

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM

**PELO PRESENTE INSTRUMENTO PARTICULAR, DE UM LADO: CHAPANET INTERNET – RG DE SOUSA LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 21.897.077/0001-86, Inscrição Estadual nº 12.458031-9, com sede na Travessa 15 de Novembro, nº 456, Bairro Centro, Chapadinha-MA, CEP 65.500-000, Central de Atendimento ao Assinante: (98) 3042-9900 (telefone fixo e WhatsApp), e-mail: [chapanet@chapanet.com.br](mailto:chapanet@chapanet.com.br), website: [www.chapanet.com](http://www.chapanet.com), empresa de telecomunicações autorizada pela ANATEL à prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia - SCM através do Ato nº 312, de 20 de janeiro de 2020; doravante denominada **PRESTADORA**.

**E DE OUTRO LADO: O ASSINANTE**, conforme identificado no Termo de Adesão que integra o presente instrumento.

As partes acima identificadas, de comum acordo e na melhor forma de direito, celebram o presente Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), que será regido pelas cláusulas e condições seguintes, em conformidade com as normas da ANATEL e demais legislação aplicável.

### CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

---

**1.1** Este contrato estipula que a PRESTADORA fornecerá o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), especificamente o acesso à internet banda larga ao contratante, para os endereços requisitados por este último e constante no Termo de Adesão. A PRESTADORA se compromete a prover os serviços acordados, condicionando-se à confirmação da viabilidade técnica após análise.

**1.2** A prestadora começará os serviços até 02 (dois) dias úteis depois de receber toda a documentação necessária para o cadastro e ter a confirmação do plano selecionado pelo ASSINANTE. O período citado leva em consideração o clima favorável e presume que o ASSINANTE já providenciou as condições adequadas no local da instalação, ou tenha conseguido uma autorização por escrito do síndico ou dos outros moradores em caso de condomínios, se for o caso.

**1.3** O serviço fornecido ao contratante ocorrerá de forma contínua, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo sábados, domingos e feriados, desde o momento de sua ativação até o fim deste contrato, exceto pelas interrupções descritas na cláusula quarta que fogem ao controle da contratada.

**1.4** Como usuário dos serviços da contratada, o contratante terá acesso à conexão com a internet por meio de fibra óptica ou via rádio, conforme o plano selecionado livremente no Termo de Adesão e concordância com os termos deste contrato.

### CLÁUSULA SEGUNDA - DOS DIREITOS E DEVERES DOS ASSINANTES

---

**2.1** Constituem DIREITOS do ASSINANTE:

- I. De acesso ao serviço, mediante contratação junto a uma prestadora;
- II. À liberdade de escolha da prestadora;
- III. Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

- IV.** À informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;
- V.** À inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- VI.** Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
- VII.** Ao cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo e sem ônus adicional;
- VIII.** A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da Lei 9.472/97:

**§1º** Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

**§2º** Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

**§3º** Comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.

- IX.** Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
- X.** Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela PRESTADORA;
- XI.** De resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela PRESTADORA;
- XII.** Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a PRESTADORA, junto à ANATEL ou aos órgãos de defesa do consumidor;
- XIII.** À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- XIV.** À substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;
- XV.** De não ser pressionado ou persuadido a comprar produtos ou equipamentos que estejam fora de seu interesse, nem deve ser forçado a aceitar condições que não deseja, exceto por razões tecnicamente justificadas e conforme estabelecido pelas normas regulamentadoras;
- XVI.** A normalização dos direitos referentes à prestação dos serviços, seja por pagamento da dívida pendente ou por meio de um acordo com a prestadora, resultará na eliminação imediata de qualquer registro de débitos em aberto anteriormente registrados. Caso tenha ocorrido o bloqueio, seja ele temporário ou definitivo, parcial ou integral, do acesso aos serviços ou facilidades requeridas;
- XVII.** À continuidade do serviço pelo prazo contratual;
- XVIII.** Obter o documento de cobrança (título, fatura, boleto...) que detalha os valores que estão sendo cobrados.

**2.2** O ASSINANTE tem o direito, mediante requerimento formal à PRESTADORA com no mínimo 48 (quarenta e oito) horas de aviso prévio e sujeito à existência de condições técnicas adequadas, de mudar o plano de serviço (velocidade) escolhido inicialmente na assinatura do contrato através do TERMO DE ADESÃO, para qualquer outro plano que seja oferecido pela PRESTADORA, desde que os pagamentos mensais estejam em dia. A troca de plano será efetivada após a formalização do pedido.

**2.3** Não haverá cobrança ao ASSINANTE por qualquer mão-de-obra empregada pela PRESTADORA na realização dos serviços contratados, independentemente se executados por seus funcionários ou representantes. Desta forma, não existe nenhum vínculo empregatício entre o ASSINANTE e tais

trabalhadores, e, portanto, nenhuma responsabilidade, especialmente trabalhista ou previdenciária, pode ser atribuída ao ASSINANTE.

**2.4** O ASSINANTE pode, formalmente, requisitar a mudança do serviço para um novo endereço. Essa transferência estará sujeita à verificação técnica da viabilidade e disponibilidade por parte da PRESTADORA. Os custos associados a essa alteração serão tratados como uma taxa separada do serviço, com condições de pagamento a serem acordadas previamente com a PRESTADORA, e o prazo para realização deste serviço é de 24 (vinte e quatro) horas contínuas.

## **2.5** Constituem **DEVERES** do **ASSINANTE**:

- I. Fazer uso correto dos serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
- II. Manter a integridade dos materiais da PRESTADORA e dos recursos destinados ao uso do público;
- III. Disponibilizar um espaço adequado e a infraestrutura requerida para a instalação e operação correta dos equipamentos fornecidos pelo prestador de serviços, conforme aplicável
- IV. Instruir seus colaboradores a conectar à rede da operadora apenas dispositivos que tenham certificação emitida ou reconhecida pela ANATEL;
- V. Autorizar o acesso da PRESTADORA, ou de terceiros por ela indicados quando necessário, quando solicitado ou aprovado pela ASSINANTE, ao local onde ocorreu a instalação para manutenção ou troca de equipamentos, assim como em casos de suspeita de violação do dever mencionado no item VII subsequente.
- VI. Conectar à rede da operadora apenas dispositivos que tenham certificação emitida ou reconhecida pela ANATEL;
- VII. Autorizar o acesso da PRESTADORA, ou de terceiros por ela indicados quando necessário, ao local onde ocorreu a instalação para manutenção ou troca de equipamentos, assim como em casos de suspeita de violação do dever mencionado no item VII subsequente;
- VIII. É responsabilidade do ASSINANTE garantir a segurança da sua rede com serviços especializados como Firewall e Antivírus. Também deve configurar dispositivos pessoais, incluindo roteadores wi-fi e impressoras, e atualizar as senhas regularmente. Se necessário, o ASSINANTE pode solicitar à PRESTADORA cotações para esses serviços;
- IX. O ASSINANTE não pode compartilhar, repassar, disponibilizar ou vender o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) fornecido pela PRESTADORA a terceiros, seja por cabo, rádio ou qualquer meio de transmissão, uma vez que é um serviço exclusivo para uso residencial ou empresarial do contratante, sob risco de rescisão contratual e aplicação de multa conforme cláusula 9.3 por violações. Caso deseje compartilhar com um terceiro, o ASSINANTE deve contratar um LINK DEDICADO IP CONNECT com contrato próprio, sendo que as condições aqui mencionadas não se aplicam nesse caso;
- X. O ASSINANTE não deve usar o serviço para distribuir listas IPTV ilegais de TV por assinatura, pois isso infringe os direitos dos proprietários do conteúdo. A PRESTADORA será isenta de responsabilidade civil ou criminal decorrente de tal uso indevido do serviço contratado;
- XI. O ASSINANTE se compromete a arcar com as consequências e custos legais oriundos do uso indevido, impróprio, abusivo ou ilegal dos serviços da PRESTADORA durante o contrato;
- XII. O pagamento pelos serviços acordado deve ser efetuado em dia. Caso o boleto não seja recebido, isto deve ser reportado à empresa prestadora até um dia útil antes do vencimento. A falta de recebimento do boleto não isenta da obrigação de pagar na data correta e atrasos gerarão

penalidades previstas no contrato. Qualquer mudança de endereço para envio de cobrança deve ser informada por escrito com pelo menos 30 dias de antecedência;

### XIII. NÃO utilizar os serviços para:

**§1º** Correntes: distribuição de mensagens que pedem para serem reenviadas a vários outros usuários;

**§2º** Spam: envio de mensagens eletrônicas não solicitadas, como propagandas ou e-mails em massa, para um grande número de destinatários que não deram consentimento para recebê-las. Essa prática intrusiva persiste mesmo que os remetentes ofereçam a opção de cancelar a inscrição ou sair da lista de endereços.

### XIV. É proibido ao ASSINANTE ainda:

**Parágrafo único:** É proibido realizar quaisquer atos que violem a legislação, a ética, as normas sociais aceitas e que prejudiquem a reputação pública da PRESTADORA, ou que sejam contrários aos padrões de conduta aceitáveis e geralmente esperados no âmbito da Internet, incluindo, mas não limitando-se a:

- a) invadir a privacidade ou causar qualquer tipo de dano a outros usuários da Internet;
- b) qualquer tentativa de acesso não autorizado ou de controle sobre bases de dados ou sistemas informatizados da PRESTADORA e/ou de terceiros;
- c) acessar, modificar ou copiar arquivos, ou tentar obter senhas e informações de terceiros sem autorização prévia;
- d) enviar mensagens coletivas de e-mail (spam) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste;
- e) enviar uma quantidade excessiva de mensagens para um único destinatário (também conhecido como "bombing" ou "flooding");
- f) disseminar vírus, códigos maliciosos (incluindo cavalos de Troia), ou qualquer tipo de software ou material prejudicial que possa comprometer a segurança e o funcionamento da Internet, dos sistemas, softwares e/ou hardwares da PRESTADORA e/ou de terceiros;
- g) divulgar ou transmitir mensagens e/ou conteúdos racistas, pornográficos, de exploração sexual infantil ou quaisquer outros que violem a legislação em vigor;
- h) reproduzir, distribuir, exibir publicamente ou utilizar de qualquer forma que, direta ou indiretamente, vise o lucro ou configure violação de direitos autorais ou de propriedade intelectual de terceiros, sujeitando-se às penalidades civis e criminais aplicáveis;
- i) efetuar, de forma direta ou indiretamente, qualquer mudança, manutenção ou adição nas instalações necessárias para fornecer o serviço, exceto com a aprovação expressa e antecipada do FORNECEDOR, sendo esta cláusula não aplicável à manutenção em equipamentos comprados pelo ASSINANTE.

**2.6** O ASSINANTE deve registrar reclamações ou solicitações à PRESTADORA preferencialmente através da Central de Atendimento ao Assinante, que dispõe de número de telefone fixo e WhatsApp, gerando um protocolo imediato, ou diretamente na sede da empresa.

**2.7** O ASSINANTE se responsabiliza por checar com frequência o conteúdo de seu E-mail, WhatsApp ou SMS, reconhecendo que esses meios são utilizados pela PRESTADORA como canais oficiais para comunicar aspectos dos serviços prestados e outras informações consideradas relevantes para ambos.

## **CLÁUSULA TERCEIRA - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA**

---

**3.1** Constituem DIREITOS da PRESTADORA, além dos previstos na Lei n.º 9.472/97, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do serviço:

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

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

**§2º** As relações entre a PRESTADORA e os terceiros serão regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a ANATEL.

**3.2** A PRESTADORA não pode impor a obrigação de contratar outros serviços ou facilidades como condição para fornecer o SCM, nem atrelar benefícios para o ASSINANTE à aquisição de outros serviços adicionais ao SCM, mesmo que sejam oferecidos por terceiros.

**Parágrafo único:** A PRESTADORA se reserva o direito de oferecer descontos, promoções, reduções sazonais e outros benefícios durante períodos de menor demanda, assegurando que essas ações ocorram de maneira igualitária e baseadas em critérios claros.

**3.3** É obrigatório que a PRESTADORA disponibilize um serviço de atendimento ao ASSINANTE sem custo aos seus ASSINANTES, operando ininterruptamente, 24 horas por dia, todos os dias da semana. O contato para o serviço de atendimento ao assinante fornecido pela PRESTADORA é o número (98) 3042-9900, disponível tanto para ligações telefônicas como para mensagens pelo WhatsApp, além do site [www.chapanet.com](http://www.chapanet.com).

**3.4** Diante de queixas ou questionamentos dos assinantes, a prestadora deve prontamente esclarecer e resolver o problema rapidamente.

**3.5** No caso de suspensão ou redução da qualidade do serviço, a prestadora deve aplicar um abatimento proporcional ao tempo de interrupção ou degradação que exceda trinta minutos.

**§1º** Interrupções ou quedas de qualidade por manutenção ou expansão devem ser notificadas com pelo menos uma semana de antecedência aos assinantes afetados, com direito a um desconto diário se a duração for maior que quatro horas.

**§2º** A prestadora está isenta de dar descontos se os problemas ocorrem devido a acontecimentos imprevistos ou força maior, e é responsabilidade dela comprovar tais circunstâncias.

**3.6** Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, a PRESTADORA de SCM têm a OBRIGAÇÃO de:

- I. É proibido negar atendimento a indivíduos em localidades abrangidas pela área de serviço, ou impor condições injustas, exceto quando o indivíduo estiver em uma região ainda não atendida pela rede, conforme previsto no cronograma do termo de autorização;
- II. Disponibilizar ao ASSINANTE informações antecipadas sobre tarifas, condições de uso do serviço e quaisquer modificações pertinentes;
- III. Compensar na fatura do assinante o montante proporcional às horas ou frações maiores que 30 minutos em que o serviço permaneceu interrompido ou inadequado baseando-se na média horária da capacidade contratada;
- IV. Disponibilizar ao ASSINANTE dados referentes a características e especificações técnicas dos dispositivos requeridos para conexão com a rede, assegurando o uso de equipamentos que

satisfaçam os critérios técnicos adequados e evitando restringir a procura por aparelhos estritamente aos aprovados pela empresa;

- V. Responder imediatamente e sem cobrança às perguntas do ASSINANTE a respeito de reclamações sobre o serviço fornecido;
- VI. Cumprir os critérios de qualidade determinados pelos regulamentos mencionados na cláusula quinta e no acordo firmado com o ASSINANTE, relativos ao fornecimento do serviço e à operação da rede;
- VII. Respeitar as legislações e normas técnicas para a construção e uso de infraestruturas;
- VIII. Fornecer à ANATEL, quando requisitado, detalhes técnicos ou econômicos, especialmente os relacionados ao número de assinantes e cobertura, além dos resultados medidos pela prestadora em relação aos índices de qualidade e permitir acesso da ANATEL às suas instalações ou documentos quando solicitado;
- IX. Cumprir continuamente com os critérios subjetivos estabelecidos pela ANATEL ao longo do fornecimento do serviço.

**3.7** A PRESTADORA se compromete a manter o sigilo absoluto das informações relacionadas aos serviços de telecomunicações e a privacidade dos dados do assinante, utilizando todas as medidas e tecnologias disponíveis para garantir esses direitos aos usuários.

**Parágrafo único:** A PRESTADORA deverá disponibilizar as informações relativas à interrupção do sigilo das telecomunicações à autoridade judiciária ou àqueles legalmente capacitados que ordenarem tal interrupção.

**3.8** A PRESTADORA pode comunicar-se com o ASSINANTE através de aviso escrito inserido na fatura mensal, e-mail, acesso à central do assinante pelo app móvel ou site [www.chapanet.com](http://www.chapanet.com), correio tradicional, ou diretamente pela Central de Atendimento ao Assinante via telefone fixo ou WhatsApp.

#### **CLÁUSULA QUARTA - DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA PRESTADORA**

**4.1** A PRESTADORA não será responsabilizada pela suspensão ou interrupção dos serviços e de utilização de seus aplicativos, nos casos de:

- I. Utilização dos serviços pelo ASSINANTE de maneira indevida ou inapropriada, incluindo o uso que possa comprometer o acesso de outros usuários à internet;
- II. Uso inadequado dos equipamentos pertencentes ao ASSINANTE;
- III. Ocorrências imprevistas ou de força maior, como desastres naturais e falhas nas redes essenciais para a prestação de serviços de eletricidade, telecomunicações e infraestruturas de rede.

**4.2** Sob as condições mencionadas anteriormente, caso ocorra suspensão ou interrupção dos serviços, a PRESTADORA será isenta de responsabilidade por tais ocorrências e quaisquer danos diretos, indiretos, acidentais ou consequentes decorrentes desses eventos, bem como não estará sujeita a responder por lucros cessantes ou prejuízos incorridos pelo ASSINANTE.

**4.3** Em qualquer circunstância, a PRESTADORA não será responsável pela qualidade, clareza, autenticidade e/ou conteúdo do material encontrado na internet.

**4.4** A PRESTADORA não assumirá a responsabilidade de treinar e capacitar o ASSINANTE no uso dos serviços contratados.

**4.5** A PRESTADORA pode bloquear portas e serviços que ameacem a estabilidade do sistema, incluindo aplicativos que geram muitas conexões simultâneas (warez, p2p, torrent) e softwares de envio de spam.

## **CLÁUSULA QUINTA - DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE**

---

**5.1** Os parâmetros de qualidade para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia, além de outros que possam ser estabelecidos pela ANATEL, devem ser cumpridos pela PRESTADORA:

- I. Entrega de sinais em conformidade com as normas regulatórias estipuladas;
- II. Disponibilidade dos serviços conforme os índices acordados em contrato;
- III. Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
- IV. Comunicação clara, abrangente e com antecedência adequada aos seus assinantes sobre quaisquer mudanças de preços e termos de utilização do serviço;
- V. Agilidade no atendimento de pedidos e reclamações dos assinantes;
- VI. Contato para registrar reclamações sobre o serviço prestado;
- VII. Disponibilização dos dados requeridos para aferir os índices de qualidade do serviço e da infraestrutura, além dos indicadores econômico-financeiros, facilitando assim a análise da eficiência no fornecimento do serviço.

**5.2** O ASSINANTE pode solicitar a verificação da velocidade do serviço contratado. Para garantir uma medição precisa, recomenda-se realizar a verificação por meio de uma conexão direta com os aparelhos da PRESTADORA utilizando um cabo de rede UTP. A PRESTADORA se dispõe a fornecer o suporte técnico para que o ASSINANTE possa realizar a medição de forma adequada, caso necessário.

## **CLÁUSULA SEXTA - DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO**

---

**6.1** Considerando que os dispositivos de conexão à internet são propriedade da PRESTADORA, somente ela ou um serviço técnico autorizado devem executar as atividades de manutenção e suporte. É EXPRESSAMENTE PROIBIDO ao ASSINANTE:

- I. Realizar qualquer mudança na rede externa de distribuição de sinais ou nos locais onde ela se conecta aos aparelhos retransmissores;
- II. Possibilitar o manuseio da rede externa ou de qualquer equipamento relacionado por indivíduos não autorizados pela PRESTADORA;
- III. Conectar dispositivos ao sistema de interface do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), possibilitando que o ASSINANTE receba serviços que não foram acordados com a PRESTADORA.

**6.2** A PRESTADORA se compromete a fornecer, em regime de comodato, os equipamentos necessários para a conexão com sua rede, assegurando sua instalação e configuração adequadas para a fruição dos serviços contratados. O ASSINANTE se responsabiliza pela guarda e conservação dos equipamentos fornecidos em comodato, respondendo por eventuais danos causados por mau uso, negligência ou culpa. Em caso de falhas ou defeitos nos equipamentos fornecidos, a PRESTADORA se compromete a realizar a manutenção ou substituição dos mesmos, sem ônus para o ASSINANTE, desde que comprovado que o problema não decorre de mau uso ou negligência.

**6.2.1** O ASSINANTE poderá optar por utilizar equipamentos próprios, desde que estes sejam homologados pela Anatel e compatíveis com a rede da PRESTADORA. Nesse caso, a responsabilidade

pela configuração, manutenção e bom funcionamento dos equipamentos será exclusiva do ASSINANTE.

**Parágrafo único:** A responsabilidade pela manutenção dos equipamentos que pertencem ao ASSINANTE e são necessários para o fornecimento dos serviços recai inteiramente sobre ele. O ASSINANTE tem a opção de requisitar suporte à PRESTADORA AUTORIZADA, caso tal acordo tenha sido previamente estabelecido entre ambas as partes.

**6.3** A solicitação de manutenção ou conserto (serviço de assistência técnica) será oficialmente registrada somente após a notificação feita pelo ASSINANTE à PRESTADORA. O ASSINANTE deve preferencialmente registrar a ocorrência por meio da Central de Atendimento ao Assinante, que pode ser contatada por telefone fixo, WhatsApp ou pessoalmente na sede da PRESTADORA. Após o recebimento do pedido, a PRESTADORA irá emitir e disponibilizar um número de protocolo para o ASSINANTE.

**Parágrafo único:** Em caso de problemas ou falhas nos serviços decorrentes de equipamentos de propriedade do ASSINANTE, a PRESTADORA não se responsabiliza diretamente pela solução dos mesmos. No entanto, o ASSINANTE poderá solicitar suporte técnico à PRESTADORA, o qual poderá ser prestado mediante visita técnica, sujeita à cobrança de taxa de serviço, conforme tabela de preços vigente e informada previamente ao ASSINANTE. A cobrança da taxa de serviço será realizada através de fatura específica ou, a critério da PRESTADORA, poderá ser incluída na fatura mensal do serviço de assinatura.

**6.4** A PRESTADORA se compromete a responder aos pedidos de suporte ou dúvidas do ASSINANTE dentro de um período estimado de até 24 (vinte e quatro) horas em áreas urbanas e até 48 (quarenta e oito) horas em áreas rurais, contados a partir do registro formal do pedido.

**6.5** Este contrato não prevê a instalação de interfaces adicionais de qualquer tipo entre o ponto de terminação e o equipamento do ASSINANTE.

**6.6** Considerando que a PRESTADORA apenas fornece os meios para transmitir, enviar e receber conteúdo multimídia, o ASSINANTE isenta a PRESTADORA de responsabilidade por eventuais paralisações dos serviços decorrentes de:

- a) **Fatores externos:** eventos naturais imprevisíveis, atos de terceiros, casos fortuitos ou força maior;
- b) **Atos governamentais:** impedimentos ou restrições impostas por autoridades, sejam temporárias ou permanentes;
- c) **Interrupção de energia:** falhas no fornecimento de energia elétrica;
- d) **Manutenção:** danos acidentais que exijam a desativação temporária do sistema para reparo ou manutenção;
- e) **Falhas de terceiros:** cortes no sinal por parte das operadoras de internet;
- f) **Incompatibilidades técnicas:** problemas nos dispositivos do ASSINANTE que afetem a qualidade do sinal recebido;
- g) **Outros entraves:** quaisquer outros incidentes técnicos ou eventos fora do controle da PRESTADORA.

## **CLÁUSULA SÉTIMA - DOS VALORES, FORMAS DE PAGAMENTOS E REAJUSTES**

---

**7.1** Para realizar a ativação (instalação) dos serviços contratados, o ASSINANTE deverá efetuar o pagamento à PRESTADORA conforme o(s) valor(es) e condição(ões) estabelecida(s) no TERMO DE ADESÃO.

**7.2** O ASSINANTE se comprometerá a efetuar os pagamentos mensais pelo serviço (SCM) à PRESTADORA, conforme os valores e plano acordados e detalhados no TERMO DE ADESÃO.

**7.3** Cobrança mensal do SCM: Refere-se à tarifa aplicada todo mês pela disponibilidade dos serviços contratados, independentemente da quantidade de dados trafegados ou eventuais bloqueios por inadimplência. Os montantes definidos na cláusula quarta do TERMO DE ADESÃO serão efetuados por meio de documentos de cobrança (faturas, boletos etc.), com início após a ativação do serviço. Tais documentos serão fornecidos/distribuídos ao ASSINANTE pela PRESTADORA através da Central de Atendimento ao Assinante, acessível via telefone fixo, WhatsApp, por E-mail, pela Central do Assinante - tanto em aplicativo móvel quanto via web pelo site [www.chapanet.com](http://www.chapanet.com) - ou presencialmente na sede da PRESTADORA.

**7.4** Caso ocorra uma mudança no endereço de recebimento das cobranças e o ASSINANTE não notifique formalmente e por escrito à PRESTADORA, todas as faturas que forem enviadas ao endereço fornecido pelo ASSINANTE no momento do cadastro serão consideradas como corretamente expedidas e recebidas.

**7.5** A inclusão de serviços extras disponibilizados pela PRESTADORA pode ser solicitada pelo ASSINANTE (como pontos adicionais), mediante o pagamento das respectivas taxas de serviços adicionais referentes à instalação. Estes serão incluídos na mensalidade do mês subsequente ou em uma fatura separada acordada mutuamente, de acordo com a tabela de preços vigente da PRESTADORA no momento da solicitação.

**7.6** Os valores estipulados neste contrato estão sujeitos a revisão anual com base no IPCA ou outro índice similar. Na eventualidade de restrições legais ao uso desse índice, um substituto legalmente permitido será empregado.

## **CLÁUSULA OITAVA - DAS PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO**

---

**8.1** Se o ASSINANTE não efetuar o pagamento de qualquer parcela da adesão ou mensalidade na data de vencimento, incluindo taxas de ativação e visitas técnicas, ele estará sujeito, sem necessidade de aviso prévio, a (I) multa de 2% ao mês, (II) juros de mora de 1% ao mês, calculados pelo período de atraso, e (III) correção monetária do valor devido de acordo com índices permitidos por lei ou normativas aplicáveis.

**8.2** Caso os pagamentos devidos à PRESTADORA não sejam efetuados até o 7º dia útil após o vencimento, os serviços poderão ser temporariamente suspensos. A suspensão será precedida de notificação ao ASSINANTE com um prazo de 5 (cinco) dias para regularização. Essa medida não elimina a cobrança dos encargos contratuais, e para reativar os serviços, será necessário quitar o montante pendente, acrescido da multa e juros devidos.

**8.3** Caso o pagamento da mensalidade não seja realizado, a PRESTADORA poderá, após 30 (trinta) dias do vencimento da fatura, registrar o(s) montante(s) em aberto em órgãos de proteção ao crédito ou similares, conforme a legislação aplicável. Ademais, a PRESTADORA poderá proceder com a cobrança por via judicial ou extrajudicial, sendo que os custos relacionados a esse serviço não deverão exceder 10% do valor do débito.

**8.4** Caso a inadimplência persista por um período superior a 60 (sessenta) dias contados a partir da data de vencimento da primeira parcela não paga, a PRESTADORA se reserva o direito de rescindir a prestação de serviço, comunicando por escrito ao ASSINANTE sobre a terminação do contrato. Tal comunicação não exime o ASSINANTE da responsabilidade pelo pagamento das dívidas pendentes, estando a PRESTADORA ainda autorizada a empreender as ações judiciais pertinentes, conforme previsto na legislação vigente, com vistas à responsabilização pelo descumprimento contratual e à cobrança de eventuais prejuízos, danos ou multa indenizatória estabelecida no acordo entre as partes.

**8.5** Caso seja necessário utilizar medidas judiciais para a cobrança, o ASSINANTE arcará com as despesas relacionadas, incluindo honorários advocatícios, desde que estes não ultrapassem o limite previsto pela legislação aplicável.

## **CLÁUSULA NONA - DA EXTINÇÃO CONTRATUAL E PENALIDADES**

---

**9.1** O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

- I. Através de notificação, com ou sem motivo, desde que comunicado antecipadamente e de maneira oficial à outra parte, no caso de desejo de marcar uma data para a rescisão dos serviços e término deste contrato;
- II. Por distrato, mediante acordo comum entre as partes;
- III. O contrato poderá ser rescindido por falha em cumprir quaisquer disposições legais pelas partes, pela não execução de qualquer uma das obrigações estipuladas neste acordo, ou pelo uso indevido dos serviços contratados. Isso inclui a comercialização ou a transferência/compartilhamento desses serviços a terceiros pelo ASSINANTE sem o conhecimento prévio da PRESTADORA, bem como qualquer utilização fraudulenta ou ilegal que possa causar danos a terceiros ou à própria PRESTADORA. Nessas circunstâncias, o ASSINANTE será responsável por compensar os prejuízos causados, além de estar sujeito à penalidade estabelecida na cláusula 9.3.
- IV. O fornecimento do serviço utilizando equipamentos de Radiação Restrita, conforme definido no Regulamento Anexo à Resolução ANATEL 506/2008, é tratado como atividade secundária e não tem garantia contra interferências, podendo sofrer redução de qualidade ou interrupções. Em tal cenário, este contrato poderá ser visto como rescindido, sem que haja direito a compensação indenizatória de nenhuma natureza.

**Parágrafo único:** O serviço referido na cláusula anterior depende da porta disponível até a CTO da PRESTADORA, cujo acesso pode ser obstruído pelo desenvolvimento de vegetação, edificações, entre outros. Caso não haja uma alternativa viável para a retomada do serviço, o presente contrato será considerado rescindido, isentando as partes de qualquer obrigação compensatória decorrente desta condição.

V. Conforme as disposições acima, as partes não estarão sujeitas à penalidade de MULTA por rescisão contratual. No entanto, fica assegurado à PRESTADORA o direito de efetuar a cobrança prevista neste contrato nos casos de inadimplência por parte do ASSINANTE, que deverá arcar com os pagamentos de quaisquer débitos pendentes relativos aos serviços já fornecidos (proporcionais de mensalidade), taxas de instalação (se estas ainda não foram quitadas), visitas ou manutenções técnicas realizadas e outros possíveis débitos existentes para a correta finalização do contrato.

**9.2** O contrato será extinto ainda:

- I. Se o ASSINANTE, em decorrência deste contrato, por ação ou omissão, afetar negativamente a imagem pública da PRESTADORA, o ASSINANTE deverá arcar com os prejuízos resultantes.
- II. Se for exigido por lei ou por ordem de autoridade competente que os serviços deste contrato sejam suspensos ou cessados, ou se a licença do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) da PRESTADORA for revogada pelo órgão federal, a PRESTADORA estará livre de encargos.
- III. Em caso de requerimento de falência, processo de recuperação judicial ou declaração de insolvência civil por qualquer uma das partes envolvidas.

**9.3** A violação da cláusula 2.5, item VII, deste contrato resultará não só na sua rescisão, mas também na aplicação de uma multa no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) que deverá ser paga pelo ASSINANTE à PRESTADORA, além de possíveis perdas e danos que possam surgir em consequência dessa infração.

A ocorrência de qualquer ato especificado nos itens VII, VIII e XII da cláusula 2.5 não somente resultará na rescisão imediata do contrato por responsabilidade do ASSINANTE, mas também acarretará uma multa de 30% (trinta por cento) sobre o montante igual a 12 (doze) vezes o valor mensal. Esse valor deve ser arcado pelo ASSINANTE em favor da PRESTADORA, além de outras possíveis indenizações por danos que possam vir a ser identificados pela infração.

## **CLÁUSULA DÉCIMA: DA OPÇÃO - CONTRATO DE PERMANÊNCIA/FIDELIDADE**

---

**10.1** A PRESTADORA pode, inicialmente ou em qualquer momento subsequente, disponibilizar ao ASSINANTE a opção de contrato com permanência. Esta alternativa possibilita oferecer benefícios e/ou promoções especiais de forma temporária ao ASSINANTE, bem como a inclusão de produtos adicionais e/ou pacotes excepcionais e por tempo limitado. Essas vantagens podem envolver a isenção ou redução da taxa de instalação, abatimentos nas tarifas mensais ou incrementos nos pacotes combinados de produtos ou mesmo um aumento na velocidade de serviço. Em troca, o ASSINANTE assume o compromisso de manter-se vinculado à base de assinantes da PRESTADORA por um prazo mínimo determinado no contrato de fidelização, iniciando-se a partir da data que o TERMO DE ADESÃO e/ou Contrato de Permanência for assinado.

**10.2** Caso o ASSINANTE opte por cancelar seu plano de fidelidade ou rescindir este acordo antes do prazo mínimo, deverá pagar o valor correspondente aos benefícios utilizados e/ou multa estabelecida, conforme descrito no CONTRATO DE PERMANÊNCIA, com correção monetária pelo IGPM-FGV ou outro índice legalmente reconhecido. Se o ASSINANTE optar por cancelar seu plano de fidelidade ou rescindir este acordo depois do prazo mínimo de permanência de 12 (doze) meses, não será devido qualquer valor a título de multas/indenizações.

**10.2.1** Após o término do contrato ou notificação de qualquer situação que justifique a rescisão da OPÇÃO DE FIDELIDADE, a PRESTADORA notificará o ASSINANTE sobre o valor a ser pago referente à multa por rescisão.

**10.3** Se o ASSINANTE optar por cancelar a OPÇÃO DE FIDELIDADE, que ofereceu isenção da taxa de instalação ou descontos em mensalidades ou serviços, ele deverá efetuar o pagamento conforme as condições definidas no CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

**10.4** A OPÇÃO DE FIDELIDADE é uma escolha do ASSINANTE e poderá ser contratada mediante Termo de Adesão específico, que complementarará este Contrato SCM. O Termo de Adesão, apresentado em conjunto com este Contrato SCM, detalhará os benefícios exclusivos, condições e obrigações decorrentes da fidelidade, incluindo a possibilidade de cobrança de encargos proporcionais em caso de rescisão antecipada.

**10.5** Ao longo do período da OPÇÃO DE FIDELIDADE, qualquer alteração e/ou mudança para um pacote e/ou velocidade inferiores àqueles originalmente contratados sob os termos da fidelidade será considerada como renúncia desta OPÇÃO DE FIDELIDADE. Consequentemente, haverá a aplicação automática de cobranças relativas aos benefícios concedidos, conforme estabelecido neste contrato e/ou no CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

**10.5.1** Para alterar a velocidade da internet para um plano superior, o ASSINANTE precisa firmar um novo TERMO DE ADESÃO e aceitar um novo período de fidelização. Caso opte por rejeitar a oferta, o ASSINANTE tem que cumprir o tempo restante do contrato de fidelidade atual. Se houver quebra

deste compromisso, as despesas vinculadas aos benefícios utilizados serão cobradas conforme estabelecido no contrato e no CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

**10.6** Caso o assinante peça para mudar de endereço ou realocar equipamentos e não seja tecnicamente viável, impossibilitando a continuação do contrato de fidelidade, ele deve pagar pelo benefício que obteve por meio desse contrato.

**10.7** O período máximo de permanência é de 12 (doze) meses para assinantes pessoas físicas, enquanto que para assinantes corporativos o prazo é flexível, garantindo-se no mínimo a contratação por doze meses, conforme estabelecido pelos artigos 57, § 1º, e 59, da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA ASSINATURA DO CONTRATO**

---

**11.1 Formas de assinatura:** o presente contrato poderá ser assinado pelas partes de forma física, com assinaturas de próprio punho em meio físico, ou por meio eletrônico, nas seguintes modalidades:

- a) **Assinatura digital com certificado digital:** realizada mediante o uso de certificado digital, em conformidade com a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, e demais legislação aplicável;
- b) **A assinatura eletrônica usando a plataforma da prestadora:** feita através do acesso com login e senha individual ou por um link enviado ao e-mail ou celular do assinante ou de uma pessoa autorizada por ele quando contratado ou após.
- c) **Aceitação digital pelo WhatsApp:** ocorre ao enviar um texto claramente concordando com os termos de um contrato para o número do assinante no WhatsApp, que pode ser o titular ou alguém por ele autorizado.

**11.2 Validade das assinaturas:** as partes reconhecem a validade e eficácia de qualquer das formas de assinatura previstas nesta cláusula, sendo que a assinatura eletrônica, inclusive aquela realizada fora dos padrões da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), produzirá os mesmos efeitos jurídicos da assinatura física, nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, e da Lei nº 14.063, de 2 de setembro de 2020.

**11.3 Declaração do assinante:** se o assinante escolher a assinatura eletrônica utilizando a plataforma da PRESTADORA ou concordar eletronicamente pelo WhatsApp, ele declara e assegura, sob penalidades legais, que:

- a) O e-mail ou número de celular fornecido são para uso estritamente pessoal do assinante ou de terceiro previamente autorizado por ele, assegurando que apenas o titular da conta e o indivíduo autorizado têm acesso às credenciais de login e senha ou ao código de verificação recebido;
- b) As informações fornecidas para a realização da assinatura eletrônica são verdadeiras e precisas;
- c) A PRESTADORA não será responsabilizada por eventuais acessos indevidos ao endereço de e-mail ou número de telefone celular do ASSINANTE, nem por quaisquer prejuízos decorrentes da utilização indevida de suas credenciais de acesso.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DA PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS**

---

**12.1 Compromisso com a LGPD:** as partes declaram ter ciência da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) e se comprometem a cumprir integralmente suas disposições no que tange ao tratamento de dados pessoais no âmbito deste contrato.

**12.2 Tratamento de dados pessoais:** o tratamento de dados pessoais será realizado exclusivamente para as finalidades previstas neste contrato, com base nos princípios de finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade dos dados, transparência, segurança, prevenção, não discriminação e responsabilização e prestação de contas, conforme estabelecido na LGPD.

**12.3 Responsabilidades da PRESTADORA:** A PRESTADORA, na qualidade de operadora de dados pessoais, obriga-se a:

- a) Tratar os dados pessoais fornecidos pelo ASSINANTE em conformidade com as instruções deste e com a legislação aplicável, observando os princípios e garantias previstos na LGPD;
- b) Implementar e manter medidas de segurança técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito;
- c) Comunicar ao ASSINANTE, em prazo razoável, a ocorrência de qualquer incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares dos dados;
- d) Disponibilizar ao ASSINANTE, sempre que solicitado, informações claras e completas sobre o tratamento dos dados pessoais, incluindo a finalidade, a forma e a duração do tratamento, bem como os direitos dos titulares;
- e) Manter registro das operações de tratamento de dados pessoais, conforme exigido pela LGPD.

**12.4 Responsabilidade por danos:** A PRESTADORA será responsável pelos danos patrimoniais e morais causados ao ASSINANTE ou a terceiros, decorrentes de qualquer violação à LGPD ou ao disposto nesta cláusula, nos termos da legislação vigente.

**12.5 Ressarcimento:** se a PRESTADORA causar prejuízos ao ASSINANTE devido à gestão dos dados pessoais, compromete-se a cobrir integralmente os danos confirmados, abrangendo tanto perdas materiais quanto imateriais, assim como possíveis multas e compensações resultantes de processos legais ou administrativos.

**12.6 Confidencialidade:** ambas as partes acordam em preservar o sigilo de todos os dados pessoais acessados em virtude deste contrato, empregando-os unicamente para os objetivos previstos e evitando a divulgação a terceiros, salvo com autorização explícita do titular dos dados ou por exigência legal ou judicial.

**12.7 Vigência:** as obrigações previstas nesta cláusula permanecerão em vigor mesmo após o término do contrato, enquanto houver dados pessoais em posse da PRESTADORA.

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

---

**13.1** Como prestadora autorizada e licenciada de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), forneceremos sinais por fibra óptica e rádio conformes às normas da ANATEL, acessíveis em [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), na seção Biblioteca.

**13.2** O endereço oficial da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) está localizado no SAUS, Quadra 06, Blocos C, E, F e H, com o CEP 70.070-940, na cidade de Brasília, Distrito Federal.

**13.3** Para contatar a ANATEL, ligue para 1331 ou, em caso de deficiência auditiva, para 1332. O atendimento ocorre de segunda a sexta, em dias úteis, das 8h às 20h.

## **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA PUBLICIDADE**

---

**14.1** Para garantir a transparência deste contrato, ele pode ser acessado no site [www.chapanet.com](http://www.chapanet.com) ou pelo aplicativo da Central do Assinante, que é compatível com dispositivos móveis ou na versão

para navegador, em uma seção exclusiva no site da PRESTADORA. Está também disponível para ser enviado quando solicitado através dos variados canais de atendimento ao assinante.

**14.2** A PRESTADORA somente poderá incluir novos serviços e realizar alterações neste contrato, o que pode englobar modificações nas regras de prestação dos serviços, através da celebração de um termo aditivo entre as partes. Essas mudanças serão comunicadas previamente ao ASSINANTE por meio de notificações enviadas via e-mail ou por intermédio dos canais de atendimento por ele indicados e só passarão a vigorar mediante seu consentimento expresso.

## **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA VIGÊNCIA**

---

**15.1** Este contrato tem duração inicial de 12 (doze) meses. A renovação se dará prioritariamente mediante a assinatura de um novo Termo de Renovação, que pode atualizar valores e condições, a ser firmado pelas partes com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do término da vigência em curso. Na ausência de manifestação expressa de qualquer das partes em sentido contrário, com a mesma antecedência, o contrato será automaticamente renovado por mais 12 (doze) meses. A renovação automática não implica em nova fidelização, e o cliente pode cancelar o serviço a qualquer momento, conforme previsto neste contrato.

**15.2** Este contrato é aplicável aos assinantes que expressaram aceite das cláusulas e termos conforme o disposto na cláusula 11.1, abrangendo também os que não realizaram a assinatura formal do TERMO DE ADESÃO. O ato de efetuar o pagamento da mensalidade é interpretado como um acordo tácito com as condições estipuladas, funcionando como um substituto para a assinatura do documento.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA SUCESSÃO E DO FORO**

---

**16.1** Este Contrato obriga as partes, seus herdeiros e sucessores, a qualquer tempo. Fica eleito o Foro da Comarca de Chapadinha, Estado do Maranhão, para dirimir quaisquer questões decorrentes deste Contrato, com expressa renúncia a qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja.

**16.2** As partes declaram que não estão contratando sob qualquer forma de coação, estado de necessidade ou vício de consentimento, tendo pleno conhecimento dos direitos e obrigações que assumem.

**16.3** O ASSINANTE manifesta sua adesão a este Contrato por meio da assinatura do Termo de Adesão, ou por meio das formas de aceitação eletrônica previstas na Cláusula Décima Quinta.

---

## **ANEXO I - CONTRATO DE COMODATO**

**PELO PRESENTE INSTRUMENTO PARTICULAR, DE UM LADO: CHAPANET INTERNET – RG DE SOUSA LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 21.897.077/0001-86, Inscrição Estadual nº 12.458031-9, com sede na Travessa 15 de Novembro, nº 456, Bairro Centro, Chapadinha-MA, CEP 65.500-000, Central de Atendimento ao Assinante: (98) 3042-9900 (telefone fixo e WhatsApp), e-mail: [chapanet@chapanet.com.br](mailto:chapanet@chapanet.com.br), website: [www.chapanet.com](http://www.chapanet.com), empresa de telecomunicações autorizada pela ANATEL à prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia - SCM através do Ato nº 312, de 20 de janeiro de 2020; doravante denominada **COMODANTE**.

**E DE OUTRO LADO: A PESSOA FÍSICA OU JURÍDICA**, doravante denominada **COMODATÁRIO**, conforme identificada no Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) e respectivo Termo de Adesão.

As partes acima identificadas, de comum acordo, celebram o presente Contrato de Comodato, que será regido pelas seguintes cláusulas e condições:

### **CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

---

**1.1** O presente Contrato tem por objetivo a concessão gratuita, pela COMODANTE ao COMODATÁRIO, do direito de uso dos equipamentos descritos na ordem de serviço de instalação, de mudança de endereço, de upgrade ou qualquer outra ordem de serviço onde houver inserção ou substituição de equipamentos e/ou materiais necessários para o pleno funcionamento dos serviços contratados, conforme especificados no Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM).

**1.2** A COMODANTE se obriga a fornecer os equipamentos em perfeito estado de funcionamento, juntamente com os manuais e acessórios correspondentes, caso existam.

### **CLÁUSULA SEGUNDA - DO PRAZO**

---

**2.1** O presente Contrato vigorará pelo mesmo prazo do Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), sendo renovado automaticamente com este, salvo manifestação em contrário de qualquer das partes.

**2.2** Em caso de rescisão antecipada do Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), o presente Contrato também será rescindido, e a COMODATÁRIO deverá restituir os equipamentos à COMODANTE, conforme previsto na Cláusula Sexta.

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DOS DIREITOS E DEVERES DA COMODATÁRIO**

---

**3.1** A COMODATÁRIO se obriga a:

- a) Utilizar os equipamentos exclusivamente para a finalidade a que se destinam, de acordo com as instruções da COMODANTE e do fabricante;
- b) Zelar pela guarda e conservação dos equipamentos, responsabilizando-se por quaisquer danos, perdas ou furtos, salvo aqueles decorrentes de desgaste natural pelo uso;
- c) Não realizar qualquer alteração ou modificação nos equipamentos, sem prévia autorização por escrito da COMODANTE;
- d) Não ceder, emprestar, alugar ou sublocar os equipamentos a terceiros, sob qualquer pretexto;
- e) Permitir o acesso da COMODANTE ou de seus prepostos aos equipamentos, para fins de inspeção, manutenção ou substituição;
- f) Restituir os equipamentos à COMODANTE, em perfeitas condições de uso, ao término do Contrato ou em caso de rescisão antecipada, conforme previsto na Cláusula Sexta.

**3.2** Em caso de danos, perdas ou furtos dos equipamentos, a COMODATÁRIO deverá indenizar a COMODANTE pelo valor do reparo ou pelo valor de mercado dos mesmos.

## **CLÁUSULA QUARTA - DOS DIREITOS E DEVERES DA COMODANTE**

---

**4.1** A COMODANTE se obriga a:

- a) Entregar os equipamentos em perfeitas condições de uso, acompanhados dos respectivos manuais e acessórios, caso existam;
- b) Realizar a manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos, sempre que necessário, sem ônus para a COMODATÁRIO;
- c) Substituir os equipamentos, em caso de defeito ou mau funcionamento, por outros de mesma espécie e qualidade, sem ônus para a COMODATÁRIO;
- d) Orientar a COMODATÁRIO quanto à correta utilização e conservação dos equipamentos.

**4.2** A COMODANTE se reserva o direito de rescindir o presente Contrato, a qualquer tempo, em caso de descumprimento das obrigações pela COMODATÁRIO, sem prejuízo da cobrança de eventuais perdas e danos.

## **CLÁUSULA QUINTA - DA RESCISÃO E RESTITUIÇÃO DOS EQUIPAMENTOS**

---

**5.1** O presente Contrato será rescindido automaticamente com o término ou rescisão antecipada do Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM).

**5.2** Em caso de rescisão, a COMODATÁRIO deverá restituir os equipamentos à COMODANTE, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, em perfeitas condições de uso, salvo o desgaste natural decorrente do uso regular.

**5.3** A restituição dos equipamentos deverá ser agendada previamente com a COMODANTE, através dos canais de atendimento disponibilizados.

**5.4** Caso a COMODATÁRIO não restitua os equipamentos no prazo estabelecido, a COMODANTE poderá cobrá-la pelo valor de mercado dos mesmos, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

## **CLÁUSULA SEXTA - DO FORO**

---

**6.1** Fica eleito o foro da comarca de Chapadinha, Estado do Maranhão, para dirimir quaisquer dúvidas ou controvérsias oriundas do presente Contrato.

## **ANEXO II - CONTRATO DE PERMANÊNCIA (FIDELIDADE)**

**PELO PRESENTE INSTRUMENTO PARTICULAR, DE UM LADO: CHAPANET PROVEDOR DE INTERNET LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 21.897.077/0001-86, Inscrição Estadual nº 12.458031-9, com sede na Travessa 15 de Novembro, nº 456, Bairro Centro, Chapadinha-MA, CEP 65.500-000, Central de Atendimento ao Assinante: (98) 3042-9900 (telefone fixo e WhatsApp), e-mail: [chapanet@chapanet.com.br](mailto:chapanet@chapanet.com.br), website: [www.chapanet.com](http://www.chapanet.com), empresa de telecomunicações autorizada pela ANATEL à prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia - SCM através do Ato nº 312, de 20 de janeiro de 2020; doravante denominada **PRESTADORA**.

**E DE OUTRO LADO: O ASSINANTE**, conforme identificado no Termo de Adesão ao Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM).

As partes acima identificadas, de comum acordo, celebram o presente Contrato de Permanência (Fidelidade), que será regido pelas seguintes cláusulas e condições:

## CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

---

**1.1** O presente Contrato tem por objeto estabelecer a concessão de benefícios ao ASSINANTE, em contrapartida à sua permanência na utilização dos serviços de internet banda larga prestados pela PRESTADORA, pelo período mínimo de 12 (doze) meses, conforme condições estabelecidas neste instrumento e na legislação vigente.

**1.2** A adesão ao presente Contrato de Permanência é opcional e o ASSINANTE declara ter ciência de que a PRESTADORA oferece a possibilidade de contratação dos serviços sem o presente instrumento, sem a necessidade de fidelização e sem a concessão dos benefícios aqui previstos.

## CLÁUSULA SEGUNDA - DOS BENEFÍCIOS

---

**2.1** Em contrapartida à sua fidelização, o ASSINANTE receberá os seguintes benefícios:

- 1. Isenção da taxa de instalação\*<sup>1</sup>**, no valor de R\$ 450,00 (quatrocentos e cinquenta reais);
- 2. Isenção da taxa de migração\*<sup>2</sup> de tecnologia**, no valor de R\$ 270,00 (duzentos e setenta reais), caso o ASSINANTE opte por migrar da internet via rádio para fibra óptica;
- 3. Isenção da taxa de transição\*<sup>3</sup>**, no valor de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), caso o ASSINANTE seja proveniente de outra operadora e já possua os equipamentos compatíveis.<sup>1</sup>

**2.2** Os benefícios mencionados acima são válidos apenas durante o período de fidelidade estabelecido neste Contrato e não serão renovados automaticamente após o seu término, salvo novo acordo entre as partes.

## CLÁUSULA TERCEIRA - DO PRAZO DE PERMANÊNCIA

---

**3.1** O ASSINANTE se compromete a manter os serviços da PRESTADORA por um período mínimo de 12 (doze) meses, contados a partir da data de instalação dos serviços.

**3.2** O descumprimento do prazo de permanência implicará na cobrança de multa rescisória, conforme previsto na cláusula seguinte.

## CLÁUSULA QUARTA - DA MULTA RESCISÓRIA

---

**\*1 Taxa de Instalação:** taxa que cobre os custos relacionados à logística, fornecimento de equipamentos, mão de obra, configuração e outros serviços necessários para a instalação do serviço de internet. Ela não inclui o valor dos equipamentos ou materiais utilizados. **Situações em que a taxa de instalação se aplica:** 1. Novos assinantes; 2. Assinantes que estão mudando de outro provedor e não possuem todos os equipamentos necessários; 3. Assinantes que estão migrando de tecnologia (rádio para fibra) e o equipamento de rádio não pode ser recolhido.

**\*2 Taxa de Migração:** aplicada exclusivamente a assinantes que estão mudando da tecnologia de internet via rádio para fibra óptica. Para que o serviço seja considerado uma migração, é necessário que o equipamento de rádio seja recolhido. Caso não seja possível recolher o rádio, o serviço será caracterizado como uma instalação normal e estará sujeito à taxa correspondente.

**\*3 Taxa de Transição:** taxa aplicada aos assinantes que estão trocando de provedor de internet fibra óptica e desejam manter seus equipamentos/materiais atuais (cabo de fibra, ONU, etc.). Caso seja necessário utilizar qualquer equipamento/material nosso, o serviço será considerado uma instalação e estará sujeito à taxa correspondente.

**4.1** Em caso de rescisão antecipada do Contrato por iniciativa do ASSINANTE, antes do término do prazo de permanência, a PRESTADORA cobrará multa proporcional ao tempo restante do contrato e aos benefícios concedidos, calculada da seguinte forma:

- 1. Multa por rescisão da taxa de instalação:** R\$ 450,00 x (número de meses restantes do contrato / 12 meses)
- 2. Multa por rescisão da taxa de migração:** R\$ 270,00 x (número de meses restantes do contrato / 12 meses)
- 3. Multa por rescisão da taxa de transição:** R\$ 150,00 x (número de meses restantes do contrato / 12 meses)

**4.2** A multa será devida independentemente do motivo da rescisão antecipada, salvo nos casos previstos em lei ou regulamento da ANATEL.

**4.3** O valor da multa será cobrado na fatura subsequente à rescisão do contrato ou por meio de boleto bancário, a critério da PRESTADORA.

#### **CLÁUSULA QUINTA - DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS**

---

**5.1** Em caso de suspensão dos serviços a pedido do ASSINANTE, por inadimplência ou por qualquer outro motivo previsto no Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), o período de suspensão não será computado para fins de cumprimento do prazo de permanência.

**5.2** A interrupção dos serviços não isenta o ASSINANTE da responsabilidade de cumprir com as demais obrigações estabelecidas neste Contrato, incluindo o pagamento da multa por rescisão antecipada.

#### **CLÁUSULA SEXTA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

---

**6.1** O presente Contrato de Permanência integra o Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) e o Termo de Adesão, os quais devem ser lidos e interpretados em conjunto.

**6.2** Quaisquer dúvidas ou controvérsias oriundas do presente Contrato serão dirimidas pelo foro da comarca de Chapadinha, Estado do Maranhão.

Chapadinha - MA, 12 de agosto de 2024.

**CHAPANET INTERNET | R G DE SOUSA LTDA**  
CNPJ: 21.897.077/0001-86