

## SUMÁRIO DE CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

### PLANO DE SERVIÇO: INTERNET PARANÁ CONECTADO

Plano de Serviço vinculado à prestação de Serviço de Comunicação Multimídia – SCM para acesso e conectividade à Internet, destinado a clientes residenciais (pessoa física) de acordo com as condições definidas no contrato de prestação de serviço.

Para todos os efeitos, o presente sumário não tem valor de contrato e seu objetivo é, tão somente, facilitar o entendimento das principais condições de prestação do serviço.

#### 1. Valores e preços aplicáveis

Plano de serviço	Mensalidade*
INTERNET PARANÁ CONECTADO	R\$ 29,90

\* valores com impostos

Serviço cobrado mensalmente com valor fixo.

#### 2. Período Promocional

O valor da mensalidade referido no item “1” é livre de promoção. Regulamentos promocionais poderão ser criados e adotados a esse plano de serviço, estando disponíveis em [www.copeltelecom.com](http://www.copeltelecom.com).

#### 3. Data e regra de reajuste

O reajuste é anual e aplicado conforme a variação positiva do índice IST – Índice de Serviços de Telecomunicações para o período, ou na falta deste, por índice que venha a substituí-lo.

#### 4. Valores de aquisição, instalação e manutenção dos serviços e equipamentos

##### 4.1. Serviço de instalação

Serviço de Instalação	
COM prazo de permanência de 12 meses	SEM prazo de permanência
R\$ 99,00	R\$ 399,00

As regras que tratam do prazo de permanência estão dispostas no “Termo de Oferta de Benefício e Fidelização”.

#### 4.2. Ressarcimento de equipamento

Os equipamentos são fornecidos em regime de comodato. O contrato de prestação de serviço define as situações em que o cliente estará condicionado a realizar o pagamento referente ao ressarcimento do equipamento disponibilizado. Os valores cobrados a título de ressarcimento estão disponíveis no site [www.copeltelecom.com.br](http://www.copeltelecom.com.br).

#### 4.3. Serviço de visita técnica improdutivo

Durante a prestação do serviço, os atendimentos técnicos realizados por solicitação do cliente, sem registro de anormalidade ou irregularidade a corrigir, estarão sujeitos à cobrança de serviço de visita técnica improdutivo conforme valor disponível no site ou mediante consulta junto a Central de Atendimento.

Obs.: demais regras relacionadas com aquisição, instalação e manutenção dos serviços são tratadas no contrato de prestação de serviço.

### 5. Restrições à utilização do serviço

- 5.1. A função de servidor de dados de qualquer espécie, inclusive servidores Web, FTP, MTP, POP3, servidores de rede ponto-a-ponto e quaisquer conexões entrantes não é suportada para este serviço.
- 5.2. Plano de Serviço ofertado mediante distribuição dinâmica de uma pilha dupla composta de endereço IPv4 privado, compartilhado por meio da tecnologia CGNAT (Carrier Grade Address Translation) e endereço IPv6.
- 5.3. Não comercializar, ceder, compartilhar ou revender o(s) serviço(s) contratado(s), ou parte deste(s), a terceiros.

Obs.: demais regras relacionadas com restrições de uso do serviço são tratadas no Contrato e no documento de Características Técnicas do Serviço.

### 6. Limites de franquia e condições aplicáveis após a sua utilização

A franquia de consumo associada ao plano de serviço INTERNET PARANÁ CONECTADO é de 10 GBytes por mês, somados upload e download. Após ultrapassar o limite da franquia o Cliente terá sua velocidade de conexão reduzida para 100 kbps, até o início do próximo período de medição.

### 7. Velocidade de conexão

Plano de Serviço	Velocidade Máxima
INTERNET PARANÁ CONECTADO	1 Mbps (Mega bit por segundo)



O plano de serviço atende o regulamento da Anatel quanto ao cumprimento dos indicadores de velocidade.

A velocidade disponível através do plano de serviço é nominal máxima de acesso e está sujeita a variações em decorrência de fatores alheios à COPEL TELECOM.

## **8. Viabilidade de instalação/ativação**

A instalação do serviço está sujeita a análise de viabilidade técnica e o prazo de ativação pode variar de acordo com a localidade e situação do imóvel.

## **9. Incidência de prazo de permanência, período e valor da multa em caso de rescisão antes do término do prazo.**

9.1. É facultado ao cliente realizar a contratação do plano de serviço com prazo de permanência (fidelização) de 12 (doze) meses. O Termo de Oferta de Benefício e Fidelização, anexo ao Contrato de prestação do serviço, apresenta as condições e o benefício associado ao prazo de permanência.

9.2. O cliente optante pela fidelização de 12 (doze) meses e que venha a cancelar o serviço antes do cumprimento do prazo estará condicionado ao pagamento do valor de R\$ 300,00 (trezentos Reais), calculado na forma pró-rata proporcionalmente ao período faltante.

9.3. O prazo de permanência tem início na data de instalação do serviço.

Obs.: demais regras relacionadas com o prazo de permanência são tratadas no Termo de Oferta de Benefício e Fidelização.

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE  
COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM  
NA MODALIDADE INTERNET PARANÁ  
CONECTADO.**

A COPEL TELECOMUNICAÇÕES S/A, pessoa jurídica de direito privado, sociedade por ações, subsidiária integral da COMPANHIA PARANAENSE DE ENERGIA – COPEL, inscrita no CNPJ/MF sob nº 04.368.865/0001-66 e Inscrição Estadual nº 90.233.099-28, com sede à Rua José Izidoro Biazetto, nº 158 – Bloco “A”, Mossunguê, em Curitiba-PR, neste ato representada conforme seu Estatuto Social, aqui denominada **Contratada** e, de outro lado, o **Cliente**, qualificado através de informações fornecidas via Internet pelo Formulário de Solicitação de Serviços, doravante denominado **Contratante**, em conjunto denominadas **Partes**, aderem de forma integral a este Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações, com base nas condições a seguir estabelecidas.

**CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO:**

**1.1** Prestação de serviço de comunicação multimídia, na modalidade **INTERNET PARANÁ CONECTADO**, para acesso e conexão à Internet e ou outros serviços de valor adicionado incluídos em Plano de Serviços Opcionais específico, de acordo com as definições e condições previstas neste Contrato.

**1.2** O serviço **INTERNET PARANÁ CONECTADO** se destina, exclusivamente, para clientes residentes nos Municípios do Estado do Paraná: Bom Sucesso, Cambira, Congonhinhas, Douradina, Doutor Camargo, Eneas Marques, Fênix, Figueira, Floresta, Francisco Alves, Itambé, Mercedes, Nova Santa Rosa, Ouro Verde Do Oeste, Pato Bragado, Quatro Pontes, Quinta Do Sol, Rio Branco Do Ivaí, Santa Isabel Do Ivaí, São Jorge D'Oeste, Sapopema, Tupãssi, Ventania, Verê e Reserva do Iguaçu.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DEFINIÇÕES:**

**2.1.** Para os fins e efeitos deste Contrato, são adotadas as seguintes definições:

**CLIENTE** ou **CONTRATANTE**: pessoa física que possui vínculo com a **Contratada**.

**INTERNET**: conglomerado de redes em escala mundial de milhões de computadores interligados pelo TCP/IP que permite o acesso a informações e todo tipo de transferência de dados.

**FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO**: conjunto de informações fornecidas pela **Contratante** no *site* da **Contratada** ou através da sua Central de Atendimento, constituindo parte integrante deste instrumento para todos os fins e efeitos, pelas quais são declarados verdadeiros os dados, sem se limitar a estes, sobre a qualificação da pessoa jurídica, o CNPJ, a inscrição estadual e a municipal, o endereço para instalação, as formas de contato, o tipo de

solicitação efetuada, o serviço, a velocidade e a data de vencimento da fatura desejados.

ADESÃO: ato de aprovação eletrônica e concordância com as cláusulas e condições para a prestação dos serviços previstos neste instrumento.

ACEITE: ato de aprovação eletrônica pela **Contratante** da proposta comercial apresentada pela **Contratada**.

PLANO DE SERVIÇOS: submodalidades pertencentes ao rol da modalidade **INTERNET PARANÁ CONECTADO**, que poderão ser contratadas pela **Contratante** e que estarão disponíveis no *site* [www.copeltelecom.com](http://www.copeltelecom.com).

SERVIÇOS OPCIONAIS: recursos e ou facilidades adicionais aos serviços originalmente solicitados, de contratação facultativa.

PLANO DE SERVIÇOS OPCIONAIS: rol de serviços opcionais que poderão ser contratados por meio do *site* [www.copeltelecom.com](http://www.copeltelecom.com).

ESTUDO DE VIABILIDADE: análise técnica e de disponibilidade de rede para prestação do(s) serviço(s) pela **Contratada**.

ENDEREÇO IP: designação dinâmica de *IP-Internet Protocol* utilizado durante a prestação do serviço para acesso à Internet, conforme submodalidade contratada.

FRANQUIA DE DADOS: volume de dados mensal, medido em Bytes, disponível para consumo conforme submodalidade de serviço contratada.

PERÍODO DE MEDIÇÃO: período utilizado para fins de controle da franquia de dados que se inicia no primeiro dia de cada mês e termina no último dia do mês.

INTERFACE: ponto (porta) para conexão física e lógica entre os respectivos equipamentos das **Partes**, disponibilizado pela **Contratada** à **Contratante** para prestação do serviço.

DATA DE ATIVAÇÃO: dia, mês e ano em que são concluídos os testes de aceitação dos serviços e iniciada a prestação do serviço.

FICHA DE ATIVAÇÃO: documento emitido pela **Contratada** que deve ser assinado por representante da **Contratante**, no momento da ativação e entrega do(s) serviço(s) contratado(s).

SERVIÇO DE ATIVAÇÃO/CONFIGURAÇÃO: valor em reais devido pela **Contratante** à **Contratada** em razão da instalação e ativação para fruição da prestação do(s) serviço(s) contratado(s).

SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO DE REDE ÓPTICA DE ACESSO: valor em reais devido pela **Contratante** à **Contratada** quando o acesso físico se caracterizar como projeto especial para atendimento.

**SERVIÇO DE VISITA TÉCNICA:** valor em reais devido em razão de atendimento pessoal realizado pela **Contratada**, por solicitação da **Contratante**, sem registro de anormalidade e ou de irregularidade a corrigir.

**MENSALIDADE:** valor em reais faturado e cobrado mensalmente pela **Contratada** em decorrência do uso do(s) serviço(s) objeto deste Contrato pela **Contratante**.

**SERVIÇO DE REMANEJAMENTO:** valor em reais devido pela **Contratante** em razão de serviço prestado pela **Contratada** para atendimento de solicitação de mudança de endereço ou de relocação de equipamento, interna ou externamente ao local onde esteja instalado.

**VELOCIDADE DE DOWNLOAD:** quantidade de dados transferidos a cada segundo na Internet, através do serviço contratado, de um computador ou equipamento remoto para um computador ou equipamento conectado na rede local da **Contratante**.

**VELOCIDADE DE UPLOAD:** quantidade de dados transferidos a cada segundo na Internet, através do serviço contratado, de um computador ou equipamento conectado na rede local da **Contratante** para um computador remoto ou equipamento.

**CANCELAMENTO:** interrupção definitiva da prestação do(s) serviço(s) a pedido da **Contratante**.

**DESISTÊNCIA:** cancelamento da solicitação do serviço pela **Contratante**, a qualquer momento entre o aceite e a ativação do serviço pela **Contratada**.

**ENCERRAMENTO:** interrupção definitiva da prestação do(s) serviço(s), por iniciativa da **Contratada**.

**REATIVAÇÃO:** restabelecimento da fruição da prestação do(s) serviço(s) contratado(s), após regularização de pendência de pagamento que motivou a suspensão.

**SUSPENSÃO:** interrupção temporária da prestação do(s) serviços(s), por iniciativa da **Contratada**, em razão de pendência de pagamento pela **Contratante** ou motivada conforme definido em 3.7. ou 7.3.19.

**SUSPENSÃO PARCIAL:** redução da velocidade de prestação do serviço por iniciativa da **Contratada**, realizada de forma temporária em razão de pendência de pagamento pela **Contratante**.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DA CONTRATAÇÃO E DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

**3.1.** A contratação do(s) serviço(s) é realizada por adesão e decorre da livre e espontânea decisão da **Contratante**, de acordo com as regras estabelecidas pela **Contratada** no site [www.copeltelecom.com](http://www.copeltelecom.com), mediante prévia obtenção de conta–*login* e senha para uso exclusivo pela **Contratante**.

**3.1.1** Após a adesão, a **Contratada** apresentará proposta comercial referente ao(s) serviço(s) solicitado(s) e encaminhará à **Contratante**.

**3.1.2** A **Contratante**, a partir do recebimento da proposta comercial, dará o aceite eletronicamente ou por meio do encaminhamento do Contrato assinado fazendo-se acompanhar da ficha cadastral devidamente preenchida, ratificando as condições negociais, momento em que o contrato será definitivamente celebrado.

**3.1.3.** O uso da conta-*login* e da senha, fornecidos pela **Contratada**, é de exclusiva responsabilidade da **Contratante**, cabendo-lhe zelar pela segurança e sigilo requeridos, sob pena de arcar com eventuais prejuízos decorrentes de uso incorreto de tais informações.

**3.1.4.** O processo de ativação do serviço, objeto deste contrato, será iniciado a partir da data de aceite mencionada no item 3.1.2.

**3.2.** O pagamento da primeira fatura pela **Contratante** ratifica a contratação, nos termos previstos neste documento.

**3.3.** A prestação dos serviços pela **Contratada** fica condicionada a disponibilização da infraestrutura interna e dos recursos de informática definidos no Anexo 1.

**3.4.** A **Contratada** fica isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidades dos sistemas de informática e ou de softwares de propriedade da **Contratante** que impliquem em prejuízo à qualidade da prestação do serviço contratado.

**3.5.** Para a prestação dos serviços, a **Contratada** atribuirá à **Contratante**, sem ônus adicional, 1 (um) endereço IP.

**3.6.** Durante a prestação do serviço, a **Contratada** realizará atendimentos técnicos por solicitação da **Contratante**, os quais estarão sujeitos à cobrança de serviço de visita técnica com o valor disponível no *site* da **Contratada** ou mediante consulta junto a Central de Atendimento.

**3.7.** No caso de descumprimento pela **Contratante** das obrigações e responsabilidades dispostas na Cláusula Sétima, subitens 7.3.7, 7.3.15 e 7.3.16, a critério da **Contratada**, a prestação do(s) serviço(s) poderá ser suspensão, mediante prévio aviso por meio eletrônico e sem direito a indenização, ressarcimento ou desconto concernente a interrupção.

**3.7.1.** A **Contratada** pode ainda, unilateralmente, optar pelo encerramento e consequente rescisão do contrato, sem que implique na incidência de quaisquer ônus ou penalidades à **Contratada**.

**3.8.** A desistência sujeita a **Contratante** ao pagamento do serviço de ativação/configuração e do serviço de implantação de rede óptica de acesso, quando aplicáveis, exceto nas seguintes situações:

**3.8.1.** Quando a desistência tenha sido motivada pela indisponibilidade da infraestrutura interna, conforme definida no Anexo 1.

**3.8.2.** Quando for identificada, pela **Contratada**, inviabilidade técnica de atendimento no decorrer do processo de ativação do serviço.

**3.8.3.** Quando houver descumprimento do prazo de ativação por culpa exclusiva da **Contratada**.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS OPCIONAIS:**

**4.1.** A **Contratante**, a qualquer momento, poderá solicitar, eletronicamente, a contratação de serviços opcionais através do *site* da **Contratada**, observadas as regras e condições estabelecidas para a oferta destes serviços.

**4.2.** A prestação de quaisquer dos serviços opcionais pela **Contratada** fica condicionada à existência de viabilidade técnica e disponibilidade de rede para o local de instalação indicado pela **Contratante**.

**4.3.** Após realização de estudo de viabilidade técnica, a **Contratada** apresentará proposta comercial referente ao(s) serviço(s) opcionais solicitado(s) e encaminhará à **Contratante**.

**4.4.** A **Contratante**, a partir do recebimento da proposta comercial, dará o aceite eletronicamente ou por meio do Contrato assinado, fazendo-se acompanhar da ficha cadastral devidamente preenchida, ratificando as condições negociais, momento em que tais serviços opcionais passarão a integrar o objeto do contrato, cuja tratativa seguirá as regras contidas neste instrumento.

**4.5.** Os serviços opcionais serão cobrados mensalmente de acordo com a disciplina fixada na Cláusula Oitava deste instrumento.

#### **CLÁUSULA QUINTA – VIGÊNCIA:**

**5.1.** Este Contrato entra em vigor na data de adesão e permanecerá vigente até que ocorram as situações previstas na Cláusula Décima Primeira - Rescisão.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DOCUMENTOS INTEGRANTES:**

**6.1.** Integra este Instrumento:

- Anexo 1 – Requisitos de infraestrutura interna e de informática.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES:**

**7.1.** Obrigações e responsabilidades comuns as **Partes**:

**7.1.1.** Executar testes em conjunto quando da ativação dos serviços pela **Contratada**.

**7.1.2.** Ressarcir custos de reparação de equipamento e ou de instalação da outra **Parte**, quando causados comprovadamente e a qualquer tempo por representante da **Parte** reclamada, nas fases de pré-instalação, instalação, operação e desativação do serviço contratado.



**7.1.3.** Assumir, sem prejuízo das demais disposições previstas neste Contrato, a responsabilidade perante a outra **Parte** por toda perda, dano direto e despesa comprovada na forma da lei, resultantes de conduta ou omissão culposa e ou dolosa, seja de empregado, preposto, agente ou terceiro contratado, durante a execução deste acordo, observado o disposto no item 7.1.4.

**7.1.4.** Salvo disposição legal ou regulamentar em contrário, a responsabilidade prevista neste Contrato, limitar-se-á a dano direto, comprovado pela **Parte** prejudicada, excluídos eventual dano indireto, força maior, caso fortuito, insucesso comercial e lucros cessantes.

**7.1.5.** Notificar a outra **Parte** quando afetada por caso fortuito ou força maior que interfira na prestação do serviço, informando sobre a extensão do fato e sobre o prazo estimado durante o qual estará inabilitada a cumprir ou atrasará o cumprimento das obrigações decorrentes deste Contrato. Os casos fortuitos e de força maior são excludentes de responsabilidade na forma do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

**7.1.6.** Notificar a outra **Parte** quando estiverem cessados os efeitos de caso fortuito ou força maior, restabelecendo a situação original deste Contrato.

**7.1.7.** Cumprir todas as demais respectivas obrigações e responsabilidades não afetadas por caso fortuito ou força maior, quando estes casos prejudiquem apenas parcialmente a execução das obrigações deste Contrato.

**7.1.8.** Respeitar e fazer respeitar permanentemente os direitos autorais, marcas, patentes, segredos do negócio e indústria e outros direitos de propriedade intelectual da outra **Parte** e ou de fornecedores, e informar de imediato qualquer violação de que venha a ter conhecimento.

**7.1.9.** Utilizar o nome, a marca, o logotipo, o símbolo do respectivo titular, somente por meio de consentimento expresso da outra **Parte**.

## **7.2. Obrigações e responsabilidades da Contratada:**

**7.2.1.** Realizar no prazo máximo de 7(sete) dias, a contar da data do recebimento da solicitação, estudo de viabilidade e disponibilidade de rede (técnica) para confirmar a possibilidade da prestação de quaisquer dos serviços a serem contratados.

**7.2.2.** Prover a conexão à Internet, respeitando as características definidas no plano de serviços para o serviço escolhido pela **Contratante**.

**7.2.3.** Atender a **Contratante**, esclarecendo dúvidas e/ou respondendo reclamações sobre o(s) serviço(s) contratado(s).

**7.2.4.** Respeitar a inviolabilidade e o sigilo da comunicação da **Contratante**.

**7.2.5.** Corrigir em até 24(vinte e quatro) horas, após o registro da **Contratante** junto a Central de Atendimento, qualquer falha, anormalidade e ou irregularidade na rede de serviços utilizada na prestação do(s) serviço(s), até a interface, sem ônus para a **Contratante** quando esta estiver isenta de responsabilidade, não abrangendo falhas ou configurações inadequadas na

infraestrutura ou sistemas da **Contratante**. O prazo de recuperação pode ser alterado mediante acordo entre as **Partes**, sendo reconhecido por manifestação e ou agendamento de atividade.

**7.2.6.** Comunicar, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, a necessidade de intervenção nos meios de transmissão e ou substituição de equipamentos próprios que afetem a continuidade da prestação do(s) serviço(s) contratado(s), sem ônus para a **Contratante**. O prazo de 7 (sete) dias poderá ser alterado mediante prévio acordo entre as **Partes**.

**7.2.7.** Comunicar, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, a ocorrência de modificações nas especificações técnicas dos serviços, sem alteração na contraprestação pecuniária estabelecida neste Contrato, sempre que necessárias, quando da ocorrência de atualização de programas, equipamentos e soluções tecnológicas nos meios utilizados para a prestação do(s) serviço(s).

**7.2.8.** Avisar a **Contratante**, com antecedência mínima prevista pela legislação, sobre a suspensão do(s) serviço(s) em razão de inadimplência.

**7.2.9.** Providenciar a reativação do serviço suspenso em até 24 (vinte e quatro) horas após confirmação do pagamento, exceto quando esse prazo findar aos sábados, domingos ou feriados, quando este prazo será dilatado para o próximo dia útil.

**7.2.10.** Medir o consumo do(s) serviço(s) prestado(s) dentro do período de medição.

**7.2.11.** Comunicar a **Contratante**, por meio eletrônico, quando esta exaurir a franquia de dados dentro do período de medição.

**7.2.12.** Fornecer à **Contratante** velocidade de conexão conforme definida no plano de serviços, cujo desempenho estará condicionado a disponibilidade momentânea de todos os meios alocados pelos diversos provedores da Internet em cada conexão utilizada.

**7.2.13.** É responsabilidade da **Contratada** prestar adequadamente o serviço **INTERNET PARANÁ CONECTADO**, em conformidade com a legislação pertinente, em especial com a regulamentação do Serviço de Comunicação Multimídia, e disponibilizar as informações referentes ao serviço e suas respectivas condições comerciais através do *site* [www.copeltelecom.com](http://www.copeltelecom.com) ou mesmo em outro meio pertinente, disponibilizado à **Contratante** para consulta.

### **7.3. Obrigações e responsabilidades da Contratante:**

**7.3.1.** Permitir o acesso físico de representante(s) da **Contratada**, devidamente identificados, à(s) dependência(s) sob sua responsabilidade, garantindo livre exercício das atividades de instalação, manutenção e conservação de equipamentos da **Contratada**, bem como a fiscalização das quantidades do(s) serviço(s) em operação e em cobrança.

**7.3.2.** Prover, instalar e manter a infraestrutura interna necessária ao(s) serviço(s) contratado(s), conforme definido no Anexo 1, incluindo a configuração de equipamentos de rede interna.

**7.3.3.** Aceitar tacitamente a data e o resultado dos testes dos serviços de ativação, para todos os efeitos previstos neste Contrato, em razão da impossibilidade de participação ou ausência naqueles testes, observando-se o disposto no subitem 7.1.1.

**7.3.4.** Comunicar à **Contratada**, através da Central de Atendimento ao Cliente, quaisquer anomalias e ou irregularidades observadas nos serviços contratados.

**7.3.5.** Cumprir prazos e condições contidas nos documentos de cobrança recebidos da **Contratada** em decorrência da prestação do(s) serviço(s).

**7.3.6.** Responsabilizar-se, com exclusividade, pelos efeitos causados por prática de qualquer ilícito civil, criminal e ou administrativo, por acessos não autorizados a equipamentos e sistemas de informática ou por alteração, furto, roubo ou destruição de equipamentos, arquivos de dados, programas, procedimentos ou informações de sua propriedade.

**7.3.7.** Responsabilizar-se, com exclusividade, pela utilização do(s) serviço(s) apenas para os fins aos quais se prestam, evitando prática, por pessoal próprio ou terceirizado, dos meios de transmissão e equipamentos colocados à sua disposição pela **Contratada**, incluindo, mas não se limitando a:

a) Obtenção ou tentativa de obtenção dos serviços através de quaisquer meios ou equipamentos com a intenção de evitar o pagamento.

b) Alteração e ou destruição de quaisquer dados de outros usuários conectados à rede Internet.

c) Uso dos serviços como ferramenta para praticar ato ilícito ou em auxílio a qualquer meio ilegal.

d) Comercialização, cessão, compartilhamento ou revenda do(s) serviço(s) contratado(s) , ou parte destes, a terceiros.

e) Colocar, copiar, transmitir ou retransmitir material ilegal ou que ofenda a moral e os bons costumes.

**7.3.8.** Isentar a **Contratada** de responsabilidade, por acessos sem autorização a equipamentos e sistemas de informática ou pela prática de quaisquer ilícitos civis, criminais e ou administrativos, bem como por alteração, furto, roubo ou destruição de equipamentos, de arquivos de dados, programas, procedimentos ou informações de propriedade da **Contratante**.

**7.3.9.** Manter íntegros os equipamentos disponibilizados pela **Contratada**, evitando quaisquer alterações físicas e/ou lógicas, sob pena de indenização e/ou de perda de garantia.

**7.3.10.** Manter dados cadastrais atualizados junto à **Contratada** e, quando aplicável, perante as entidades reguladoras da Internet no Brasil.

**7.3.11.** Manter registros que identifiquem o usuário do endereço IP fornecido pela **Contratada**, nos casos de redistribuição.

**7.3.12.** Preservar dados e ou restrições de acesso, considerando que a prestação do(s) serviço(s) pela **Contratada** exclui o fornecimento de mecanismos adicionais de segurança lógica de rede, filtros ou priorização de pacotes.

**7.3.13.** Responder aos órgãos reguladores da Internet no Brasil e/ou a terceiros, responsabilizando-se pelas consequências oriundas da utilização do endereço IP e por incidentes de segurança de rede, inclusive com a implementação de correções em sistemas, quando necessário.

**7.3.14.** Comunicar ao Centro de Operação da **Contratada**, imediatamente, qualquer anomalia e ou irregularidade observada no desempenho do(s) serviço(s) contratado(s), utilizando os canais especificados no item 12.10.

**7.3.15.** Realizar a conexão do(s) serviço(s) contratado(s) somente com outros serviços de telecomunicações que estejam em conformidade e em observância com a regulamentação expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel e ou outras entidades competentes.

**7.3.16.** Conectar aos equipamentos da **Contratada**, equipamentos com certificação expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, sempre que exigida.

**7.3.17.** Responsabilizar-se por eventual infração ao direito de uso de *softwares* e programas protegidos por marcas e patentes, respondendo por qualquer indenização devida e ou reclamação sobre utilização inadequada de produto protegido.

**7.3.18.** Cumprir todas as obrigações estabelecidas neste Contrato, no site [www.copeltelecom.com](http://www.copeltelecom.com) e na legislação pertinente.

**7.3.19.** Realizar a devolução dos equipamentos da **Contratada** após cancelamento ou encerramento da prestação do serviço. Nos casos de extravio ou recusa de devolução, a **Contratante** fica obrigada ao ressarcimento dos valores equivalentes, informados por meio do site [www.copeltelecom.com](http://www.copeltelecom.com).

<b>CLÁUSULA OITAVA – PREÇOS, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO, REAJUSTES E ENCARGOS:</b>
--

**8.1.** Todos os serviços prestados, inclusive os serviços opcionais, serão cobrados mensalmente, através da respectiva nota fiscal-fatura, com demonstrativo contendo a relação atualizada de todos os serviços contratados e o respectivo documento de cobrança. O pagamento implica na anuência e ratificação do rol de serviços cobrados pela **Contratada**.

**8.2.** A nota fiscal-fatura mensal será encaminhada à **Contratante**, com antecedência mínima de 10(dez) dias à data de vencimento, estando a reprodução do documento original disponível no *site* da **Contratada**.

**8.3.** Esclarecimentos adicionais sobre os valores e serviços faturados poderão ser obtidos via Central de Atendimento da **Contratada**.

**8.4.** Não havendo o pagamento da fatura na data fixada na nota fiscal-fatura, nem a contestação do débito por parte da **Contratante** junto a Central de Atendimento da **Contratada**, será encaminhado, por meio eletrônico, aviso de cobrança alertando da existência de débito vencido, juntamente com os encargos moratórios aplicáveis e prazos para suspensão e encerramento dos serviços.

**8.5.** O pagamento dos serviços prestados será realizado pela **Contratante** de acordo com as instruções constantes no documento de cobrança. A mera alegação da **Contratante** de não recebimento da nota fiscal-fatura no prazo previsto no item 8.2 não a isenta da responsabilidade do pagamento na data aprazada.

**8.6.** A data de vencimento para cobrança pelos serviços prestados, obedecerão às opções registradas pela **Contratante** no momento da contratação do(s) serviço(s).

**8.7.** O prazo inicial para fins de faturamento dos serviços contratados se dá na data de ativação do serviço constante na ficha de ativação, com cálculo *pro-rata die* quando cabível.

**8.8.** Através de registro de reclamação à Central de Atendimento ao Cliente, a **Contratante** poderá contestar a ativação dos serviços no prazo máximo de 24(vinte e quatro) horas, a contar da data de ativação. Após este prazo, os serviços serão considerados ativados para fins de faturamento e cobrança, sem direito ao adiamento da data de início pela falta de utilização da **Contratante**.

**8.9.** Preço(s):

**8.9.1.** O(s) preço(s) do(s) serviço(s) será(ão) aquele(s) vigente(s) quando da(s) solicitação(ões) e apresentado(s) na proposta comercial.

8.9.1.1. As Partes reconhecem para os fins contratuais e legais que o valor da mensalidade será(ão) aquele(s) informado(s) e vigente(s) quando da(s) solicitação(ões), contemplados na proposta comercial aceita pela **Contratante**.

**8.9.2.** O preço do(s) serviço(s) contratado(s) será(ão) reajustado(s) a cada 12(doze) meses ou na periodicidade mínima admitida em lei e sempre que permitido pela legislação, a partir da data de ativação, de acordo com a variação positiva do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST) publicado pela Anatel para o mesmo período, ou na falta deste, por índice que venha a substituí-lo.

**8.9.3.** O preço do(s) serviço(s) pressupõe que a economia se manterá estável. Caso contrário, serão aplicadas ao Contrato as disposições legais relativas à preservação do equilíbrio econômico-financeiro deste instrumento.

**8.9.4.** A proposta comercial incluirá o serviço de ativação/configuração e o serviço de implantação de rede óptica de acesso, quando cabíveis, e estará disponível à **Contratante** após conclusão do estudo de viabilidade, mencionado nos itens 4.2. e 7.2.1. deste documento.



**8.9.5.** O serviço de ativação/configuração e o serviço de implantação de rede óptica de acesso serão cobrados na nota fiscal-fatura decorrente da prestação do serviço, de acordo com a opção de pagamento informada pela **Contratante**.

**8.9.6.** Ao preço de cada serviço serão incorporados, automaticamente, novos tributos, tarifas, taxas, encargos, contribuições fiscais ou para-fiscais, previdenciárias e ou trabalhistas, ou modificações em alíquotas determinadas pelo fisco para arrecadação de tributos.

**8.9.8.** A **Contratada** poderá, a seu exclusivo critério, realizar promoções, as quais receberão tratativas autônomas e isoladas perante à **Contratante**, não gerando quaisquer direitos junto a este Contrato.

**8.9.9.** Para o(s) plano(s) de serviço(s) aos quais estão relacionados franquias e direitos de consumo, quando estes não forem exauridos dentro do período de medição, não serão adicionados para períodos de medição subsequentes.

**8.10.** Encargos e penalidades:

**8.10.1.** A falta de pagamento da mensalidade devida à **Contratada** até a data de seu vencimento sujeitará a **Contratante**, independente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial, aos encargos a seguir descritos:

a) Multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor do principal, devida uma única vez, a partir do dia seguinte ao do vencimento.

b) Atualização *pró-rata die* do valor devido, do dia seguinte ao vencimento até a data do efetivo pagamento, pelo Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna – IGP-DI ou por outro índice que venha a substituí-lo, acrescida da taxa de juros de 1% (um por cento) ao mês.

**8.10.2.** O não pagamento do documento de cobrança até a data de vencimento acarretará na suspensão dos serviços prestados pela **Contratada** conforme segue:

**8.10.2.1.** A partir do dia subsequente à data de vencimento do documento de cobrança não quitado, a **Contratada** fica habilitada a emitir notificação de vencimento/cobrança para a **Contratante** acerca da existência de débitos. A notificação incluirá o valor do débito, as condições de regularização e as regras de suspensão.

**8.10.2.2.** Transcorridos 15 (quinze) dias da notificação referida em 8.10.2.1, a **Contratada**, a qualquer tempo e independente de emissão de nova notificação, efetuará a suspensão parcial do(s) serviço(s) contratado(s).

**8.10.2.3.** Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial referida em 8.10.2.2 e mantida a existência de débito, a **Contratada**, a qualquer tempo e independente de emissão de nova notificação, efetuará a suspensão total do(s) serviço(s) contratado(s).

**8.10.3.** Decorridos 90(noventa) dias a contar da data de vencimento de qualquer valor sem pagamento, ocorrerá, independente de aviso prévio, o encerramento do Contrato, assegurando-se a **Contratada** recolher os equipamentos próprios instalados nas dependências da **Contratante**.

**8.10.3.1.** Após o encerramento do Contrato conforme descrito em 8.10.3 a **Contratada** encaminhará notificação de rescisão incluindo a informação da possibilidade de registro em sistemas de proteção ao crédito, quando aplicável.

#### **CLÁUSULA NONA – DESCONTOS POR INTERRUPÇÃO:**

**9.1.** Ocorrendo interrupção do(s) serviço(s) contratado(s) em decorrência de causa atribuível exclusivamente à **Contratada**, será concedido desconto na mensalidade subsequente à data de regularização, de acordo com a fórmula abaixo:

$$VD = \frac{VM}{1.440} \times n, \text{ onde:}$$

VD: Valor do desconto (R\$);

VM: Valor mensal do serviço aplicável no período da ocorrência (R\$);

n: quantidade de unidades de período de 30 (trinta) minutos.

**9.2.** Será considerado como período mínimo para desconto, o intervalo de 30(trinta) minutos consecutivos, a partir do registro de interrupção efetuado pela **Contratante** à Central de Atendimento ao Cliente da **Contratada**.

**9.3.** Fração de tempo inferior a 30(trinta) minutos, para fins de desconto, será considerada como período inteiro no cálculo da variável “n” da fórmula especificada no item 9.1 desta Cláusula.

**9.4.** Não será concedido desconto quando a **Contratante** descumprir o previsto no item 7.3.1. ou no caso de ocorrer interrupção programada por qualquer motivo, com prévia comunicação entre as **Partes**, obedecidos os prazos previstos no item 7.2.6, deste documento. Entre outros, são motivos para interrupção programada: testes, ajustes, manutenção preventiva e corretiva, substituição de equipamento e meio para provimento do serviço.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – ALTERAÇÕES, MUDANÇAS E CANCELAMENTOS:**

**10.1.** O cancelamento do(s) serviço(s) será realizado exclusivamente através da Central de Atendimento ao Cliente da **Contratada**.

**10.2.** Alterações nas características e ou configurações de equipamentos ou do(s) serviço(s) e ou mudança de endereço solicitadas pela **Contratante** estão condicionadas à avaliação técnica pela **Contratada**.

**10.3.** Nos casos de mudança de endereço, o novo local deverá estar dentro da área de abrangência da rede da **Contratada**. Confirmada tal condição, será disponibilizada nova proposta comercial para o atendimento da solicitação ao novo endereço.

**10.3.1.** Após aprovação da proposta comercial pela **Contratante**, por meio eletrônico, a **Contratada** atenderá solicitação para alteração e ou mudança no prazo máximo de 60(sessenta) dias, condicionados ao atendimento pela **Contratante** dos requisitos especificados no Anexo 1 deste Contrato.

**10.3.2.** O valor do serviço de remanejamento será cobrado na mensalidade subsequente ao da conclusão do serviço.

**10.4.** No decorrer do processo de remanejamento, poderá ser identificado pela **Contratada** a inviabilidade técnica de atendimento. Nesta situação, a **Contratante** ficará isenta do pagamento do serviço de remanejamento, sem isentá-la das demais penalidades decorrentes deste Contrato, no caso de cancelamento.

**10.5.** O período de faturamento do(s) serviço(s) cancelado(s) encerra-se na data do recebimento da solicitação pela **Contratada**, permanecendo vigentes as obrigações de pagamento relativas ao período em que o(s) serviço(s) foi(ram) prestado(s) anteriores à solicitação.

**10.6.** O cancelamento da prestação do serviço sujeita a **Contratante** à quitação antecipada das parcelas vincendas do serviço de ativação/configuração e do serviço de implantação de rede óptica de acesso, quando aplicáveis.

**10.9.** A **Contratada** pode criar, alterar ou modificar e excluir serviço(s) opcional(is), a qualquer tempo, disponibilizando à **Contratante** a versão do Plano de Serviços Opcionais para consulta, sem prejuízo dos direitos garantidos a **Contratante** pelas normas regulatórias e a legislação aplicável às relações de consumo.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESCISÃO:**

O presente Contrato será rescindido, sem desobrigar a **Contratante** do pagamento dos valores devidos à **Contratada** em função do(s) serviço(s) prestado(s) anteriormente à rescisão, pelas seguintes hipóteses:

**11.1.** Em razão de falência e ou recuperação judicial; por solicitação de qualquer das **Partes**; por mútuo acordo entre elas; por determinação legal; ou por ordem emanada de autoridade competente.

**11.2.** Existência de inadimplência superior a 90 (noventa) dias, conforme estabelece o subitem 8.10.3., da Cláusula Oitava – Preços, Condições de Pagamento, Reajustes e Encargos.

**11.3.** Em virtude da ocorrência das hipóteses previstas nos itens 3.7 e 3.7.1 do presente instrumento.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DISPOSIÇÕES GERAIS:**

**12.1.** As disposições deste Contrato poderão ser revistas em razão de alterações supervenientes da legislação.

**12.2.** A **Contratada** poderá, mediante prévio aviso, alterar ou modificar as características técnicas do(s) serviço(s) contratado(s) a qualquer tempo, sendo facultado à **Contratante** a opção de migração, mediante solicitação através da Central de Atendimento ao Cliente da **Contratada**.

**12.3.** Mediante prévio comunicado à **Contratante**, atualizações neste instrumento poderão ser realizadas pela **Contratada**, de forma a refletir adequadamente o entendimento de eventuais modificações em características técnicas de serviço(s) contratado(s) ou refletir a necessidade de ajuste por exigência legal ou repactuação de outras condições nele estabelecidas.

**12.4.** A abstenção por qualquer das **Partes** do exercício do direito ou de faculdade que lhes assista o presente Contrato, ou a concordância com atraso no cumprimento de obrigação da outra **Parte**, mantém direitos ou faculdades que poderão ser exercidos, a qualquer tempo e a critério exclusivo de cada uma, sem alterar as condições estipuladas neste acordo.

**12.5.** É vedada às **Partes**, seja a que título for, a cessão, transferência e ou subcontratação, parcial ou total, dos direitos e ou obrigações adquiridos e ou assumidos em decorrência deste Contrato.

**12.6.** As **Partes** reconhecem o presente Contrato como título executivo, na forma dos artigos 583 e 585, inciso II, do Código de Processo Civil.

**12.7.** As cláusulas deste Contrato e de disposições constantes em seu Anexo que tenham por natureza caráter perene, especialmente as relativas à remuneração, direitos de propriedade intelectual e confidencialidade, sobreviverão ao término ou rescisão do presente instrumento.

**12.8.** Na hipótese de que qualquer cláusula, termo ou disposição deste Contrato possa ser declarada inválida, ilegal ou inexecutível, a validade, legalidade ou exequibilidade das demais disposições permanecerão vigentes, de qualquer modo.

**12.9.** A regulamentação associada aos serviços que são especificados neste Contrato pode ser encontrada no *site* da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel – [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br) – com a qual também poderão ser mantidos contatos: através da Central de Atendimento - telefone 1331; através de correspondência para a Assessoria de Relações com o Usuário – ARU, SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940; ou através de atendimento pessoal na Sala do Cidadão, à Rua Vicente Machado, nº 720 – Batel – Cep 80420-011 – Curitiba-PR.

**12.10.** O atendimento pela **Contratada** será realizado pela Central de Atendimento ao Cliente – 0800 414181 - durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia.

**12.11.** A **Contratante** autoriza o envio de *e-mails*, mala direta, encartes ou qualquer instrumento de comunicação utilizado para oferta de serviços e ou produtos da **Contratada** ou de parceiras desta. Tal autorização pode ser revogada, a qualquer momento, através de solicitação da **Contratante** à Central de Atendimento ao Cliente da **Contratada**.

**12.12.** Cabe a cada **Parte**, bem como às demais empresas encarregadas da execução do(s) serviço(s) ora contratado(s), particularmente e com exclusividade, o cumprimento das respectivas obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, securitárias, fiscais e tributárias, na forma da legislação em vigor, sem estabelecimento de vínculo empregatício com funcionário, dirigente

e ou preposto umas das outras, nem tampouco o estabelecimento de qualquer forma de associação, solidariedade ou vínculo societário.

**12.13.** Para o(s) plano(s) de serviço(s) aos quais estão relacionados franquias, as informações referentes ao volume de dados trafegados pela **Contratante** estarão disponíveis através de sistema de informação disponibilizado pela **Contratada** ou mediante consulta junto a Central de Atendimento.

**12.13.1.** O volume de dados trafegados, para fins de cálculo do consumo, compreende a soma dos tráfegos de *download* e *upload*.

**12.14.** É reservado, à **Contratada**, o direito de reduzir a velocidade de conexão a partir do momento em que a **Contratante** exaurir a franquia de dados. O retorno da velocidade à condição nominal, originalmente contratada, se dará no primeiro dia do próximo período de medição.

**12.14.1.** As regras de redução de velocidade após exaurimento da franquia estão disponíveis no plano de serviços.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – SUB-ROGAÇÃO:**

**13.1.** O presente Contrato obriga as **Partes** e seus sucessores.

**13.2.** Em caso de transferência da autorização da **Contratada** ou reestruturação societária das **Partes**, sub-roga-se à entidade sucessora em todos os direitos e obrigações assumidas neste Contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – CONFIDENCIALIDADE:**

**14.1.** As **Partes** manterão confidencialidade sobre informações sigilosas e sensíveis (informações proprietárias) deste Contrato, indicadas ou resultantes inequivocamente da própria natureza do presente acordo.

**14.2.** Em caso de cancelamento, encerramento ou suspensão deste Contrato, as **Partes** se obrigam a cessar imediatamente o uso de eventuais informações das quais é proprietária ou confidenciais.

**14.3.** A aceitação deste Contrato não implica cessão ou transferência à **Contratante** ou a terceiro de quaisquer direitos de propriedade intelectual ou informações confidenciais da **Contratada** e ou fornecedores desta.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – FORO:**

**15.1.** As **Partes** elegem o foro da cidade de Curitiba-PR para dirimir questões decorrentes da execução deste Contrato, em detrimento de outro, por mais privilegiado que seja ou se torne.



## ANEXO 1

### A1 - Requisitos de infraestrutura interna e de informática

#### A1. 1 Requisitos de infraestrutura

A1.1.1. São de responsabilidade da **Contratante**, sem se limitar a eles, os itens e as condições seguintes:

A1.1.1.1. Prover, instalar e manter a infraestrutura necessária à disponibilização do serviço contratado.

A1.1.1.2. Fornecer dutos livres, quando necessário, para passagem de cabo óptico na edificação onde será instalado o modem ou equipamento de conexão.

A1.1.1.3. Disponibilizar bandeja ou suporte para instalação do modem ou equipamento de conexão.

A1.1.1.4. Fornecer energia para alimentação ininterrupta em 127Vca monofásica ou 220Vca, com tomada de 3 pinos tipo 2P+T com o terceiro pino aterrado instalada com distância de até um metro e meio da posição do equipamento terminal.

A1.1.1.5. Garantir que o aterramento da tomada seja a mesma utilizada para o equipamento de conexão da **Contratante**.

A1.1.1.6. Fornecer e conectar o cabo de interligação compatível com a interface digital solicitada.

A1.1.2. Manter o local de instalação livre de agentes agressores, como infiltração de água, gases nocivos e outros, e sem materiais estranhos que possam afetar o desempenho e a integridade dos equipamentos, preservando correto funcionamento destes.

#### A1.2 Requisitos de informática

A1.2.1. Utilizar equipamentos com interface elétrica compatível com padrão Fast Ethernet 100Mbps (RJ45), como requisito mínimo indispensável para a fruição da prestação do serviço pela **Contratada**.