

Ao Serviço de Registros de Títulos e Documentos e Civil das Pessoas Jurídicas de Foz do Iguaçu – PR

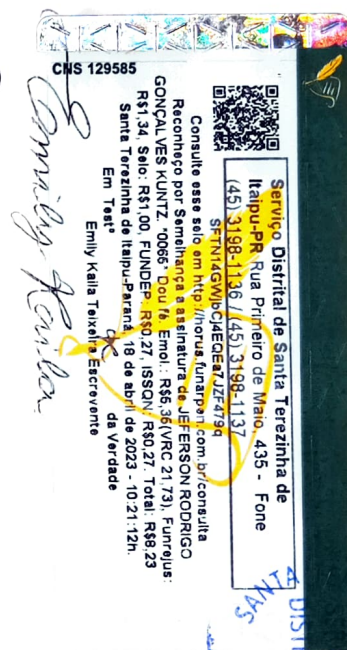


Eu, **INNOVA TECNOLOGIA LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ n. 48.547.081/0001-70, com sede na Rua Urupês, 2064, sala 01, Jardim São Roque, CEP 85853-707, Foz do Iguaçu/PR, neste ato representada por seu representante legal, **JEFERSON RODRIGO GONÇALVES KUNTZ**, brasileiro, empresário, portador da CNH nº 04237282140/DETRAN/PR, CPF nº 045.278.209-07, com endereço profissional na sede da empresa; Venho **REQUERER** a esta serventia que se digne a registrar o **DOCUMENTO** anexo, para fins de conservação e publicidade dos documentos conforme artigo 127, inciso I da lei 6.015/73.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)

Foz do Iguaçu, 10 de abril de 2023


Assinatura



- 2 vias da declaração digitada com firma reconhecida;
- 2 VIAS ORIGINAIS OU 01 ORIGINAL E 01 CÓPIA AUTENTICADAS DO DOCUMENTO;
- Para cada documento, um requerimento.

Certifico que o selo do FUNARPEN esta impresso na etiqueta de Registro

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)



São partes deste instrumento que será regido pelas cláusulas e condições que seguem, sem prejuízos das normas da ANATEL e demais dispositivos das legislações vigentes:

CONTRATANTE: pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, qualificada no **TERMO DE ADESÃO** ou através de uma das formas alternativas de adesão ao presente instrumento, nomeada como **CONTRATANTE, CLIENTE** ou **ASSINANTE**;

CONTRATADA: **INNOVA TECNOLOGIA LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ n. 48.547.081/0001-70, com sede na Rua Urupês, 2064, sala 01, Jardim São Roque, CEP 85853-707, Foz do Iguaçu/PR, sítio eletrônico <http://starfibra.com.br/>, neste ato representada por seu representante legal infra-assinado, conforme estabelecido em seu contrato social;

CONSIDERANDO que a CONTRATADA enquadra-se, para todos os fins de direito, no **conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), com menos de 05 (cinco) mil assinantes**, destaca-se que a referida é **isenta** de algumas obrigações estabelecidas nas Resoluções da Anatel, especialmente as previstas: **(i)** no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUA (**Resolução 717/2019 da Anatel**) e as alterações realizadas pela referida Resolução; **(ii)** no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia - RGQ-SCM (**Resolução 574/2011**) e as alterações realizadas pela referida Resolução; **(iii)** em alguns artigos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC (**Resolução 632/2014**), conforme art. 105 da referida resolução; **(iv)** em alguns artigos do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (**Resolução 614/2013**), conforme artigo 64, §2º, e art. 74 da referida Resolução, dentre outros.

1. DAS DEFINIÇÕES

1.1. Para o entendimento do presente instrumento são utilizadas as seguintes definições:

(i) Adesão: ato de aderir a um compromisso, escrito ou verbal, firmado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, que garante ao CONTRATANTE o direito de acesso e fruição ao Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e demais modalidades adicionais de serviços por ele escolhida, a ser instalado e ofertado em endereço que houver disponibilidade técnica pela CONTRATADA, obrigando as partes às condições deste contrato;

(ii) Anatel: Agência Reguladora do Setor de Telecomunicações Brasileiro, também conhecida como Agência Nacional de Telecomunicações, a qual compete fiscalizar e editar normas para o setor, assim como intermediar conflitos entre operadoras e consumidores;

(iii) Cedente: aquele que transfere/cede/repassa direitos e obrigações contratuais assumidas para terceiros, chamados de cessionários;

(iv) Central do Assinante: ambiente *on-line* que disponibiliza, através do site da CONTRATADA, informações sobre a relação contratual estabelecida entre as partes, bem como sobre tabela de preços vigentes, boletos, cobranças, reclamações e solicitações, dentre outras funções;

(v) Centro de Atendimento: terminal de telefone responsável pelo atendimento ao cliente via telefone e/ou *WhatsApp*, que possibilita receber reclamações, solicitações de informações ou serviços prestados pela CONTRATADA;

(vi) Cessão de Assinatura: negócio jurídico celebrado entre o cedente e cessionário, responsável por transferir os direitos e obrigações assumidos através do presente instrumento pelo cedente a terceiros;

(vii) Cessionário: aquele que recebe/adquire do cedente os direitos e obrigações por ele assumida anteriormente;

(viii) Comodato: empréstimo gratuito de coisa não fungível, o qual, deverá ser devolvido à CONTRATADA dentro das formas e prazos para devolução estabelecidos em instrumento próprio ou neste;

(ix) Contrato de Permanência / Termo de fidelidade: instrumento opcional celebrado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, o qual que promove, de forma temporária, benefícios às partes, tais como descontos, ofertas, etc., em troca de uma permanência mínima na relação negocial;

(x) Contrato de Comodato de Equipamento: instrumento contratual celebrado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, o qual regulamenta o empréstimo gratuito dos direitos de uso e gozo dos equipamentos especificados no contrato e/ou na OS (Ordem de Serviço), fornecidos pela CONTRATADA ao CONTRATANTE com o fim exclusivo de viabilizar o acesso aos serviços contratados no Termo de Adesão do Contrato de Prestação de SCM (Serviço de Comunicação Multimídia);

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**

São partes deste instrumento que será regido pelas cláusulas e condições que seguem, sem prejuízos das normas da ANATEL e demais dispositivos das legislações vigentes:

CONTRATANTE: pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, qualificada no **TERMO DE ADESÃO** ou através de umas das formas alternativas de adesão ao presente instrumento, nomeada como **CONTRATANTE, CLIENTE** ou **ASSINANTE**;

CONTRATADA: **INNOVA TECNOLOGIA LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ n. 48.547.081/0001-70, com sede na Rua Urupês, 2064, sala 01, Jardim São Roque, CEP 85853-707, Foz do Iguaçu/PR, sítio eletrônico <http://starfibra.com.br/>, neste ato representada por seu representante legal infra-assinado, conforme estabelecido em seu contrato social;

CONSIDERANDO que a CONTRATADA enquadra-se, para todos os fins de direito, no **conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), com menos de 05 (cinco) mil assinantes**, destaca-se que a referida é **isenta** de algumas obrigações estabelecidas nas Resoluções da Anatel, especialmente as previstas: (i) no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUA (**Resolução 717/2019 da Anatel**) e as alterações realizadas pela referida Resolução; (ii) no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia - RGQ-SCM (**Resolução 574/2011**) e as alterações realizadas pela referida Resolução; (iii) em alguns artigos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC (**Resolução 632/2014**), conforme art. 105 da referida resolução; (iv) em alguns artigos do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (**Resolução 614/2013**), conforme artigo 64, §2º, e art. 74 da referida Resolução, dentre outros.

1. DAS DEFINIÇÕES

1.1. Para o entendimento do presente instrumento são utilizadas as seguintes definições:

(i) **Adesão:** ato de aderir a um compromisso, escrito ou verbal, firmado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, que garante ao CONTRATANTE o direito de acesso e fruição ao Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e demais modalidades adicionais de serviços por ele escolhida, a ser instalado e ofertado em endereço que houver disponibilidade técnica pela CONTRATADA, obrigando as partes às condições deste contrato;

(ii) **Anatel:** Agência Reguladora do Setor de Telecomunicações Brasileiro, também conhecida como Agência Nacional de Telecomunicações, a qual compete fiscalizar e editar normas para o setor, assim como intermediar conflitos entre operadoras e consumidores;

(iii) **Cedente:** aquele que transfere/cede/repassa direitos e obrigações contratuais assumidas para terceiros, chamados de cessionários;

(iv) **Central do Assinante:** ambiente *on-line* que disponibiliza, através do site da CONTRATADA, informações sobre a relação contratual estabelecida entre as partes, bem como sobre tabela de preços vigentes, boletos, cobranças, reclamações e solicitações, dentre outras funções;

(v) **Centro de Atendimento:** terminal de telefone responsável pelo atendimento ao cliente via telefone e/ou *WhatsApp*, que possibilita receber reclamações, solicitações de informações ou serviços prestados pela CONTRATADA;

(vi) **Cessão de Assinatura:** negócio jurídico celebrado entre o cedente e cessionário, responsável por transferir os direitos e obrigações assumidos através do presente instrumento pelo cedente a terceiros;

(vii) **Cessionário:** aquele que recebe/adquire do cedente os direitos e obrigações por ele assumida anteriormente;

(viii) **Comodato:** empréstimo gratuito de coisa não fungível, o qual, deverá ser devolvido à CONTRATADA dentro das formas e prazos para devolução estabelecidos em instrumento próprio ou neste;

(ix) **Contrato de Permanência / Termo de fidelidade:** instrumento opcional celebrado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, o qual que promove, de forma temporária, benefícios às partes, tais como descontos, ofertas, etc., em troca de uma permanência mínima na relação negocial;

(x) **Contrato de Comodato de Equipamento:** instrumento contratual celebrado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, o qual regulamenta o empréstimo gratuito dos direitos de uso e gozo dos equipamentos especificados no contrato e/ou na OS (Ordem de Serviço), fornecidos pela CONTRATADA ao CONTRATANTE com o fim exclusivo de viabilizar o acesso aos serviços contratados no Termo de Adesão do Contrato de Prestação de SCM (Serviço de Comunicação Multimídia);



- (xi) **Correio eletrônico:** também conhecido como *e-mail*, trata-se de uma ferramenta usada para comunicação instantânea através da *internet*;
- (xii) **Endereço eletrônico:** também conhecido como *site* ou *website*, diz respeito a uma página na *internet* que contém informações multimídias, no qual os usuários podem obter informações, comunicar-se, estabelecer relações negociais, etc.;
- (xiii) **IP:** conhecido como *Internet Protocol*, trata-se de um número identificador dado ao computador ou roteador para que estes se conectem à rede, a fim de possibilitar o envio e recebimento de dados da *internet*;
- (xiv) **Mensalidade:** quantia devida mensalmente pela CONTRATANTE à CONTRATADA em razão da prestação de serviço desta última ao CONTRATANTE, a qual pode variar de acordo com o pacote, ponto, serviços escolhidos, etc.;
- (xv) **Opção de fidelidade:** escolha realizada pelo CONTRATANTE em troca de benefício e/ou ofertas especiais temporárias, concedidas pela CONTRATADA, mediante o compromisso de permanência mínima na relação contratual estabelecida;
- (xvi) **Ordem de serviço (OS):** documento que registra e formaliza todos serviços prestados e/ou que serão prestados pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, no qual consta informações importantes sobre serviços realizados, os dados do CONTRATANTE, bem como informações sobre as operações, funcionários, parceiros e/ou prepostos, dentre outros;
- (xvii) **Plano de serviço / plano de utilização / plano contratado:** é o produto que descreve as condições e forma de prestação do serviço, delimitando suas características, acesso, forma de manutenção do direito de uso, utilização, serviços suplementares a ele inerentes, bem como o preço, valores, regras de fornecimento, aplicação, etc.;
- (xviii) **Prestadora de Pequeno Porte (PPP):** grupo detentor de participação de mercado nacional inferior a 5% (cinco por cento) em cada serviço de telecomunicação ofertado, os quais gozam de tratamento diferenciado diante de suas particularidades;
- (xix) **Roteador:** equipamento imprescindível que conecta o CONTRATANTE à rede da CONTRATADA, o qual possibilita o recebimento e encaminhamento de dados aos dispositivos nele conectado;
- (xx) **ONU:** também conhecida como Unidade de Fibra Óptica, é um equipamento que recebe o sinal da *internet* do provedor (via OLT) e o transforma em impulsos elétricos;
- (xxi) **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM):** é um serviço de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional, internacional e/ou no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo, inclusive, o provimento/fornecimento de conexão à *internet* aos assinantes dentro de uma área de prestação de serviço;
- (xxii) **Taxa de adesão:** quantia paga pelo CONTRATANTE, em razão do compromisso firmado com a CONTRATADA, que lhe garante o direito de acesso ao Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e demais serviços adicionais fornecidos pela CONTRATADA;
- (xxiii) **Taxa de instalação:** quantia paga pelo CONTRATANTE, em razão do compromisso firmado com a CONTRATADA, a fim de que seja instalados no local indicado pelo CONTRATANTE os equipamentos e materiais necessários ao recebimento e fruição dos serviços contratados;
- (xxiv) **Taxa de serviço:** quantia paga pelo CONTRATANTE em razão de serviços adicionais realizados pela CONTRATADA no decorrer da relação contratual, os quais estão disponíveis no Termo de Adesão, bem como no site da CONTRATADA;
- (xxv) **Termo de Adesão:** documento escrito integrante deste instrumento, no qual especifica o plano e os serviços escolhidos pelo CONTRATANTE, bem como expressa o aceite e aprovação do CONTRATANTE aos termos do presente documento, dentre outros;

2. DO OBJETO

2.1. O presente contrato tem por objeto a prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, cujo o plano de serviço, modalidade e endereço para instalação serão indicados e escolhidos pelo CONTRATANTE no Termo de Adesão ou através de uma das formas alternativas de adesão prevista na cláusula 3.1;

2.2. Face às características físicas do serviço, este poderá ser prestado através de redes próprias da CONTRATANTE ou de terceiros, limitando-se sua oferta a localidades tecnicamente viáveis;

2.3. São partes integrantes e indissociáveis deste instrumento o Termo de Adesão, o Contrato de Comodato e/ou Locação de Equipamento, bem como o Contrato de Permanência / Termo de Fidelidade ou, ainda, outros documentos que porventura venham a ser firmado entre as partes durante a vigência do presente instrumento, tais como Ordem de Serviço (OS), Histórico do cliente, Demonstrativo financeiro, etc.

3. DA ADESÃO

3.1. A adesão ao presente contrato poderá ser realizada pelo CONTRATANTE através de vendedores externos e internos, por telefone, *internet* ou outras formas disponíveis de contratação, sendo sua efetivação realizada, via de regra, pela assinatura eletrônica, digital e/ou física do Termo de Adesão, ou, ainda, por uma das formas que ocorrer primeiro:

- a) Preenchimento do aceite *on-line* do Termo de Adesão, sendo confirmada a contratação dos serviços através do primeiro acesso à *internet*;
- b) Fornecimento de dados pessoais via *internet*, sendo confirmada a contratação dos serviços através do primeiro acesso à *internet*;
- c) Pagamento parcial ou total de boleto bancário ou qualquer outro meio idôneo de pagamento, relativo aos serviços disponibilizados pela CONTRATADA ao CONTRATANTE;
- d) Utilização dos serviços objeto do presente contrato por qualquer meio ou forma.

3.1.1. A CONTRATADA somente se responsabilizará pelos serviços prestados a partir da ciência e comprovação de que o CONTRATANTE realizou a adesão ao presente instrumento mediante um dos eventos supracitados. Nos casos em que não tiver a assinatura do Termo de Adesão, poderá a CONTRATADA, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura do documento;

3.2. O CONTRATANTE, caso contrate os serviços fora do estabelecimento comercial da CONTRATADA, poderá, em até 07 (sete) dias, contados da data de instalação do serviço, desistir da contratação. Transcorrido o referido prazo sem qualquer manifestação, o silêncio implicará em anuência (aceitação) integral dos termos deste contrato, bem como na aceitação dos serviços instalados.

4. DA OPÇÃO PELA FIDELIDADE

4.1. A CONTRATADA poderá oferecer ao CONTRATANTE benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário, mediante o compromisso de permanência mínima na relação contratual formalizada entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, conforme estipulado no Termo de Adesão e/ou no Contrato de Permanência / Termo de fidelidade celebrado entre as partes;

4.2. O Contrato de Permanência / Termo de fidelidade explicará, além dos benefícios, os valores cobrados a título de multa por rescisão contratual antecipada, a qual será proporcional ao tempo restante do vínculo contratual, conforme prevê as normativas que tratam sobre o tema;

4.3. Qualquer alteração nas condições dos serviços inicialmente contratados, tais como *upgrade* ou *downgrade* dos planos, serão precedidas de nova contratação e, mediante escolha do CONTRATANTE, poderá ser estipulado novo prazo de fidelidade, a ser acordado e firmado entre as partes em novo Termo de Adesão e/ou Contrato de Permanência / Termo de fidelidade ;

4.4. Finalizado o prazo estipulado para a fidelidade, o CONTRATANTE declara estar ciente que não ficará mais sujeito a permanência mínima e, com isso, o valor do plano de serviço contratado voltará a ser cobrado de acordo com seu valor integral, sem os descontos eventualmente concedidos em razão da fidelidade. Caso o CONTRATANTE tenha interesse em manter ou usufruir de outros benefícios e/ou ofertas advindos com a fidelidade, lhe será facultado a firmar novo Contrato de Permanência / Termo de fidelidade, de acordo com os termos e condições gerais vigentes à época da alteração.

5. DOS PLANOS, MODALIDADES E CARACTERÍSTICA DO SERVIÇO

5.1. Quando da adesão, o CONTRATANTE optará por uma das MODALIDADES e PLANOS DE SERVIÇOS oferecidos pela CONTRATADA, os quais serão diferenciados pela velocidade máxima de *download* e *upload*, preço, finalidade de utilização, franquia, volume de tráfego, bem como outros fatores que venham a ser utilizado pela CONTRATADA, conforme delimitado no momento da contratação e/ou no Termo de Adesão;

5.2. O CONTRATANTE poderá utilizar o serviço contratado para qualquer fim lícito, sendo **vedada sua comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento de sinal com terceiros e/ou fora do endereço estipulado na contratação**, salvo se expressamente autorizado por escrito no respectivo TERMO



DE ADESÃO, sob pena acarretar a rescisão do presente contrato, bem como responsabilização do CONTRATANTE pelas perdas e danos e demais penalidades cíveis e penais¹;

5.2.1. A CONTRATADA não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma "on-line", pelo CONTRATANTE, as quais serão de inteira responsabilidade deste, bem como da empresa com a qual estabelece as transações comerciais eletrônicas por intermédio do SCM;

5.2.2. A CONTRATADA também não se responsabilizará por qualquer ato ilícito, ilegal e/ou imoral praticado pela CONTRATANTE através da utilização do SCM, sendo o CONTRATANTE exclusivamente responsável por quaisquer encargos decorrentes da má e/ou inadequada utilização, direta ou indireta, do SCM, devendo tomar todas as medidas necessárias para impedir a utilização indevida do serviço por terceiros;

5.3. Para configurar cada ponto do serviço contratado será atribuído um endereço de IP privado, estático ou dinâmico, sendo possível a contratação de IP público, caso haja interesse do cliente e conste expressamente no Termo de Adesão, se reservando a CONTRATADA, em caso de uso de IP fixo e público, ao direito de alterar o mesmo, a qualquer momento, mediante prévia comunicação;

5.4. Os planos sem limitação de velocidade máxima ficarão sujeitos: (i) as limitações técnicas dos equipamentos pessoais de uso (terminais); (ii) aos limites dos servidores de destino; (iii) aos possíveis congestionamento nas rotas até o destino; sendo vedada a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento do sinal fora do local e endereço estipulado na contratação, salvo se expressa autorização por escrito no respectivo Termo de Adesão, conforme cláusula 5.2;

5.5. Os planos a título de franquia que possuam um limite máximo de transferência e volume de tráfego mensal, terão sua velocidade reduzida assim que atingirem o volume máximo contrato ou, se previsto de modo diverso no Termo de Adesão, serão mantidas as condições contratadas, desde que o CONTRATANTE pague valor adicional pelo consumo excedente;

5.6. A CONTRATADA poderá extinguir ou alterar, total ou parcialmente, qualquer um de seus planos de serviços e características, devendo, para tanto, efetuar a comunicação ao CONTRATANTE, com antecedência de 30 (trinta) dias, para que esta possa optar por outro plano de utilização. Caso não ocorra a manifestação do CONTRATANTE sobre o aceite ou não, a CONTRATADA estará autorizada a efetuar a transferência para outro Plano Alternativo de Serviço similar, de acordo com a regulamentação da ANATEL vigente;

5.7. A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, fornecer serviços suplementares, adicionais e facilitadores, os quais poderão ser a título gratuito e/ou com custo adicional, conforme delimitado no Termo de Adesão;

5.8. É facultado ao CONTRATANTE, estando adimplente com suas obrigações, requerer, a qualquer tempo, a alteração de plano entre os disponíveis e ofertados pela CONTRATADA, mediante o pagamento da respectiva taxa de serviço e valores vigente na oportunidade, sendo que, em razão da nova opção, será celebrada nova relação contratual, nos termos e condições gerais vigentes à época da alteração;

5.9. Os serviços poderão ser contratados de acordo com as MODALIDADES residencial, comercial ou condominial, dentre outros, os quais serão especificados no Termo de Adesão e poderão gozar de tratamento diferenciado, ante suas particularidades do caso;

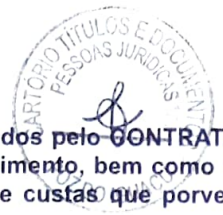
5.10. Os serviços contratados na modalidade de CONDOMÍNIO poderá ocorrer quando, em um mesmo prédio ou domínio horizontal, possuir um número mínimo de unidades condominiais a ser atendido pela prestação dos serviços, conforme política comercial vigente à época da contratação do serviço, o que eventualmente poderá ser ajustado com benefícios e condições especiais delimitadas no Termo de Adesão;

5.10.1. O uso do serviço na modalidade de CONDOMÍNIO é limitado as unidades condominiais contratantes, constituindo infração contratual passível de rescisão automática do contrato, o compartilhamento de conexão ou estabelecimento de pontos adicionais em unidade diferente das contratadas;

5.10.2. Em caso de alteração da modalidade RESIDENCIAL para CONDOMÍNIO, os eventuais benefícios e condições especiais concedidas à modalidade de CONDOMÍNIO não serão retroativas às mensalidades já quitadas pelo CONTRATANTE antes da alteração;

5.10.3. Em caso de alteração da modalidade CONDOMÍNIO para RESIDENCIAL, o CONTRATANTE perderá o direito aos benefícios e condições especiais concedidos, aplicando-se a mesma regra caso o CONDOMÍNIO deixe de atender ao número mínimo de assinantes originariamente delimitados no momento da contratação;

¹ Lei 9.472/97 – Art. 131. A exploração de serviço no regime privado dependerá de prévia autorização da Agência, que acarretará direito de uso das radiofrequências necessária - Art. 183. Desenvolver clandestinamente atividades de telecomunicação: Pena - detenção de dois a quatro anos, aumentada da metade se houver dano a terceiro, e multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).



5.11. Toda e qualquer mudança nas instalações, configurações ou planos contratados pelo CONTRATANTE devem ser previamente comunicados à CONTRATADA, através da Central de Atendimento, bem como ficam condicionados à verificação de disponibilidade técnica e ao pagamento das taxas e custos que porventura possam existir.

6. DA INSTALAÇÃO, EQUIPAMENTOS, CONFIGURAÇÕES E INFRAESTRUTURAS MÍNIMAS NECESSÁRIAS

6.1. A CONTRATADA promoverá a instalação dos serviços no prazo de **10 (dez) dias úteis**² (ou outro prazo legal que venha a ser estipulado), a contar da data da contratação realizada através de uma das formas elencadas na cláusula 3.1, devendo ser levado em conta as condições climáticas, bem como as condições físicas e técnicas do local de instalação;

6.2. Na hipótese de ser identificada alguma impossibilidade técnica de instalação no imóvel do CONTRATANTE, ou, ainda, sendo necessário a autorização do síndico ou dos demais condôminos para a efetiva instalação dos equipamentos, o prazo supracitado somente passará a ser contado da data em que forem regularizadas tais situações, sob pena de, não o regularizando em prazo razoável ou sendo impossível, gerar rescisão contratual, sem qualquer ônus à CONTRATADA, ficando o CONTRATANTE sujeito às penalidades advindas com a rescisão contratual;

6.3. Caso seja necessário a realização de obras civis na infraestrutura do imóvel do CONTRATANTE, além dos custos com a obra serem de inteira responsabilidade do referido, o prazo para instalação somente passará a ser contabilizado com o término da obra;

6.4. Face às características físicas do serviço, este poderá ser prestado através de redes próprias da CONTRATADA ou de terceiros, limitando-se sua oferta a localidades tecnicamente viáveis;

6.5. Para perfeita fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e na forma contratada, o CONTRATANTE tem ciência que deverá utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de comunicação, bem como possuir os **equipamentos e configurações mínimas** especificadas no site da CONTRATADA < <http://starfibra.com.br/> >, os quais, se não atendidos, não gerarão qualquer responsabilização da CONTRATADA por eventuais falhas, problemas ou redução de velocidade, tampouco caracterizará descumprimento contratual ou legal;

6.5.1. Dentre os requisitos mínimos elencados encontra-se a utilização de equipamentos e softwares homologados e certificados pelos órgãos de fiscalização brasileiros, visto que a sua utilização, além de configurar ilícito penal, são amplamente rechaçados pela Anatel, conforme artigo 4º, inciso V, da Resolução 632/2014 da Anatel;

6.5.2. Considerando o disposto acima, pontua-se que os equipamentos e/ou softwares não homologados e certificados pelos respectivos órgãos de fiscalização, tais como IPTV, TVBox, "Sky Gato", software "pirateados", dentre outros, afastam qualquer obrigação da CONTRATADA em manter a regularidade de seus serviços a estes equipamentos/programas, de modo que, qualquer problema advindo com eles, não caracterizará descumprimento contratual ou legal, tampouco serão atendidos como problema técnico pela CONTRATADA³.

7. DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1. Nos termos da Resolução nº 614/13, são direitos da CONTRATADA:

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

7.2. As relações entre a CONTRATADA e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel, de modo que:

- a) Os preços cobrados pela CONTRATADA podem variar em função de características técnicas, de custos específicos e de comodidades e facilidades oferecidas aos seus CONTRATANTES;
- b) Os preços poderão ter seu valor majorado caso o poder público altere a legislação tributária vigente sobre os serviços prestados;
- c) A CONTRATADA possui liberdade para selecionar as áreas e locais que irá atender e fornecer seus serviços, de modo que a contratação e/ou alteração do contrato somente poderá ser realizada mediante análise de viabilidade

² Art. 9º da Resolução 632/2014 da Anatel As solicitações de serviços que não puderem ser efetivadas de imediato devem ser efetivadas em, no máximo, 10 (dez) dias úteis a partir de seu recebimento.

³ "Produtos não homologados podem acessar conteúdo protegido por direitos autorais, o que é crime, bem como podem conter falhas de segurança, permitindo a hackers o acesso a dados pessoais dos usuários, como informações financeiras ou arquivos e fotos que estejam armazenados em dispositivos que compartilhem a mesma rede doméstica." (...) "Produtos ofertados ao mercado sem certificação e homologação da Anatel podem ter sido construídos com materiais mais baratos, como por exemplo a substituição do cobre pelo alumínio, o que afeta a velocidade de tráfego, prejudicando a conexão dos usuários à Internet." (...) "Tanto a comercialização como a utilização de produtos para telecomunicações não homologados são passíveis de sanções administrativas que podem ir de advertências à multa. Caso o equipamento faça uso de radiofrequências (tecnologia sem fio), o usuário pode cometer crime conforme previsto na Lei 9.472/1997, com pena de 2 a 4 anos de detenção." - vide site da Anatel

técnica, conforme dispõe o artigo 47, inciso VII, da Resolução 614/2013 da Anatel e artigo 3º, inciso III, da Resolução 632/2014 da Anatel;

7.3. Nos termos da Resolução nº 614/13, são obrigações da CONTRATADA:

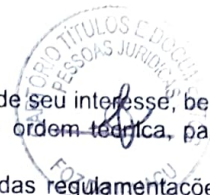
- a) prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;
- b) apresentar à Anatel, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimada, por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência, todos os dados e informações que lhe sejam solicitados 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;
- c) cumprir e fazer cumprir este Regulamento e as demais normas editadas pela Anatel;
- d) utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel;
- e) 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;
- f) enviar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;
- g) observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das Prestadoras, 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;
- h) 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 comprovada;
- i) prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;
- j) 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;
- k) observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;
- l) manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.
- m) manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço;
- n) providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da Agência, sem ônus, 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.
- o) no desenvolvimento das atividades de telecomunicações, deve observar os instrumentos normativos estabelecidos pelos órgãos competentes com vista à segurança e proteção ao meio ambiente.

8. DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. Nos termos da Resolução nº 614/13 e 632/14, são direitos do CONTRATANTE:

- a) acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;
- b) liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço;
- c) 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;
- d) 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;
- e) 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;
- f) não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela Prestadora;
- g) privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;
- h) apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76;
- i) resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- j) encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- k) reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- l) ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora;





- m) 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;
- n) obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;
- o) rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;
- p) o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- q) transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;
- r) não recebimento de mensagens de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;
- s) não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total;
- t) não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

8.2. Nos termos da Resolução nº 614/13 e 632/14, são obrigações do CONTRATANTE:

- a) utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
- b) respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- c) comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações;
- d) cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;
- e) 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;
- f) 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;
- g) providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, e,
- h) 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;

9. DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

9.1. São parâmetros de qualidade para o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela ANATEL:

- a) Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- b) Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;
- c) Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
- d) 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;
- e) Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;
- f) Número de reclamações contra a prestadora;
- g) 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.

9.2. O CONTRATANTE tem ciência que a CONTRATADA se enquadra, para todos os fins de direito, no **conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), com menos de 05 (cinco) mil assinantes, motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações estabelecidas nas Resoluções da Anatel**, especialmente as previstas: (i) no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUA (**Resolução 717/2019**) e as alterações realizadas pela referida Resolução; (ii) no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia - RGQ-SCM (**Resolução 574/2011**) e as alterações realizadas pela referida Resolução; (iii) em alguns artigos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC (**Resolução 632/2014**), conforme art. 105 da referida resolução; (iv) em alguns artigos do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (**Resolução 614/2013**), conforme artigo 64, §2º e art. 74 da referida Resolução;

9.3. Para perfeita fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e na forma contratada, o CONTRATANTE tem ciência que deverá utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de comunicação, bem como possuir os **equipamentos e configurações mínimas** especificadas no site da CONTRATADA < <http://starfibra.com.br/> >, os quais, se não atendidos, não gerarão qualquer responsabilização da CONTRATADA por eventuais falhas, problemas ou redução de velocidade, tampouco caracterizará descumprimento contratual ou legal;

9.4. Caso sejam utilizados equipamentos e/ou softwares não homologados e certificados pelos respectivos órgãos de fiscalização, tais como IPTV, TVBox, "Sky Gato", software "pirateados", dentre outros, considerando que a utilização dos mesmos configuram ilícitos penais e são amplamente rechaçados pela ANATEL, o CONTRATANTE tem ciência de que a CONTRATADA não tem a obrigação de manter a regularidade de seus serviços e estes equipamentos/programas, de modo que, qualquer problema advindo com eles, não caracterizará descumprimento contratual ou legal, tampouco serão atendidos como problema técnico pela CONTRATADA⁴.

10. DA AQUISIÇÃO, LOCAÇÃO OU DO COMODATO DO ROTEADOR E EQUIPAMENTOS ESSENCIAIS À PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

10.1. Para conexão dos serviços objeto do presente instrumento são necessários, via de regra, equipamento roteador e ONU que poderão ser locado ou cedido a título de comodato pela CONTRATADA ou, ainda, no caso do roteador, fornecido pelo CONTRATANTE, desde que compatível com os utilizados pela prestadora e cuja certificação seja expedida e aceita pela ANATEL⁵;

10.2. Sendo locado ou cedido a título de comodato os equipamentos necessários para prestação de serviço pela CONTRATADA, tal negociação será estipulada no Termo de Adesão e/ou em Contrato de Comodato e/ou Locação de Equipamento, o qual será regido pela legislação vigente;

10.3. Optando o CONTRATANTE pela locação dos equipamentos, esta se dará pelo tempo em que perdurar a relação contratual estabelecida, mediante o pagamento mensal dos valores praticados pela CONTRATADA, o qual será cobrado e pago junto com a fatura do serviço;

10.4. Sendo os equipamentos cedido a título de comodato, estes serão disponibilizados gratuitamente ao CONTRATANTE pelo tempo em que perdurar a regularidade da relação contratual, devendo o CONTRATANTE conservá-los, bem como, com o fim da regularidade contratual, devolvê-los tal como recebeu à CONTRATADA, sob pena de responder por perdas e danos;

10.5. As disposições com relação a instalação, prazo para devolução, penalidades, mora e demais situações ligadas à locação e/ou comodato dos equipamentos serão estabelecidas no Contrato de Comodato e/ou Locação de Equipamento celebrado entre as partes, devendo o CONTRATANTE respeitá-lo em todos os seus termos, sob pena de responder por perdas e danos, bem como demais encargos ali estabelecidos.

11. DA MANUTENÇÃO E REPAROS DOS SERVIÇOS E EQUIPAMENTOS

11.1. Quando os equipamentos necessários à conexão da *internet* forem cedidos pela CONTRATADA, cabe a esta, **com exclusividade**, realizar a manutenção / assistência técnica dos equipamentos e serviços contratados, sendo **vedado** ao CONTRATANTE:

- a) proceder qualquer alteração, ajuste, manutenção, reparo ou acréscimo nas redes interna ou externa de distribuição dos sinais ou, ainda, nos equipamentos e pontos de sua conexão ao rádio ou roteador;
- b) permitir que qualquer pessoa não autorizada pela CONTRATADA manipule as redes internas e/ou externa, ou qualquer outro equipamento que as integram;
- c) acoplar, sem autorização da CONTRATADA, outros equipamentos ilegais e não autorizados à rede que permitam a recepção de serviços adicionais não contratados pelo CONTRATANTE, ficando, desde já, ciente o CONTRATANTE que tais condutas, comumente conhecidas como "pirataria", podem configurar ilícitos de ordem cível e penal, bem como acarretar na rescisão do contrato entre as partes, ante o disposto no artigo 4º da LGT;
- d) adulterar características originais da instalação / equipamentos;

11.1.1. **Caso os equipamentos utilizados para conexão à internet (roteador e ONU) tenham sido fornecidos pelo CONTRATANTE e/ou sejam de sua propriedade, a assistência e manutenção realizada pela CONTRATADA se limita apenas à rede externas e aos equipamentos fornecidos por esta, podendo a CONTRATANTE solicitar à CONTRATADA assistência técnica para seus equipamentos mediante o pagamento de valor de taxa de serviço a ser atribuído por esta;**

11.2. Ocorrendo qualquer problema com a conexão e/ou o funcionamento regular dos serviços, deve o CONTRATANTE, tão logo tome ciência do ocorrido, imediatamente comunicar a CONTRATADA através da Central de



⁴ "Produtos não homologados podem acessar conteúdo protegido por direitos autorais, o que é crime, bem como podem conter falhas de segurança, permitindo a hackers o acesso a dados pessoais dos usuários, como informações financeiras ou arquivos e fotos que estejam armazenados em dispositivos que compartilhem a mesma rede doméstica." (...) "Produtos ofertados ao mercado sem certificação e homologação da Anatel podem ter sido construídos com materiais mais baratos, como por exemplo a substituição do cobre pelo alumínio, o que afeta a velocidade de tráfego, prejudicando a conexão dos usuários à Internet." (...) "Tanto a comercialização como a utilização de produtos para telecomunicações não homologados são passíveis de sanções administrativas que podem ir de advertências à multa. Caso o equipamento faça uso de radiofrequências (tecnologia sem fio), o usuário pode cometer crime conforme previsto na Lei 9.472/1997, com pena de 2 a 4 anos de detenção." - vide site da Anatel

⁵ Resolução 614/13 - art. 47 - Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as Prestadoras de SCM têm a obrigação de: (...) IV - utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel;





Atendimento, a fim de que esta adote as providências cabíveis dentro do prazo de até **10 (dez) dias úteis**⁶, a contar da data da efetiva comunicação à CONTRATADA;

11.2.1. Caso a necessidade de manutenção do equipamento ou dos serviços ocorra por caso fortuito ou força maior, bem como eventos imprevisíveis da natureza, o prazo supracitado poderá ser estendido, ante a gravidade e extensão dos danos gerados, não sendo considerado inadimplemento contratual os atrasos ou falhas cometidas;

11.3. Se porventura for solicitado vista técnica para conserto de rede / equipamentos pelo CONTRATANTE, mas: (i) não forem constatados problemas / falhas atribuíveis à CONTRATADA; (ii) os problemas / falhas tenham sido causadas por culpa exclusiva e/ou mau uso dos serviços/equipamentos pelo CONTRATANTE; (iii) não possua pessoa responsável para atender a equipe técnica; tal solicitação poderá acarretar na cobrança de taxa de visita técnica vigente à época da solicitação;

11.4. Com relação a equipamentos e/ou softwares não homologados e certificados pelos respectivos órgãos de fiscalização, tais como IPTV, "Sky Gato", software "pirateados", dentre outros, considerando que a utilização dos mesmos configura ilícito penal e são amplamente rechaçados pela ANATEL, o CONTRATANTE tem ciência de que a CONTRATADA não tem a obrigação de manter a regularidade de seus serviços à estes equipamentos, de modo que, qualquer problema advindo com eles, não caracterizará descumprimento contratual ou legal, tampouco serão atendidos como problema técnico pela CONTRATADA;

11.5. Como forma de preservar as condições contratuais e a qualidade da prestação do serviço, a CONTRATADA, e/ou terceiros indicados por esta, ficam autorizados a efetuar vistoria periódica nos equipamentos e redes utilizadas para prestação do serviço, podendo, mediante a simples comunicação ao CONTRATANTE, acessar as dependências desta para realizar manutenção ou alteração dos serviços contratados;

11.5.1. Caso ocorra impedimentos que impossibilitem o exercício dos direitos supracitados: (i) o prazo para realizar a manutenção não será contabilizado enquanto não for regularizada tal situação; (ii) poderá ser cobrado taxa de visita técnica caso a impossibilidade decorra de culpa exclusiva do CONTRATANTE; (iii) se a visita técnica for recusa e/ou negado injustificadamente pela CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá optar pela descontinuidade da prestação do serviço, bem como pela rescisão do contrato, mediante simples aviso por escrito ao CONTRATANTE.

12. DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. O CONTRATANTE reconhece que os serviços poderão ser degradados ou interrompidos de maneira programada ou não, sem que isso caracterize descumprimento contratual, e, tendo em vista que o artigo 46 da Resolução 614/2013 da ANATEL que estipulava o direito ao desconto em caso de interrupção ou degradação da prestação de serviço foi revogado pela Resolução nº 717/2019 da ANATEL, estabelece-se, através do presente instrumento, que os descontos da mensalidade nos casos supracitados somente ocorrerem nas seguintes hipóteses e modo:

12.1.1. Caso ocorra a interrupção ou degradação programada (preventiva), a CONTRATADA descontará do valor da mensalidade subsequente a razão de 1/30 avos por dia ou fração das horas em caso de interrupção ou degradação superior a 04 (quatro) horas, de modo que as interrupções ou degradações inferiores a 04 (quatro) horas não gerarão nenhum desconto, compensação, reparação ou indenização ao CONTRATANTE;

12.1.2. Caso ocorra a interrupção ou degradação não programada (emergencial), a CONTRATADA descontará da mensalidade subsequente o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos, de modo que as interrupções ou degradações inferiores a 30 (trinta) minutos, não gerarão nenhum desconto, compensação, reparação ou indenização ao CONTRATANTE;

12.1.3. Não obstante a CONTRATADA, por se tratar de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), não tenha a obrigação de realizar as comunicações das interrupções ou degradação das redes, esta se compromete, na ocorrência de interrupções massivas não programadas (emergenciais), comunicar ao CONTRATANTE, via e-mail, Central do Assinante, *site* e/ou publicações em suas redes sociais em até 24 (vinte quatro) horas, a contar do início do evento. No caso de interrupções programadas (preventivas), estas serão comunicadas com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, nos mesmos canais de comunicação supracitados;

12.2. Em atenção ao artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor⁷, a CONTRATADA, independente do tempo, não será responsabilizada, tampouco obrigada a efetuar qualquer desconto na mensalidade do CONTRATANTE, quando as interrupções ou degradações dos serviços, programas ou não, ocorrerem por:

a) culpa de terceiros;

⁶ Considerando que o prazo de 24 (vinte quatro) horas disposto no artigo 25 da Resolução 574/11 da Anatel foi revogado, tampouco se aplicava a presente empresa por se enquadrar em empresa de Pequeno Porte, utiliza-se o prazo disposto no artigo 9º da Resolução 632/2014 da Anatel que prevê que: "Art. 9º As solicitações de serviços que não puderem ser efetivadas de imediato devem ser efetivadas em, no máximo, 10 (dez) dias úteis a partir de seu recebimento."

⁷ atr. 14, (...) § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.



- b) culpa ou erro de operação do CONTRATANTE;
- c) caso fortuito ou força maior, inclusive eventos imprevisíveis ocasionados por fenômenos da natureza;
- d) restrições ou limitações impostas pelo poder público;
- e) impedimento ou impossibilidade de acesso dos técnicos da CONTRATADA e/ou terceiros indicados por esta, nas dependências do CONTRATANTE para fins de manutenção ou restabelecimento dos serviços;
- f) culpa dos aparelhos receptores fornecidos pelo CONTRATANTE, sobre os quais a CONTRATADA não pode garantir a regularidade, tampouco é responsável pela manutenção;
- g) limitações técnicas ou intercorrências alheias à vontade da CONTRATADA, sobre os quais não possui controle direto ou indireto;
- h) demais situações excepcionais dispostas no presente instrumento.

13. DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

13.1. A CONTRATADA disponibilizará ao CONTRATANTE, como principal forma de contato com os consumidores, um **Centro de Atendimento Telefônico e online (mensagens de WhatsApp), 07 (sete) dias por semana, das 08h00 às 20h00, de segunda a sábado, e das 09h00 às 20h00, aos domingos e feriados**, a fim de que os clientes e consumidores possam apresentar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados, podendo o horário de funcionamento ser estendido a critério da CONTRATADA, conforme divulgado em sítio eletrônico e demais meios de comunicação da referida;

13.1.1. O Centro de Atendimento Telefônico e online (mensagem de WhatsApp) poderá ser acessado pelo CONTRATANTE através dos números: **0800 643 9075 / (45) 3526 – 9075**;

13.1.2. Além dos atendimentos telefônicos e online (mensagem de WhatsApp), será oferecido aos consumidores **atendimento presencial**, na sede da empresa, em horário comercial, bem como **atendimento por internet**, através da Central do Assinante disponibilizado no site da CONTRATADA www.starfibra.com.br, o qual poderá ser acessado com a utilização de login e senha enviado exclusivamente ao cliente no momento da contratação.

13.2. As reclamações realizadas na central de atendimento serão atendidas em até **05 (cinco) dias úteis**, a contar do efetivo recebimento. As solicitações de serviços que não puderem ser efetivadas de imediato e/ou dizerem respeito a reparos / falhas na prestação do serviço, serão solucionadas nos prazos estipulados no presente contrato e/ou em seus correlatos, de modo que, na falta deles, serão atendidos no prazo máximo de **10 (dez) dias úteis**, a contar do recebimento;

13.3. O CONTRATANTE poderá obter no endereço eletrônico www.starfibra.com.br todas as informações relativas à CONTRATADA, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento e/ou funcionamento;

13.4. O CONTRATANTE reconhece que as formas de atendimentos acima dispostas são o único meio apto a solicitar informações, providências e registrar reclamações quanto aos serviços contratados, de modo que, se realizada por outros meios, não gerarão qualquer responsabilização da CONTRATADA por solicitações não atendidas;

14. DA MUDANÇA DE ENDEREÇO E/OU CIDADE

14.1. O CONTRATANTE, estando adimplente com suas obrigações contratuais, poderá solicitar a transferência do endereço de instalação, o qual, somente será atendido pela CONTRATADA se existir disponibilidade / viabilidade técnica para tal;

14.1.1. Sendo possível a transferência do endereço de instalação, o processo de alteração será realizado pela CONTRATADA no prazo de até 10 (dez) dias úteis da data de solicitação, mediante o pagamento de taxas de serviços adotadas no momento da solicitação, podendo ser elaborado novos contratos e termos de adesão, fidelidade, comodato e/ou locação de equipamentos;

14.1.2. Sendo inviável a transferência do endereço de instalação por **indisponibilidade e/ou impossibilidade técnica da CONTRATADA**, será facultado ao CONTRATANTE manter o contrato celebrado ou, ainda, rescindi-lo, estando o CONTRATANTE ciente de que, em caso de solicitação de rescisão do contrato, deverá: (i) devolver os equipamentos locados ou cedidos à título de comodato, nas formas e prazos estipulados em contrato próprio; (ii) arcar com todos os valores e mensalidades até então devidos; (iii) **arcar com os encargos e multas provenientes da OPÇÃO DE FIDELIDADE**, visto que a rescisão do contrato não ocorrerá por descumprimento contratual ou legal da CONTRATADA, mas sim por ação própria do CONTRATANTE que, no momento contratação do serviço, somente teve os serviços disponibilizados / fornecidos por estar vinculado ao endereço de instalação originariamente informado no Termo de Adesão.

15. DA CESSÃO DA ASSINATURA / TRANSFERÊNCIA DE ASSINATURA

15.1. O CONTRATANTE, estando adimplente com suas obrigações, poderá ceder / transferir a terceiro os direitos e obrigações decorrentes do presente contrato, desde que: (i) a CONTRATADA autorize a transferência de assinatura; (ii) seja previamente verificada disponibilidade técnica da CONTRATADA em atender em novo local / endereço eventualmente informado; (iii) o cessionário tenha plena capacidade de contrair direitos e obrigações, manifeste sua



anuência (concordância) por escrito, bem como celebre novos contratos e termos de adesão, fidelidade, comodato e/ou locação de equipamentos;

15.2. Quando a cessão de assinatura não ocasionar alterações nas instalações, não será cobrada nenhuma taxa de serviço. Contudo, caso seja necessário realizar alterações nas instalações ou o endereço de instalação seja diferente do originariamente contratado, as despesas decorrentes da cessão de assinatura deverão ser arcadas pelo cessionário e/ou cedente, conforme taxas vigentes à data dos fatos;

15.3. Em qualquer forma de cessão / transferência de assinatura, a fim de manter a regularidade de todos os contratos vinculados ao presente instrumento, será celebrado novo Termo de Adesão (podendo o cessionário optar pelo *upgrade* o plano), bem como novo Contrato de Permanência / Termo de fidelidade, LOCAÇÃO E/OU COMODATO DE EQUIPAMENTOS;

15.4. Eventuais débitos, multas e valores assumidos pelo CONTRATANTE no curso do contrato, independente da realização da cessão / transferência de titularidade, continuaram a ser devido por este, salvo se expressamente acordado de modo diverso pelas partes.

16. DOS VALORES e TAXAS

16.1. O CONTRATANTE pagará à CONTRATADA os valores pactuados no Termo de Adesão ou através de uma das formas de adesão prevista na cláusula 3.1, oportunidade em que será especificado o valor da mensalidade de acordo com o plano contratado e a modalidade de serviço escolhido no momento da contratação, bem como eventual taxa de adesão, taxa de instalação, taxas de serviços, locação de equipamentos e/ou demais serviços e valores acordados em instrumentos contratuais que integram o presente contrato;

16.1.1. Os valores cobrados a título de mensalidade iniciaram sua cobrança a partir do primeiro acesso e/ou utilização dos serviços pelo CONTRATANTE, os quais, no mês de ativação ou desativação dos serviços, serão calculados de forma *pro rata* (proporcional) ao número de dias em que os serviços permaneceram em operação, servindo, para efeito de cálculo, o valor alcançado com a divisão do valor da mensalidade por 30 (trinta) dias;

16.1.2. Os valores devidos pelo CONTRATANTE à CONTRATADA estarão sujeitos ao reajuste anual, conforme estipulado na cláusula 20, bem como nos demais instrumentos contratuais que integram o presente contrato;

16.1.3. O valor da mensalidade acordado considerará a carga tributária vigente na data da contratação dos serviços, de modo que, caso ocorra a majoração, diminuição, criação ou revogação de tais encargos, tal fato implicará na necessária revisão dos preços estipulados, a fim de restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro da relação contratual;

16.2. No decorrer do contrato também poderão ser cobradas taxas de serviços adotadas na política comercial da CONTRATADA e constante nas Ordem de serviços (OS), estando o CONTRATANTE ciente de que os valores e taxas aplicadas estarão dispostas no Termo de Adesão, bem como no site da contratada www.starfibra.com.br, devendo o CONTRATANTE previamente consultá-las antes de requerer a realização dos serviços e/ou manutenções.

17. DA FORMA E MODALIDADES DE PAGAMENTO

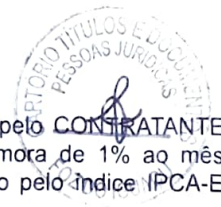
17.1. O CONTRATANTE é responsável pelo pagamento dos valores devidos pelos serviços prestados, os quais serão apurados mensalmente e pagos através de boleto bancário e/ou faturas emitidas pela CONTRATADA, podendo, ainda, ser realizado presencialmente na empresa, via *pix* ou transferência bancária, desde que a CONTRATADA tenha autorizado previamente, bem como o CONTRATANTE envie o comprovante de pagamento;

17.2. As mensalidades e demais valores cobrados deverão ser pagos na data de vencimento escolhida e indicada no TERMO DE ADESÃO e/ou no momento da contratação pelo CONTRATANTE, de modo que, na ausência de escolha e/ou indicação da data de vencimento, o vencimento dar-se-á sempre no dia 05 (cinco) de cada mês;

17.3. Os documentos de cobrança (fatura e/ou boleto) serão entregues / disponibilizados ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias da data de vencimento, no site da contratada < www.starfibra.com.br >, através da Central do Assinante, ou, ainda, em um dos pontos de atendimento da CONTRATADA. Quando disponível e acordado, os documentos também poderão ser enviados no e-mail ou através do contato telefônico / *whatsapp* com a Central de Atendimento, devendo o CONTRATANTE sempre mantê-los atualizados;

17.4. O não recebimento da fatura ou documento de cobrança mensal até a data de seu vencimento não isenta o CONTRATANTE de realizar o pagamento dos valores devidos, sendo seu dever, antes do efetivo vencimento de cobrança, emitir o boleto no site da contratada, na Central do Assinante e/ou comunicar a CONTRATADA através da Central de Atendimento para que esta lhe encaminhe a fatura ou boleto, sob pena de incidência dos encargos moratórios descritos na cláusula 18.1.

18. DO ATRASO NO PAGAMENTO E DAS PENALIDADES ADVINDAS COM O INADIMPLEMENTO



18.1. O não pagamento de qualquer dos valores devidos até o seu respectivo vencimento pelo CONTRATANTE, acarretará na incidência de multa moratória de 2% sobre o valor total do débito, juros de mora de 1% ao mês, calculados *pro rata die* sobre o valor total da dívida, bem como correção monetária do débito pelo índice IPCA-E, cobrados a partir do dia seguinte do vencimento do débito até a data do efetivo pagamento;

18.1.1. Pelo não pagamento de qualquer valor, total ou parcial, na data de seu respectivo vencimento, o CONTRATANTE reconhece que será considerado inadimplente, podendo a CONTRATADA adotar todos os procedimentos legais de cobrança, inclusive inscrição do CONTRATANTE no cadastro de inadimplente, bem como protesto de título em Cartório, dentre outros;

18.2. O inadimplemento, total ou parcial, dos valores e mensalidades também acarretarão em penalidades que ocorrerão da seguinte forma:

18.2.1. Transcorrido 08 (oito) dias, a contar do vencimento, o CONTRATANTE estará autorizada a suspender totalmente o fornecimento do serviço;

18.2.2. Transcorrido 30 (trinta) dias, a contar da suspensão total do fornecimento do serviço, o CONTRATANTE estará autorizada a realizar a rescisão do contrato;

18.3. Durante a suspensão total do serviço, o prazo de fidelidade não será contabilizado enquanto não for regularizada a situação, sendo a prestação do serviço integralmente suspensa;

18.3.1. Antes da rescisão do contrato por inadimplência, caso o CONTRATANTE efetue o pagamento do débito, os serviços serão restabelecidos em até 24 (vinte e quatro) horas, contados do conhecimento da efetivação da quitação do débito;

18.4. Ocorrendo a rescisão contratual por inadimplência, a CONTRATADA notificará o CONTRATANTE, por escrito, através de mensagem eletrônica ou correspondência, no prazo máximo de 07 (sete) dias, sobre a rescisão do contrato, bem como da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção de crédito e/ou protesto de títulos, podendo, ainda, adotar todas as medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis para recebimento dos valores;

18.4.1. Caso o CONTRATANTE possua equipamentos locados ou cedidos a título de comodato, este deverá observar as disposições do Contrato de Comodato e/ou Locação de Equipamento, bem como devolvê-los no prazo ali avençado, sob pena de o CONTRATANTE ter que arcar com o aluguel e/ou pagamento integral dos equipamentos, além de configurar ilícitos de origem cível e penal⁸;

18.4.2. Além dos débitos advindos com a rescisão contratual, o CONTRATANTE também deverá arcar com os demais encargos assumidos, quais sejam, multa por quebra de fidelidade, mora pela não restituição dos equipamentos locados ou cedidos a título de comodato, dentre outros previsto no presente instrumento ou fora dele;

18.4.3. Caso o CONTRATANTE deseje reativar os serviços após a rescisão do contrato por inadimplência, além de ter que pagar os valores até então inadimplidos com a incidência dos encargos moratórios, terá que pagar o valor a título de reativação do sistema, bem como será celebrado novo contrato de prestação de serviço e fidelidade/permanência, ainda que tenha sido realizada renegociação da dívida;

18.5. Eventual tolerância da CONTRATADA com relação à dilação do prazo para pagamento e fora das condições previstas neste instrumento, não será interpretada como novação contratual.

19. DA CONTESTAÇÃO DOS DÉBITOS

19.1. O CONTRATANTE, através da Central de Atendimento, poderá contestar motivadamente os valores cobrados no prazo máximo de 03 (três) anos, a qual será avaliada pela CONTRATADA no prazo de até 30 (trinta) dias e, em caso de improcedência, constituir-se-á dívida líquida, certa e exigível para todos os fins de cobrança;

19.2. Caso o valor tenha sido pago e a contestação tenha sido julgada procedente, o valor pago poderá ser devolvido, a critério do CONTRATANTE: (i) através da compensação por meio de abatimento na cobrança seguinte; (ii) por meio de concessão de crédito, se for o caso; (iii) pagamento via sistema bancário, no prazo de até 30 (trinta) dias.

20. DO REAJUSTE DOS VALORES

20.1. Os valores dos serviços contratados serão reajustados a cada 12 (doze) meses, contados da data da instalação do serviço, com base na variação do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST) e, diante de sua extinção ou não divulgação, por outro que venha a substituir e/ou que reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional;

⁸ Art. 168 - Apropriar-se de coisa alheia móvel, de que tem a posse ou a detenção: pena - reclusão, de um a quatro anos, e multa - Causa de aumento de pena: § 1º - A pena é aumentada de um terço, quando o agente recebeu a coisa: I - em depósito necessário; (...)

20.2. Ocorrendo fatos imprevisíveis que acarretem na elevação dos custos operacionais dos serviços prestados pela CONTRATADA ou, ainda, gerem desequilíbrio contratual, econômico e financeiro, poderá a CONTRATADA reajustar e aumentar a mensalidade paga pelo CONTRATANTE em razão dos custos adicionais mencionados;

21. DA SUSPENSÃO

21.1. O presente contrato e prestação do serviço poderá ser suspensa: (i) por inadimplência, 08 (oito) dias após a inadimplência; (ii) solicitação do contratante, desde que adimplente, sem qualquer ônus, uma única vez a cada 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo 120 (cento e vinte) dias, ficando o prazo de fidelidade também suspenso enquanto perdurar qualquer uma das situações;

21.2. O restabelecimento do serviço em caso de suspensão por solicitação do CONTRATANTE, ocorrerá no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar da solicitação de restabelecido, ou, após o fim do prazo de suspensão solicitado, de forma automática;

21.3. No caso de suspensão por inadimplência, o restabelecimento do serviço somente ocorrerá mediante o pagamento total do valor inadimplente em até 30 (trinta) dias, a contar da suspensão total do serviço, devendo, para tanto, ser enviado o comprovante de pagamento à CONTRATADA, para que esta tenha ciência do pagamento e, por fim, reative o serviço.

22. DA VIGÊNCIA

22.1. O presente contrato entra em vigor na data de sua publicação no sítio eletrônico da CONTRATADA e/ou na data de seu Registro Público, sendo aplicado ao CONTRATANTE e a todos os clientes da CONTRATADA a partir da assinatura do Termo de Adesão ou através de uma das formas de adesão elencadas na cláusula 3.1;

22.2. O prazo de vigência e de aplicabilidade ao CONTRATANTE será de acordo com o prazo estabelecido no Termo de Adesão e/ou acordado entre as partes, de modo que, passado o prazo estipulado sem qualquer manifestação das partes, prorrogar-se-á automaticamente por igual período;

22.3. Caso o Termo de Adesão ou as demais formas de adesão forem silentes com relação ao período da vigência, a contratação terá vigência e aplicabilidade pelo prazo de 12 (doze) meses, de modo que, passado o prazo sem qualquer manifestação das partes, prorrogar-se-á automaticamente por igual período;

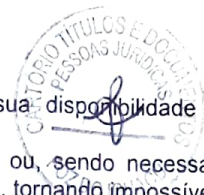
22.4. Completado o prazo de fidelidade acordado, mesmo tendo sido renovado automaticamente a vigência do presente instrumento, a CONTRATADA não terá mais direito aos benefícios concedidos no Contrato de Permanência / Termo de fidelidade, de modo que a manutenção ou concessão de outros benefícios dependerá da celebração de novo Contrato de Permanência / Termo de fidelidade.

23. DA RESCISÃO CONTRATUAL

23.1. O CONTRATANTE poderá solicitar a rescisão do contrato a qualquer tempo, desde que comunique efetivamente sua decisão à CONTRATADA através de uma das formas de atendimento fornecidas por esta, remanescendo a obrigação de cumprir com os ônus contratuais assumidos, bem como com os valores devidos, inclusive eventuais multas e demais encargos provenientes da OPÇÃO DE FIDELIDADE, locação ou comodato dos equipamentos, conforme disposto no Termo de Adesão, em outros instrumentos próprios ou neste;

23.2. O presente contrato também poderá ser rescindido pela CONTRATADA, de pleno direito e a qualquer tempo, remanescendo a obrigação do CONTRATANTE de cumprir integralmente com as questões contratuais assumidas, os valores devidos, inclusive eventuais multas e demais encargos provenientes da OPÇÃO DE FIDELIDADE, locação ou comodato dos equipamentos estabelecidos no Termo de Adesão, em outros instrumentos próprios ou neste, quando:

- a) o CONTRATANTE descumprir quaisquer cláusulas ou condições previstas em lei, neste instrumento ou em instrumento próprio relacionado aos serviços ora debatidos;
- b) o CONTRATANTE permanecer em situação de inadimplência após 30 (trinta) dias da suspensão total dos serviços, conforme disposto na cláusula 18.2.2;
- c) o CONTRATANTE comercializar, ceder, locar, compartilhar e distribuir indevidamente os serviços e sinais a terceiros, por qualquer meio ou tecnologia, considerando tais práticas, além de infração contratual, ilícito cíveis e penais;
- d) o CONTRATANTE utilizar indevidamente os serviços e equipamentos, adulterando-os, usufruindo de pacote, terminais ou velocidade diferente do que efetivamente contratou, devendo, neste caso, o CONTRATANTE pagar a diferença entre o plano contratado e o efetivamente gozado no período;
- e) o CONTRATANTE impedir o exercício do direito de realizar vistoria nas redes e equipamentos cedidos/locados ou, ainda, impedir o acesso da equipe técnica da empresa em suas dependências para realizar manutenção ou alterações necessárias, visto que a recusa injustificada cria empecilho que impede o regular fornecimento do serviço, bem como a manutenção da regularidade contratual;



- f) o CONTRATANTE opte pela mudar de endereço e a CONTRATADA não possua disponibilidade ou possibilidade técnica de prestar seus serviços no novo endereço;
- g) no imóvel do CONTRATANTE for identificada impossibilidade técnica de instalação ou, sendo necessário autorização do síndico ou dos demais condôminos para a efetiva instalação dos equipamentos, tornando impossível a prestação do serviço;
- h) o CONTRATANTE praticar comportamentos inadequados e graves de forma reiterada aos colaboradores da empresa, ofendendo-os, preferindo ameaças, utilizando palavras de baixo calão, agredindo-os ou, ainda, solicitando visitas de forma reiterada, sem fundamentos, mesmo após a área técnica apurar e certificar que não há problemas técnicos que justifiquem novos agendamentos;
- i) o CONTRATANTE, por ação ou omissão, comprometer a imagem pública da CONTRATADA ou praticar atos que desrespeitem a lei, a moral ou os bons costumes;
- j) o CONTRATANTE ser submetido a procedimento de insolvência civil, recuperação judicial, extrajudicial ou falência, bem como intervenção, liquidação ou dissolução de sociedade que comprometa sua solidez financeira;
- k) nas demais hipóteses legalmente autorizadas (art. 17 e 4º da Resolução n.º 632/2014 da Anatel) e/ou previstas neste instrumento.

23.3. O presente contrato poderá ser rescindido por qualquer das PARTES, sem qualquer ônus ou indenização de qualquer natureza, quando:

- a) For cancelada a autorização outorgada à CONTRATADA pelo órgão competente para o exercício de suas atividades;
- b) Em decorrência de ato emanado pelo poder público e seus órgãos de fiscalização, for alterado, vedado ou declarado inviável a prestação dos serviços;
- c) Ocorrer a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato por determinação legal, decisão judicial ou ordem emanadas pela ANATEL;
- d) Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo escrito e assinado pelas partes, estipulando a rescisão do contrato nos seguintes termos;
- e) Em razão do aumento inesperado e excessivo dos custos para prestação dos serviços, torne inviável a continuação da prestação dos serviços por parte da CONTRATADA;

23.4. Ocorrendo a rescisão do contrato por qualquer uma das hipóteses mencionadas nas cláusulas **23.1**, **23.2** e **23.3**, os serviços serão interrompidos e, caso possua equipamentos locados ou cedidos a título de comodato, o CONTRATANTE deverá devolvê-los nos prazos e condições estabelecidas em contrato próprio, sob pena responder por perdas e danos, pagar pelo aluguel do equipamento no período em que estiver em mora, bem como configurar crime de apropriação indébita, conforme art. 168 do Código Penal.

24. DA NOVAÇÃO

24.1. Qualquer tolerância com o descumprimento dos direitos, obrigações e prerrogativas asseguradas por este instrumento, não importará em novação contratual ou renúncia de direitos, podendo a CONTRATADA exercê-los a qualquer tempo e a seu exclusivo critério.

25. DAS LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE

25.1. Além das limitações de responsabilidade dispostas no decorrer do presente instrumento, destaca-se que:

25.1.1. A CONTRATADA não será responsabilizada por danos, prejuízos ou prática de atividades e condutas impróprias, nocivas e ilícitas do CONTRATANTE, através da utilização dos serviços objetos do presente Contrato, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público em face de tais condutas;

25.1.2. Os serviços objeto deste contrato não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do CONTRATANTE, ou de qualquer computador ou máquina utilizada por este, salvo estipulação em contrário no TERMO DE ADESÃO, sendo, portanto, de responsabilidade do CONTRATANTE a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede;

25.1.3. O CONTRATANTE é exclusivamente responsável pelo: (i) conteúdo e publicações das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e (ii) transações comerciais efetuadas de forma *online* pelo CONTRATANTE perante terceiros através dos serviços objeto do presente Contrato;

25.1.4. A CONTRATADA não se responsabilizará por quaisquer danos relacionados a programas externos, vírus de informática, falha de operação por pessoas não autorizadas, ataque de *hackers*, *crackers*, problemas na infraestrutura do CONTRATANTE, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros semelhantes, bem como pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros ou, ainda, por qualquer outra causa que não exista culpa exclusiva da CONTRATADA;

25.1.5. A CONTRATADA não se responsabilizará pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pelo CONTRATANTE que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros, tais como: *Facebook*, *WhatsApp*, *MSN*, *Skype*, *VOIP*, Jogos on-line, Programas P2P, dentre outros;



25.1.6. A CONTRATADA não se responsabilizará pela impossibilidade do CONTRATANTE em acessar páginas na rede *internet* que estejam fora do ar, inoperantes, sobrecarregas por volume excessivo de usuários e/ou por conexões simultâneas, porquanto não estão ligadas a má prestação dos serviços objeto deste instrumento.

25.1.7. A guarda dos Registros de Conexão do CONTRATANTE é uma obrigação imposta à OPERADORA SCM, nos termos da Lei nº 12.965/2014, de modo que, quando for formalmente requerido pela autoridade judiciária a disponibilização dos Dados e Registros de Conexão do CONTRATANTE, a CONTRATADA terá a obrigação de prontamente os disponibilizar, independentemente da aquiescência do CONTRATANTE, não sendo considerado quebra de sigilo, ato ilícito ou infração contratual.

26. DA CONFIDENCIALIDADE

26.1. Tanto o CONTRATANTE como a CONTRATADA, por si, seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, obrigam-se a manter sigilo das informações relacionadas ou obtida através do presente contrato e negócio jurídico pactuado, inclusive após a rescisão do presente contrato, deixando de ser confidencial apenas as informações e dados que: (i) já eram públicos na data da celebração do presente Contrato; (ii) tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes; (iii) foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação; (iv) foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL ou de qualquer outra autoridade investida com poderes para tal.

27. DOS DIREITOS AUTORAIS

27.1. A CONTRATADA e CONTRATANTE deverá, na forma da lei civil e penal brasileira, respeitar os direitos autorais dos *softwares*, *hardwares*, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas e demais objetos e informações que venha a ter acesso através dos serviços ora contratados, respondendo diretamente e exclusivamente pelo uso indevido ou ilegal dos direitos ora mencionados, bem como pelas perdas, danos e lucros cessantes que porventura venha a causar.

28. DA COMUNICAÇÃO OBRIGATÓRIA

28.1. O CONTRATANTE tem a obrigação de comunicar à CONTRATADA: (i) toda e qualquer situação que influencie no funcionamento e instalações dos equipamentos e serviços; (ii) dúvidas relacionadas ao pagamento e vencimento das mensalidades e demais taxas de serviços cobradas; (iii) atualização de dados pessoais e eventuais mudanças de endereço, telefone e/ou endereço eletrônico (*e-mail*), sob pena de, não os fazendo, as comunicações realizadas através de um dos referidos meios serem consideradas como perfeitas e acabadas, não tendo o CONTRATANTE o direito de questioná-las ou alegar desconhecimento.

29. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

29.1. Ocorrendo alterações na Lei ou em qualquer regulamento aplicável aos serviços objeto deste contrato, as partes reconhecem que as alterações, a partir de suas respectivas vigências, incorporam-se automaticamente ao presente instrumento, passando a constituir direito ou dever do CONTRATANTE ou da CONTRATADA, conforme o caso, ressalvada as exceções previstas neste instrumento;

29.2. O não exercício pela CONTRATADA de quaisquer direitos que lhes sejam outorgados pelo presente contrato, ou ainda, eventuais tolerâncias ou demoras quanto às infrações contratuais cometidas pelo CONTRATANTE, não importará em renúncia de direitos, novação ou perdão de dívida, tampouco alteração das cláusulas contratuais e/ou direitos adquiridos, mas sim, tão somente ato de mera liberalidade;

29.3. Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexecutável, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste instrumento, que continuará ser válido e exigível;

29.4. As partes reconhecem que as comunicações realizadas através de correio eletrônico (*e-mail*), telefone, conversas eletrônicas (WhatsApp) e/ou Central do Assinante < https://central.starfibra.com.br/central_assinante_web/login > são formas válidas, eficazes e suficientes de comunicação e divulgação de qualquer informação ou assunto que possa relacionar-se ao presente instrumento e/ou a ele atrelados, devendo o CONTRATANTE manter seu e-mail e telefone atualizados junto a CONTRATADA, sob pena de serem tidas como entregues e recebidas para todos os fins;

29.5. O presente contrato obriga as partes, seus herdeiros ou sucessores legais, permanecendo em vigor todas as cláusulas e obrigações firmadas entre as partes, reservando-se, ainda, à CONTRATADA o direito de ceder e transferir a terceiros, total ou parcialmente, independentemente de notificação prévia, os direitos e obrigações assumidas através deste instrumento.



30. DA PUBLICIDADE E DIVULGAÇÃO DO PRESENTE CONTRATO

30.1. Para a devida publicidade e divulgação deste contrato, o aludido está registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos e Registro de Pessoas Jurídicas de Foz do Iguaçu-PR, bem como encontra-se disponível no sítio eletrônico da CONTRATADA < <http://starfibra.com.br/> >;

30.1.1. Para inequívoco conhecimento do presente contrato, ao contratar os serviços ora mencionados, também será enviado ao CONTRATANTE uma cópia ou o *link* de acesso do presente contrato, através de mensagem eletrônica (e-mail ou *WhatsApp*);

30.2. A CONTRATADA poderá ampliar ou agregar outros serviços, bem como introduzir modificações no presente contrato mediante termo aditivo contratual que será registrado em cartório e disponibilizado no sítio eletrônico < <http://starfibra.com.br/> >, bem como comunicado mediante aviso lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio eletrônico (*e-mail*), ou, ainda, informações lançadas na Central do Assinante, aplicativos da CONTRATADA, correspondência postal ou SMS, o que será dado como recebido e aceito se enviado nos endereços e/ou e-mails informados pelo CONTRATANTE, e, ultrapassado 07 (sete) dias da notificação, o CONTRATANTE permanecer silente.

31. DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES - ANATEL

31.1. Em atendimento a determinação da Resolução n.º 614/2013 da ANATEL, informa-se, através do presente instrumento, que as informações e regulamentações da ANATEL podem ser extraídas no site <http://www.anatel.gov.br>, bem como através da central de atendimento da ANATEL, pelo n.º 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 8h às 20h, ou, ainda, pessoalmente nos seguintes endereços: (i) **sede**: endereço no SAUS, Quadra 06, Blocos C, E, F e H, Brasília – DF, CEP: 70.070-940; (ii) **endereço da biblioteca da Agência**: endereço SAUS, Quadra 06, Bloco F, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.

32. DO FORO

32.1. As partes elegem o foro da comarca de Foz do Iguaçu, Estado do Paraná, para dirimir as controvérsias oriundas deste contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem justas e acordadas, as partes aderem ao presente contrato através da assinatura do Termo de Adesão ou uma das formas de contratação elencadas na cláusula 3.1, aceitando o inteiro teor do presente instrumento de forma livre e desimpedida.

Foz do Iguaçu/PR, 09 de abril de 2023.

INNOVA TECNOLOGIA LTDA.
CNPJ n. 48.547.081/0001-70

Neste ato representado pelo sócio-administrador
Jeferson Rodrigo Gonçalves Kuntz

Certifico que o selo do FUNARPEX
esta impresso na etiqueta de
Registro