fornecimento por terceiros estranhos a este negócio jurídico, o **ASSINANTE torna-se** responsável pela sua configuração, qualidade, garantia, manutenção e conservação, excluindo a **PRESTADORA** de qualquer responsabilidade sobre estes equipamentos, bem como se os serviços objetos do presente contrato não puderem ser executados corretamente por problemas oriundos dos mesmos.

Parágrafo Único: A manutenção dos equipamentos de propriedade do ASSINANTE necessários à prestação dos serviços, será de sua inteira responsabilidade, podendo o ASSINANTE solicitar assistência à PRESTADORA AUTORIZADA, se estabelecida condição para tanto entre as partes.

8.3 A solicitação para manutenção/conserto (assistência técnica) dos serviços, será computada a partir da sua efetiva comunicação pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA**, comunicação esta, que deverá ser formalizada, correio eletrônico ou telefone. A solicitação será protocolada pela **PRESTADORA**, que fornecerá o número do protocolo de atendimento ao **ASSINANTE**.

Parágrafo Único: Quando efetuada a solicitação pelo **ASSINANTE**, e as falhas não forem atribuíveis à **PRESTADORA**, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita técnica ocorrida, cabendo ao **ASSINANTE** certificar-se previamente do valor praticado, à época, pela **PRESTADORA**. Este valor será cobrado por documento de cobrança em separado ou em conjunto com o documento de cobrança da assinatura.

8.4 A **PRESTADORA** compromete-se a atender as solicitações de reparo por falhas ou defeitos do **ASSINANTE** resolvendo num prazo de até **72 (setenta e duas) horas úteis** a contar de sua solicitação protocolada.

8.5 Não estão previstas neste contrato, as instalações de quaisquer tipos de interface adicional entre o ponto de terminação (cabo de rede do rádio) e o equipamento do ASSINANTE.

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; a 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**.

9 CLÁUSULA NONA – DO PLANO DE SERVIÇO

9.1 A **PRESTADORA** se compromete a fornecer o serviço da forma como **ofertado e contratado** pelo **ASSINANTE** no respectivo **TERMO DE ADESÃO**, documento no qual será especificado previamente ao **ASSINANTE** as seguintes informações:

9.1.1 VELOCIDADE: Taxa de velocidade máxima de download e upload que será fornecido ao **ASSINANTE**, conforme o **Plano de Serviço** contratado, respeitando-se a regulamentação específica;

9.1.2 GARANTIA DE BANDA: Taxa de Transmissão Média (download e upload) - 80% da taxa de transmissão máxima contratada; e Taxa de Transmissão Instantânea (download e upload): 40% da taxa de transmissão máxima contratada.

Parágrafo único: Conforme a Resolução nº 717/2019 (§2º Artigo 1º), no momento, a PRESTADORA é ISENTA de obrigatoriedade no cumprimento dos valores de Garantia de Banda presentes na referida resolução.

10 CLÁUSULA DÉCIMA – DOS VALORES, FORMAS DE PAGAMENTOS E REAJUSTES

10.1 Para ativação dos serviços, o **ASSINANTE** poderá ser obrigado a pagar **PRESTADORA** o valor de **TAXA DE INSTALAÇÃO**, em que a cobrança ou não desta taxa, ficará a **CRITÉRIO DA PRESTADORA**;

10.1.1 Havendo a cobrança da taxa de instalação, o não pagamento sujeitará o **ASSINANTE** à multa pecuniária de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito e 1% (um por cento) ao mês de juros de mora, cobrados a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação, até a data da efetiva liquidação, com possibilidade de registro nos órgãos de proteção ao crédito, após **30 (trinta) dias** do vencimento.

10.2 Pela prestação dos serviços mensalmente, o **ASSINANTE** deverá pagar à **PRESTADORA** os valores correspondentes previamente acordados conforme o plano escolhido e características contidas no **TERMO DE ADESÃO** assinado pelo **ASSINANTE**.

10.2.1 Esses valores, cobrados mensalmente, serão cobrados por meio de documento de cobrança, cujo envio iniciará após a ativação do serviço, sendo entregues pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE** por meio do serviço postal (Correios) ou ainda de forma eletrônica em caso da renúncia do envio postal conforme opção do **ASSINANTE** no **TERMO DE ADESÃO**.

10.3 O não recebimento do respectivo documento de cobrança, não isenta o **ASSINANTE** do pagamento mensal dos valores referentes a prestação do serviço. Sendo que, em caso de não recebimento do mesmo, é **DEVER** do **ASSINANTE** comunicar a **PRESTADORA** antes da data escolhida para o vencimento de suas obrigações.

10.4 Havendo alteração no endereço para recebimento da cobrança sem que haja comunicação, por escrito e formal do **ASSINANTE** junto à **PRESTADORA**, serão consideradas devidamente enviadas e entregues todas as faturas encaminhadas para o endereço mencionado pelo **ASSINANTE** durante o processo de cadastramento.

10.5 Os valores deste contrato serão reajustados a cada período de **12 (doze) meses**, através do índice **IGPM-FGV** ou outro de mesma natureza. Caso vedada legalmente à utilização desse índice, será utilizado índice legalmente indicado para substituí-lo.

11 CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS PENALIDADES

11.1 Por falta de pagamento:

11.1.1 O inadimplemento das obrigações por parte do **ASSINANTE**, da mensalidade referente à Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, com o não pagamento de valores por ele acordados ao aderir o presente **Contrato**, resultarão nas penalidades registradas nesta **Cláusula Décima Primeira** que, em respeito às regulamentações vigentes, ocorrerão da seguinte forma:

11.1.1.1 Transcorridos **15 (quinze) dias** da ciência da existência do débito vencido, o **ASSINANTE** terá o fornecimento do serviço **SUSPENSO**.

11.1.1.2 Transcorridos **60 (sessenta) dias** da **SUSPENSÃO** do fornecimento do serviço, fica o **ASSINANTE** ciente que o **CONTRATO** poderá ser **RESCINDIDO nos termos do artigo 71 da Resolução nº 765 de Novembro de 2023**. Rescindido o presente **Contrato**, a **PRESTADORA** encaminhará em até **7 (sete) dias**, documento para comprovar a rescisão do contrato, com a informação da possibilidade do registro do débito nos Órgãos de Proteção ao Crédito, sendo este encaminhado por meio do correio eletrônico ou ao último endereço constante no cadastro do **ASSINANTE**.

11.1.2 Durante o período no qual o serviço estiver **SUSPENSO TOTALMENTE**, não será cobrado valor de mensalidade do **ASSINANTE**, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais já vencidos, inclusive, acrescidos de multa pecuniária de **2% (dois por cento)** sobre o valor do débito e **1% (um por cento)** ao mês de juros de mora, cobrados a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação, até a data da efetiva liquidação.

11.1.3 Havendo necessidade de utilização de meios legais para a cobrança, todas as despesas de correntes serão suportadas pelo **ASSINANTE**, incluindo honorários advocatícios no importe de 10% se a resolução for extrajudicial e 20% se for via judicial.

11.1.4 O reestabelecimento dos serviços fica condicionado ao pagamento dos valores em atraso, acrescido de valores referentes a multas e juros.

12 CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

12.1 A contestação de débito encaminhada pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA** via notificação ou através da Central de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer cobrança feita pela **PRESTADORA** será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

12.2 O **ASSINANTE** terá o prazo máximo **03 (três) anos** da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a **PRESTADORA**.

12.3 A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** terá o prazo máximo de **30 (trinta) dias** para apresentar a resposta.

12.4 O débito contestado deverá ter sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços, objeto do questionamento, junto ao **ASSINANTE**, ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela **PRESTADORA**.

12.5 Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela **PRESTADORA**, fica o **ASSINANTE** obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento prevista no **TERMO DE ADESÃO**, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

12.6 A **PRESTADORA** cientificará o **ASSINANTE** do resultado da contestação do débito.

12.7 Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao **ASSINANTE** um novo documento de cobrança com os valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária.

12.8 Caso o **ASSINANTE** já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a **PRESTADORA** se compromete a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente.

12.9 Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo **ASSINANTE**, acrescentando-se os encargos moratórios (multa e juros) e atualização monetária.

12.10 O **ASSINANTE** declara ter ciência de que não possui direito à solicitar a contestação de débitos sob a justificativa de necessidade de descontos por motivo de interrupção dos serviços, uma vez que a Resolução nº 717/2019 da Anatel revogou este direito anteriormente previsto na Resolução nº 614/2013.

12.11 A **PRESTADORA** não analisará eventuais pedidos de contestação de débitos tendo em vista o regulamento acima citado.

13 CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA SUSPENSÃO DO SERVIÇO

13.1 O presente **Contrato** poderá ser **SUSPENSO** pelo inadimplemento das obrigações, conforme **Cláusula Décima Primeira** supra.

14 CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO PERÍODO DE PERMANÊNCIA

14.1 A **PRESTADORA**, a seu critério exclusivo poderá ofertar ao **ASSINANTE** determinados benefícios quando da contratação dos serviços, tendo em contrapartida do **ASSINANTE**, a fidelidade contratual de acordo com o prazo previsto no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**.

14.2 Caso seja do interesse do **ASSINANTE** aceitar valor de determinado benefício ofertado pela **PRESTADORA**, a critério exclusivo desta, o **ASSINANTE** deverá pactuar por meio do **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, documento no qual serão identificados os benefícios concedidos, assim como prazo de fidelidade contratual que deverá cumprir em contrapartida, bem como as penalidades aplicáveis ao **ASSINANTE** em caso de rescisão contratual antecipada.

14.3 O **ASSINANTE** declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação pela celebração de contrato sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

14.4 O **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, explicitará os valores correspondentes à multa por rescisão contratual antecipada, proporcional ao tempo restante para o término do vínculo contratual assumido pelo **ASSINANTE**.

14.5 Fica o **ASSINANTE** ciente que caso o mesmo esteja vinculado a **FIDELIDADE CONTRATUAL**, tal obrigação ficará suspensa durante o período de **suspensão total**, motivado pela inadimplência do **ASSINANTE**. Nesse caso, o período de suspensão não será contabilizado para efeitos de cumprimento do período de fidelidade contratual.

15 CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA– DA RESCISÃO CONTRATUAL

15.1 O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

15.1.1 A rescisão imotivada do **ASSINANTE** antes do término da Permanência Contratual, acarretará a cobrança do valor do benefício proporcional computado pelo tempo restante que falta para o encerramento contrato, bem como, ainda, a multa proporcional em 10% (dez por cento) sobre as parcelas restantes para o encerramento da vigência contratual.

15.1.2 Por denúncia, por interesse da **PRESTADORA**, com fundada justificativa, mediante aviso prévio e formalizado ao **ASSINANTE** com o envio da programação da data do cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

15.1.3 Por distrato, mediante acordo comum entre as partes.

15.1.4 Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, e ainda comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo **ASSINANTE** sem prévia anuência da **PRESTADORA**, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo **ASSINANTE** com o propósito de prejudicar

terceiros ou à própria **PRESTADORA**, onde nesta hipótese o **ASSINANTE** responderá pelas perdas e danos ao lesionado.

15.1.5 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 AUTORIZAÇÃO/LICENÇA** do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), concedida à **PRESTADORA** pelo órgão federal competente, hipótese em que a **PRESTADORA** ficará isenta de qualquer ônus.

PARÁGRAFO ÚNICO: Nas hipóteses dos item acima, **NÃO** estarão sujeitas as partes à penalidade de **COBRANÇA DE MULTA** específica pela extinção do contrato, estando garantido à **PRESTADORA** o pleno direito de cobrança previsto neste instrumento para os casos de inadimplência contratual do **ASSINANTE**, onde este deverá cumprir com o(s) pagamento(s) de eventual(is) débito(s) existente(s) referente(s) ao(s) serviço(s) já prestado(s) (mensalidade *pro ratie*), taxa(s) de serviço(s) de instalação(ões) (caso não tenha(m) sido totalmente paga(s), visita(s) técnica(s) e/ou manutenção já realizada(s), e qualquer(is) outro(s) débito(s) existente(s) para a efetiva extinção do presente.

16 CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA ANTICORRUPÇÃO

16.1 Na execução do presente Contrato é vedado às partes e/ou a empregado seu, e/ou a preposto seu, e/ou a gestor seu:

I) Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ele relacionada;

II) Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;

III) Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;

IV) Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato; ou

V) De qualquer maneira fraudar o presente Contrato; assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (conforme alterada), do Decreto nº 8.420/2015 (conforme alterado), do U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (conforme alterado) ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis (“Leis Anticorrupção”), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.

17 CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

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

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

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

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

17.2 Os dados coletados com base no legítimo interesse do **ASSINANTE**, bem como para garantir a fiel execução do contrato por parte da **PRESTADORA**, fundamentam-se no artigo 7º da LGPD, razão pela qual as finalidades descritas na **cláusula 17.1** não são exaustivas.

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

17.2.2 O **ASSINANTE** autoriza o compartilhamento de seus dados, para os fins descritos nesta cláusula, com terceiros legalmente legítimos para defender os interesses da **PRESTADORA** bem como do **ASSINANTE**.

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

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

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

17.4 Em eventual vazamento indevido de dados a **PRESTADORA** se compromete a comunicar seus assinantes sobre o ocorrido, bem como sobre qual o dado vertido;

17.5 A **PRESTADORA** informa que a gerência de dados ocorrerá através de um sistema que colherá e tratará os dados na forma da lei;

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

17.6 Rescindido o contrato os dados pessoais coletados serão armazenados pelo tempo determinado na **cláusula 17.3**. Passado o termo de guarda pertinente a **PRESTADORA** se compromete a efetuar o descarte dos dados adequadamente.

18 CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

18.1 Como **PRESTADORA** outorgada e licenciada para prestar o **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)**, quando o serviço objeto do presente contrato não for prestado por meio confinado, a **PRESTADORA** fornecerá os sinais de radiofrequências respeitando as características estabelecidas em regulamentações da ANATEL que estão disponíveis no endereço virtual eletrônico: www.anatel.gov.br, no Item: Biblioteca.

18.2 A sede da ANATEL tem o endereço no SAUS, Quadra 06, Bloco C, E, F e H, CEP 70.070-940 em Brasília/DF.

18.3 O número do telefone da Central de Atendimento da ANATEL é 1331 e para pessoas com deficiência auditiva é 1332. A Central de Atendimento da ANATEL funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.

18.4 Fica assegurado às partes revisarem os valores contratuais, mediante acordo, caso verificadas situações que justifiquem a intervenção para garantir o equilíbrio econômico-financeiro do contrato em toda sua execução, a exemplo de alterações no valor cambial do dólar norte-americano, alterações no valor de tributos que influenciem na formação dos valores contratados, demais alterações econômicas que tornem inexecutável o objeto contratado para uma das partes.

19 CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA PUBLICIDADE

19.1 Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de **MARICÁ** estado do **Rio de Janeiro – RJ** e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico <https://www.marinter.com.br/>

19.2 A **PRESTADORA** poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será registrado em cartório e disponibilizado no endereço virtual eletrônico <https://www.marinter.com.br/>

19.3 Qualquer alteração que porventura ocorrer, será comunicada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (*e-mail*), ou correspondência postal (via Correios), o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo **ASSINANTE**.

20 CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA VIGÊNCIA

20.1 Este contrato entra em vigor na data da assinatura do **TERMO DE ADESÃO** e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do (s) serviço (s).

20.2 O prazo de prestação do (s) serviço (s) objeto de contratação para **pessoa física** é de **12(doze)** meses, enquanto para pessoa jurídica **24 (vinte e quatro)** meses, passando este período, prorroga-se automaticamente por iguais períodos.

21 CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA SUCESSÃO E DO FORO

21.1. O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo.

21.2. Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas de interpretação ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca de domicílio do ASSINANTE, quando se tratar de pessoa física, e o foro da comarca do local da prestação do serviço, quando se tratar de consumidor corporativo.

Maricá, 22 de agosto de 2024.