

CONTRATO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

1. PARTES

01.01 **AXXEL TELECOM LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 39.689.629/0001-26, com sede a Av. Manoel Ribas, 985 – sala 41 – andar 04 – Mercês – Curitiba - PR, representada na forma dos atos constitutivos, a seguir denominada simplesmente **PRESTADORA**; e a pessoa física ou jurídica identificada no Plano de Serviço contratado **conforme Termo de Adesão**, neste instrumento simplesmente denominado de **ASSINANTE**;

Em conjunto, **Prestadora** e **Assinante** denominadas “**Partes**” e, isoladamente, “**Parte**”, dão forma regular e estável ao presente Contrato de Serviços de Comunicação Multimídia (“**Contrato**”), respeitadas as regras da legislação e regulamentação aplicável.

2. DEFINIÇÕES

02.01 Para o perfeito entendimento e interpretação do presente contrato são adotadas as seguintes definições.

- a) **Adesão**: é o compromisso, escrito ou verbal (p.ex., por telefone), que garante ao ASSINANTE o direito de fruição do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), instalado em endereço atendido pela PRESTADORA, obrigando as partes às condições deste contrato;
- b) **Assinante**: é a pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a PRESTADORA, para fruição do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)
- c) **Centro de Atendimento**: órgão da Prestadora de SCM responsável por recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços ou de atendimento ao Assinante;
- d) **Contrato de Permanência**: trata-se do instrumento que comporta condições de fruição do SCM, mediante contratação por tempo determinado.
- e) **Mensalidade**: é a quantia paga mensalmente pelo ASSINANTE à PRESTADORA pelo serviço ora contratado, que variará de acordo com a modalidade (RESIDENCIAL ou CORPORATIVA) e oferta de capacidade escolhida, bem como qualquer outro critério de diferenciação de produto utilizado pela PRESTADORA.
- f) **Modem**: O Modem é um equipamento que quando conectado à rede possibilita o acesso à banda larga, motivo pelo qual é imprescindível para a fruição dos serviços ora contratados.
- g) **Ordem de Serviço (OS)**: É o formulário preenchido pela PRESTADORA, ou seus prepostos, conforme informações prestadas pelo ASSINANTE, no qual constarão, o nome do ASSINANTE e seus dados qualificativos; nome de seu preposto que acompanhará a instalação, a modalidade, plano de serviço e oferta de capacidade escolhidos pelo ASSINANTE;
- h) **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, mensalidades associadas e as regras e critérios de sua aplicação;
- i) **Prestadora**: É a pessoa jurídica que, mediante autorização, presta o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), a ASSINANTES localizados nas Cidades em que houver disponibilidade técnica do serviço;
- j) **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)**: É o serviço de telecomunicações que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, a assinantes dentro de uma área de prestação de serviços;
- k) **Serviço de Valor Adicionado (SVA)**: 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,

armazenamento, apresentação, movimentação, recuperação de informações e serviços adicionais de conectividade;

- l) **Taxa de Instalação:** é a quantia paga pelo ASSINANTE, em razão do compromisso firmado com a PRESTADORA, que lhe garante visita técnica para instalação do serviço objeto do presente contrato;
- m) **Taxa de Visita Técnica:** é a quantia paga pelo ASSINANTE pelo deslocamento técnico e/ou execução técnica, quando a PRESTADORA não der causa ao problema;
- n) **Velocidade:** capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em bits por segundo (bps), que pode sofrer degradação por motivos alheios à vontade das Partes.

3. OBJETO

03.01 Este instrumento tem por objeto tornar disponível ao ASSINANTE, pessoa física ou jurídica, o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) disponibilizado pela PRESTADORA. Consiste no transporte e oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia em banda larga, ou seja, em 01 (um) ponto de acesso ao serviço no endereço de instalação indicado pelo ASSINANTE, dentro da área de prestação dos serviços da PRESTADORA.

03.02 Em face das características físicas do serviço, este poderá ser prestado através de redes próprias da PRESTADORA ou, eventualmente, contratadas de terceiros, limitando-se sua oferta a localidades tecnicamente viáveis.

03.03 O Modem é indispensável ao acesso e fruição do SCM, que será cedido em regime de comodato.

03.04 O Modem cedido em comodato pela PRESTADORA poderá ter a função Wi-Fi, conforme política comercial vigente do plano ofertado.

03.05 A não utilização do Serviço não implica no seu cancelamento automático, estando o Assinante, portanto, sujeito à cobrança regular e às consequências do inadimplemento, até o momento da efetiva rescisão, na forma prevista neste Contrato.

4. DEVOLUÇÃO DO MODEM

04.01 Em casos de rescisão contratual, o ASSINANTE deverá devolver à PRESTADORA o modem, no mesmo estado em que o recebeu quando da contratação, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da rescisão (interrupção dos serviços), sob pena de ser obrigado ao ressarcimento do valor do equipamento vigente à época do pagamento.

04.02 Na hipótese de ausência do ASSINANTE no local e na data agendada para a retirada e devolução do equipamento, impossibilitando tal retirada pela PRESTADORA, no mesmo prazo disposto no item 04.01, ou de recusa na devolução, fica facultado à PRESTADORA emitir documento de cobrança dos referidos equipamentos, conforme preço vigente dos mesmos à época em que se operar a cobrança.

04.03 É vedado ao ASSINANTE remover o modem do local original da instalação, bem como alterar qualquer característica original da instalação, bem como efetuar qualquer espécie de reparo, manutenção ou abertura do aparelho para qualquer fim, considerando-se tal ocorrência como falta grave e ensejadora de imediata rescisão deste contrato. A manutenção dos equipamentos deverá ser feita por empregados da PRESTADORA ou por terceiros autorizados pela mesma. Em casos de danificação dos equipamentos além de arcar com os custos de reposição do equipamento danificado, o ASSINANTE também arcará com os custos de taxa de serviço e outros que se fizerem necessários para reparar a ação indevida do ASSINANTE.

04.04 O ASSINANTE não poderá emprestar, ceder, sublocar, total ou parcialmente, o equipamento sem a expressa anuência, por escrito, da PRESTADORA.

04.05 O ASSINANTE ficará responsável pelo bem assumindo inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade do modem, na forma dos artigos 579 a 585 e 565 a 576 do Código Civil Brasileiro, respectivamente, devendo restituí-los à PRESTADORA, mediante visita desta previamente agendada

com o ASSINANTE, caso haja rescisão do presente contrato, respondendo ainda nas hipóteses de dano, perda, furto, roubo e/ ou extravio do aludido equipamento, que, em qualquer dos casos, gerarão a cobrança do valor do equipamento pela PRESTADORA ao ASSINANTE.

5. MODALIDADES, PLANOS E CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

05.01 Quando da adesão, o ASSINANTE optará por uma das modalidades oferecidas: RESIDENCIAL ou CORPORATIVA; assim como por um dos planos de utilização disponíveis, que constarão da solicitação de serviço e da respectiva “OS”;

05.02 É facultado ao ASSINANTE, exceto durante a vigência de OPÇÃO FIDELIDADE, estando adimplente com suas obrigações perante a PRESTADORA, requerer, a qualquer tempo, a alteração de plano, dentre os disponíveis, mediante o pagamento da respectiva taxa de serviço vigente na oportunidade, aumentando-se ou reduzindo-se, conforme o caso, o preço de sua mensalidade, de acordo com a tabela de valores mensais vigentes à época da mudança e respeitadas todas as condições previstas nesse instrumento.

05.03 Cada plano será diferenciado dos demais pela combinação dos seguintes fatores: (I) velocidade utilizada; (II) serviços inclusos; (III) quaisquer outros fatores que venham a ser utilizados pela PRESTADORA.

05.04 A PRESTADORA poderá extinguir, ou mesmo alterar, total ou parcialmente, a qualquer momento, qualquer um de seus planos de utilização disponíveis, devendo para tanto efetuar a comunicação ao ASSINANTE, com antecedência de 30 (trinta) dias, para que o ASSINANTE possa optar por outro plano de utilização, sendo que, caso não ocorra a manifestação do ASSINANTE, a PRESTADORA estará autorizada a efetuar a transferência deste para outro Plano Alternativo de Serviço similar, de acordo com a regulamentação da ANATEL então vigente.

05.05 A PRESTADORA poderá, a seu exclusivo critério, modificar ou deixar de prestar serviços suplementares e facilidades adicionais, comunicando o ASSINANTE com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias, de acordo com a regulamentação correspondente.

6. FIDELIDADE

06.01 A PRESTADORA poderá oferecer ao ASSINANTE benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário, tais como, liberação do pagamento da taxa de adesão e/ou instalação, descontos nos preços a serem pagos, dentre outros, mediante o compromisso de PERMANÊNCIA MÍNIMA do ASSINANTE com a PRESTADORA, conforme CONTRATO DE PERMANÊNCIA a ser firmado pelas Partes.

7. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS E MODALIDADES DO SERVIÇO

07.01 A velocidade contratada do SCM representa a velocidade nominal máxima de acesso, ou seja, a velocidade máxima atingida durante a navegação na internet, que poderá variar dependendo do equipamento (computador) utilizado pelo ASSINANTE, tráfego de dados na INTERNET principalmente quando os dados tiverem origem em rede de terceiros, além de outros fatores externos, fora do controle da PRESTADORA.

07.02 O ASSINANTE entende que, quando transmitido via Wi-Fi, o sinal do serviço pode sofrer limitações, de acordo com obstáculos existentes (paredes, espelhos, interferência de outras redes disponíveis no local, outros) e distância do local de acesso à internet.

07.03 A taxa mínima de transmissão de dados instantânea, em 95% dos casos, deve ser de 40% da velocidade nominal anunciada e a taxa mínima de transmissão de dados média, de 80% da velocidade nominal anunciada. Os critérios para medição estabelecidos na regulamentação podem ser consultados em www.anatel.gov.br.

07.04 A PRESTADORA utilizará todos os meios técnicos e comercialmente viáveis, para garantir a velocidade do SCM nos padrões e limites estabelecidos pela regulamentação vigente da ANATEL.

07.05 A oferta de capacidade contratada pelo ASSINANTE corresponde à taxa bruta de transferência de dados, ou seja, inclui a transmissão de informações de controle referentes aos protocolos de comunicação de dados como Ethernet, TCP/IP e outros que venham a ser utilizados pelas aplicações do ASSINANTE.

07.06 O ASSINANTE entende e concorda que, eventualmente, o serviço poderá estar indisponível, em virtude de manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), dificuldades técnicas, e por outros fatores fora do controle da PRESTADORA. A CONTRATADA não será obrigada a efetuar o desconto caso a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior ou culpa exclusiva do ASSINANTE ou de terceiro

07.07 O SCM destina-se ao uso do ASSINANTE em conformidade com a modalidade e plano por ele optado. É vedada e terminantemente proibida a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento do sinal do SCM, exceto por expressa autorização por escrito, da PRESTADORA, responsabilizando-se o ASSINANTE penal e civilmente pelo eventual descumprimento desta cláusula.

07.08 Para configurar cada ponto do serviço SCM, nas modalidades RESIDENCIAL e CORPORATIVA, será atribuído pela PRESTADORA um endereço IP dinâmico, ou seja, variável.

8. DA INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO E DESCONEXÃO DOS EQUIPAMENTOS E DO SERVIÇO

08.01 A instalação, manutenção e desconexão dos equipamentos e do SERVIÇO deverão ser realizadas exclusivamente por equipe técnica da PRESTADORA ou por terceiros por ela autorizados.

08.02 Sempre que necessário o deslocamento técnico e/ou execução técnica para: (i) atender solicitação do ASSINANTE que não decorra de problema causado pela PRESTADORA, e/ou (ii) solucionar problema causado pelo ASSINANTE, seja por sua culpa exclusiva ou pelo mau uso do serviço e/ou dos equipamentos, a PRESTADORA poderá cobrar TAXA DE VISITA TÉCNICA em conformidade com a tabela de valores e condições vigente à época de sua realização.

08.03 A PRESTADORA poderá cobrar do ASSINANTE a visita improdutiva, entendida como a constatação de inexistência de problema no Serviço, nos Equipamentos e/ou na infraestrutura da PRESTADORA e/ou a ausência de pessoa responsável que autorize a entrada da equipe técnica da PRESTADORA, sem prejuízo de outras hipóteses.

08.04 A PRESTADORA poderá efetuar, periodicamente e mediante agendamento prévio com o ASSINANTE, vistoria nos equipamentos, visando garantir sua manutenção e perfeito funcionamento, bem como a atualização tecnológica e preservação da qualidade do SERVIÇO.

08.05 No caso de 3 (três) tentativas improdutivas de vistoria, ocorrendo visitas improcedentes, negativa de acesso ou negativa de troca de equipamento, por culpa exclusiva do ASSINANTE, a PRESTADORA poderá optar pela descontinuidade da prestação dos serviços, mediante envio de aviso por escrito ao ASSINANTE.

08.06 É expressamente vedado ao ASSINANTE: (i) remover o equipamento ou alterar qualquer característica do local original da instalação; (ii) efetuar qualquer espécie de reparo ou abertura do modem; (iii) emprestar, ceder, sublocar, total ou parcialmente, o equipamento; (iv) proceder qualquer alteração ou permitir que qualquer pessoa não autorizada pela PRESTADORA manipule as redes interna e/ou externa de distribuição do sinal; (v) adulterar qualquer equipamento de maneira que permita a recepção de serviços adicionais não contratados pelo ASSINANTE ou terceiros.

08.07 O ASSINANTE está ciente que as condutas descritas no item anterior, sem prejuízo de outras práticas não elencadas neste Contrato, podem configurar ilícitos de ordem cível e penal, passíveis de registro de ocorrência perante a competente autoridade policial e das consequentes ações cíveis e criminais

08.08 Quando da desconexão, a equipe técnica verificará o estado de conservação e funcionamento dos equipamentos, através de testes, inclusive quando estes forem desconectados pelo próprio ASSINANTE. Quando constatadas avarias e/ou adulterações, a equipe técnica da PRESTADORA comunicará o ASSINANTE e emitirá laudo técnico, que embasará a emissão de cobrança pelo ressarcimento do equipamento.

9. DA EVENTUAL NECESSIDADE DE REALIZAÇÃO DE OBRAS CIVIS

09.01 Na hipótese de identificação de impossibilidade técnica do cabeamento e/ou dos equipamentos necessários no imóvel do ASSINANTE, ou ausência de autorização do síndico, a PRESTADORA comunicará ao ASSINANTE tal impossibilidade.

09.02 Tendo, ainda, interesse no serviço, o ASSINANTE providenciará, por conta própria, a contratação de mão-de-obra e de material a serem utilizados na execução de obra civil eventualmente necessária à conexão de seu terminal a rede de cabos da PRESTADORA, arcando com todos os custos dela decorrentes.

10. DA MUDANÇA DE ENDEREÇO E CESSÃO DA ASSINATURA

10.01 O ASSINANTE adimplente com suas obrigações contratuais poderá solicitar a transferência de endereço para a mesma Cidade, desde que exista disponibilidade técnica para instalação no novo endereço, a qual será realizada em até 10 (dez) dias úteis da data de solicitação. A PRESTADORA poderá cobrar eventuais despesas com a transferência, de acordo com a taxa de instalação vigente no momento da solicitação de transferência para o novo endereço desde que seja no mesmo município.

10.02 O CESSIONÁRIO manifestará sua anuência aos termos e condições deste contrato e arcará com eventuais despesas com a transferência, de acordo com a taxa de instalação vigente no momento da solicitação de transferência da titularidade para novo endereço.

11. DA COMUNICAÇÃO ENTRE PRESTADORA E ASSINANTE

11.01 Cabe ao ASSINANTE comunicar a PRESTADORA as condições do local da prestação do SERVIÇO e de funcionamento dos equipamentos, bem como quaisquer dúvidas referentes aos pagamentos e vencimentos das mensalidades, além de comunicar eventuais alterações de dados, especialmente telefone e endereço eletrônico (e-mail) para contato.

11.02 Ao aderir ao presente Contrato, o ASSINANTE passa a integrar o banco de dados da PRESTADORA e poderá ser informado sobre lançamentos, ofertas especiais, promoções e parcerias da PRESTADORA, ressalvando seu direito de não ter interesse no recebimento de tais informações, mediante contato com a Central de Relacionamento da PRESTADORA.

12. DOS PREÇOS

12.01 O ASSINANTE pagará à PRESTADORA taxa de instalação, taxas de serviços e mensalidade referente à disponibilização dos serviços ora contratados.

12.02 O ASSINANTE pagará à PRESTADORA os valores pré-estabelecidos na política comercial, em conformidade com a oferta vigente à época da contratação, não sendo aceitos quaisquer outros valores que não os estabelecidos pela PRESTADORA em sua política comercial. Os valores referentes ao(s) serviço(s) ora contratado(s) serão cobrados a partir da data de sua instalação.

12.03 Os valores devidos pelo ASSINANTE à PRESTADORA variarão conforme as condições comerciais oferecidas (oferta) no momento da contratação dos serviços pela PRESTADORA, respeitando-se a modalidade, plano de serviço e seleção escolhidos pelo ASSINANTE.

13. FORMA E MODALIDADES DE PAGAMENTO

13.01 O ASSINANTE é responsável pelo pagamento à PRESTADORA dos valores vigentes na data da prestação do SERVIÇO contratado, não limitado a taxa de instalação, taxa de adesão, mensalidade, visita técnica, e demais serviços adicionais, que poderão variar de acordo com as condições comerciais oferecidas e com as opções contratadas pelo ASSINANTE. O SERVIÇO contratado será cobrado a partir da data de sua instalação/habilitação.

13.02 Os valores devidos pelo ASSINANTE poderão ser pagos através de boletos bancários, por débito em conta corrente ou outro meio autorizado pela PRESTADORA.

13.03 Os valores serão incluídos na fatura de cobrança emitida mensalmente pela PRESTADORA. O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação/habilitação do serviço contratado.

13.04 Quando disponível, o ASSINANTE receberá o documento de cobrança por meio eletrônico, devendo, para tanto, informar seu endereço eletrônico e mantê-lo atualizado.

13.05 O não recebimento do documento de cobrança mensal não isenta o ASSINANTE de realizar o pagamento dos valores por ele devidos, até o seu vencimento. Neste caso, o ASSINANTE deverá entrar em contato com a PRESTADORA, através da Central de Relacionamento, que informará o procedimento a ser adotado para efetivação do pagamento.

14. DO REAJUSTE DE PREÇOS

14.01 Como forma de manter o equilíbrio econômico financeiro do contrato, o valor dos serviços será reajustado na periodicidade mínima admitida em lei, atualmente anual, com base na variação positiva do Índice Geral de Preços – Mercado/IGP-M, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas.

15. DO ATRASO NO PAGAMENTO

15.01 O não pagamento de qualquer dos valores devidos, por parte do ASSINANTE, em seu respectivo vencimento acarretará a aplicação de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados "pro rata die" sobre o valor original da fatura, até a data do efetivo pagamento, bem como multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do principal.

16. DO INADIMPLEMENTO

16.01 Os serviços poderão ser suspensos pela PRESTADORA em caso de inadimplemento por parte do ASSINANTE. A PRESTADORA notificará o ASSINANTE sobre a suspensão do serviço. A suspensão parcial e total dos serviços poderá ser aplicável, sendo observados os procedimentos e prazos previstos na regulamentação vigente da Anatel.

16.02 Persistindo a situação de inadimplência do ASSINANTE, a PRESTADORA poderá rescindir o Contrato.

16.03 A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes do Contrato de Prestação do Serviço e do Contrato de Permanência, quando for o caso.

16.04 A PRESTADORA informará o ASSINANTE, por mensagem eletrônica ou correspondência, da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito.

17. DO PRAZO

17.01 O presente contrato vigorará por prazo indeterminado a contar da data de instalação/habilitação do SERVIÇO pela PRESTADORA.

18. DA RESCISÃO CONTRATUAL

18.01 O contrato poderá ser rescindido mediante comunicação do ASSINANTE junto ao Centro de Atendimento, com incidência de multa para os Contratos de Permanência ainda vigentes;

18.02 O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito caso:

- a) seja cancelada a autorização outorgada à PRESTADORA para prestação do SERVIÇO;
- b) o endereço indicado pelo ASSINANTE não apresente ou deixe de apresentar condições técnicas ou de segurança, para a instalação e manutenção do serviço, não acarretando à PRESTADORA quaisquer ônus adicionais em virtude de tais impossibilidades;
- c) o ASSINANTE utilize indevidamente os serviços, através a adulteração de equipamentos ou por qualquer outro meio, de forma que venha a fruir o SERVIÇO de forma diferente da contratada.

18.03 A PRESTADORA resguarda do direito de rescindir o presente contrato nas seguintes hipóteses, sem que lhe seja atribuído qualquer ônus:

- a) sejam suspensos/cancelados os sinais do ASSINANTE inadimplente, hipótese em que o ASSINANTE não terá direito à devolução de qualquer quantia até então paga, permanecendo responsável pelo pagamento dos valores em atraso, acrescido dos encargos legais e contratualmente previstos, conforme os serviços contratados e o prazo de contratação dos mesmos, poderá neste caso, ocorrer, ainda, ônus adicional ao ASSINANTE;
- b) caso o ASSINANTE entre em contato com a central de atendimento da AXXEL praticando comportamentos inadequados e graves de forma reiterada junto aos colaboradores da AXXEL, ofendendo os mesmos ou fazendo ameaças ou ainda solicitando visitas de forma reiterada e sem fundamentos, mesmo após a área técnica apurar e certificar que não há problemas técnicos confirmados que justifiquem novos agendamentos.
- c) caso o ASSINANTE atente contra a integridade física dos técnicos ou faça ameaças aos mesmos.

18.04 O presente contrato de prestação de serviços poderá ser rescindido a qualquer tempo pelas partes, quando comprovado desrespeito ou violação de qualquer de suas cláusulas.

19. DA RESPOSABILIDADE PELO USO INDEVIDO

19.01 O ASSINANTE reconhece que não caberá à PRESTADORA qualquer responsabilidade decorrente do uso indevido da rede local e/ou mundial de computadores, por quem quer que seja, ou da troca de mensagens entre o ASSINANTE e provedores de acesso ou terceiros, ou mesmo de transações comerciais e/ou financeiras ou de qualquer outra natureza praticadas pelo ASSINANTE através da rede da PRESTADORA ou através da INTERNET.

20. DO ATENDIMENTO AO ASSINANTE

20.01 O atendimento ao ASSINANTE será realizado pelo telefone 0800 000 0512. Para Deficientes Auditivos e de Fala através da internet no site www.axxelitelecom.com.br.

21. DA SUCESSÃO

21.01 O presente contrato obriga as PARTES, seus herdeiros ou sucessores legais ao seu cumprimento fiel e integral, a qualquer tempo.

22. REGULAMENTAÇÃO

22.01 O Serviço de Comunicação Multimídia é regulamentado pelas Resoluções No. 614 de 28/05/2013 e Resolução No. 632 de 07/03/2014 da ANATEL, em que estão descritos os direitos e deveres das Partes

22.02 A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) encontra-se sob a égide da Lei no. 9.472, de 16/07/1997; do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução No. 614, de 28/05/2013, Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução No. 632, de 07/03/2014, e demais normas aplicáveis.

22.03 A legislação que regula os serviços ora contratados pode ser obtida na Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL):

Endereço eletrônico: www.anatel.gov.br

Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H – CEP 70.070-940 – Brasília – DF

Central de Atendimento: 0800-33-2001

Telefone: 1331

Telefone adaptado: 1332

Tel: 61 2312-2000

23. DA PROTEÇÃO DE DADOS

23.01 A PRESTADORA utiliza soluções e medidas técnicas de segurança compatíveis com os padrões internacionais e boas práticas do setor, com objetivo de preservar a inviolabilidade dos dados, contra perdas acidentais ou ilegais, alteração, divulgação ou acesso não autorizados.

23.02 Sobre os dados pessoais que poderão ser coletados e utilizados, a PRESTADORA informa que:

(i) poderá coletar, utilizar e armazenar, a seu exclusivo critério, dados cadastrais do ASSINANTE, entre eles nome, e-mail, endereço, telefone, CPF, RG, data de nascimento e gênero, os quais são importantes para algumas ações como preenchimento de contrato, emissão de nota fiscal e para comunicação com o ASSINANTE;

(ii) poderá coletar dados bancários e de cartão de crédito para efetuar cobranças pelos serviços contratados pelo ASSINANTE;

(iii) poderá coletar informações sobre navegadores e dispositivos, incluindo endereço IP, relatório de erros, atividade do sistema, data e hora e URL, para cumprimento das determinações exigidas pelo Órgão Regulador e pela legislação;

(iv) poderá gravar as chamadas realizadas por seu setor de Atendimento, visando o monitoramento da qualidade dos serviços prestados nesse canal; para atendimento a determinações judiciais ou autoridades públicas na esfera penal em atendimento a investigações criminais em curso;

(v) poderá coletar dado biométrico do ASSINANTE em suas lojas e autoatendimento, por meio da coleta de fotografia, para auxiliar na verificação de autenticidade de documentos (documentos copia) e/ou evitar fraudes;

(vi) poderá coletar informações para a formação de perfil de crédito pela PRESTADORA e por parceiros que desempenham atividades relacionadas à proteção ao crédito e prevenção à fraude, relativas ao perfil de consumo e ao relacionamento com a PRESTADORA.

23.03 Conforme determinação do Marco Civil da Internet – MCI, as requisições de registros de conexão, informações relativas à data e hora de início e término de uma conexão à internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados, serão atendidas pela PRESTADORA somente através de determinação judicial.

23.04 Requisições de Registro às aplicações da PRESTADORA, o conjunto de informações referentes à data e hora de uso de uma determinada aplicação de internet a partir de um determinado endereço IP, conforme determinação contida no Marco Civil da Internet – MCI, serão atendidas através de determinação judicial.

23.05 A PRESTADORA informa que não trata dados pessoais sobre sua origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou à organização religiosa, filosófica ou política, dado referente à sua saúde ou à sua vida sexual.

23.06 A PRESTADORA irá tratar os dados pessoais dos ASSINANTES pelo tempo que durar a prestação do serviço de telecomunicações contratado e manterá os dados dos ASSINANTES em seus registros, após o término da prestação do serviço, para cumprimento de determinação legal, bem como para eventual fornecimento de dados às autoridades públicas.

23.07 Nessa contratação, a PRESTADORA atua como Controladora dos dados e, para execução de suas atividades, compartilhará os dados pessoais do ASSINANTE com alguns terceiros, como por exemplo, as empresas de Call Center; empresas de serviços técnicos; empresas que possuem pacotes de conteúdo comercializados nos canais de

venda para ativação e assinatura de conteúdo; empresas de crédito e cobrança, empresas de soluções de crédito e prevenção à fraude; agentes autorizados; parceiros de televidas; parceiras de tratamento de dados coletados pelos aplicativos da PRESTADORA.

23.08 A PRESTADORA compartilha dados de seus ASSINANTES com o setor Público, como por exemplo, a Anatel, bem como com Autoridades Administrativas competentes como Polícia Civil, Polícia Federal, Polícia Militar, Polícia Legislativa em cumprimento à legislações específicas*; Ministério Público Estadual e Federal, Ministério Público Militar. Nas demais situações, a PRESTADORA poderá compartilhar dados de seus ASSINANTES mediante requerimento judicial.

*(Lei 12.830 de 20 de junho de 2013 (Lei dos Delegados); Lei 12.850 de 02 de agosto de 2013 (Lei do Crime Organizado); Lei 12.683 de 09 de julho de 2012 (Lavagem de Dinheiro); art. 269 do Regimento Interno da Câmara e Resolução 18 da Câmara dos Deputados de 18 dezembro de 2003)

23.09 O ASSINANTE poderá exercer seus direitos previstos na Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, por meio dos canais de atendimento ao cliente 0800 000 0512 ou e-mail SAC@axxeltelecom.com.br, para confirmação de tratamento de dados; direito de acesso; correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; anonimização; bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a lei; portabilidade; eliminação de dados tratados por consentimento; informação de entidades públicas e privadas; informação de não fornecer consentimento e suas consequências; revogação do consentimento; oposição e revisão de decisões automatizadas.

23.10 Em caso de dúvidas referente a Proteção de Dados tratados nesse contrato, o ASSINANTE poderá entrar em contato com a PRESTADORA em seus Canais de atendimento telefônico e o e-mail SAC@axxeltelecom.com.br.

24. DO FORO

24.01 O foro eleito para dirimir qualquer questão relativa a este instrumento é o da Comarca de Curitiba - Estado do Paraná.

25. DO REGISTRO

25.01 O Serviço de Banda Larga é prestado sob a outorga de SCM, sendo a PRESTADORA devidamente autorizada pela ANATEL, através do Termo de Autorização para Exploração do Serviço de Comunicação Multimídia, Processo SEI: 53500.058520/2020-99 da ANATEL.

25.02 Este instrumento encontra-se registrado sob o nº 1155917 no 2º Registro de Títulos da Cidade de Curitiba, Estado do Paraná.

AXXEL TELECOM
CNPJ nº 39.689.629/0001-26