

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE
COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM
NA MODALIDADE BANDA EXTRA LARGA – BEL.**

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 **BANDA EXTRA LARGA - BEL**, 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.

CLÁUSULA SEGUNDA – DEFINIÇÕES

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

CLIENTE ou CONTRATANTE: pessoa jurídica ou 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 preenchidas pela **Contratante** no *site* da **Contratada**, 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 e concordância com as cláusulas e condições para a prestação dos serviços previstos neste instrumento, corroborado com o envio de Formulário de Solicitação de Serviço.

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

PLANO DE SERVIÇOS: submodalidades pertencentes ao rol da modalidade **BANDA EXTRA LARGA - BEL**, que poderão ser contratadas pela **Contratante** e que estarão disponíveis no *site* 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, através de formulário específico.

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

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.

GARANTIA DE BANDA: velocidade mínima de conexão à Internet garantida pela **Contratada**, independente do horário de acesso pela **Contratante**, apresentada em percentual à velocidade nominal do serviço.

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 efetiva entrega 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.

MIGRAÇÃO: mudança de velocidade ou alteração de submodalidade de serviço por iniciativa da **Contratante** e/ou da **Contratada** nos casos descritos em 12.2 e 12.3.

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 envio do Formulário de Solicitação de Serviços, preenchido de acordo com as regras estabelecidas pela **Contratada** no *site* www.copeltelecom.com mediante prévia obtenção de conta-*login* e senha para uso exclusivo pela **Contratante**.

3.1.1 Após o envio do Formulário de Solicitação de Serviços, devidamente preenchido pela **Contratante**, 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, ratificando as condições negociais, momento em que o contrato será definitivamente celebrado.

4.3. Após o envio de formulário específico de SERVIÇOS OPCIONAIS, devidamente preenchido pela **Contratante**, a **Contratada** apresentará proposta comercial referente ao(s) serviço(s) solicitado(s) e encaminhará à **Contratante**.

4.4. A **Contratante**, a partir do recebimento da proposta comercial, dará o ACEITE eletronicamente, ratificando as condições negociais, momento em que tais SERVIÇOS OPCIONAIS passarão a integrar o objeto do contrato, cuja tratativa seguirá as regras contidas na Cláusula Terceira deste instrumento.

4.5. Os SERVIÇOS OPCIONAIS serão cobrados mensalmente de acordo com a disciplina fixada na Cláusula Oitava deste pacto.

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, sempre por escrito, 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 do(s) formulário(s) de solicitação, estudo de viabilidade e disponibilidade de rede 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 10 (dez) horas após o registro obrigatório de comunicação, pela **Contratante**, 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**.

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, sem ônus para a **Contratante**, que afetem a continuidade da prestação do(s) serviço(s) contratado(s). O prazo de 7 (sete) dias pode ser alterado mediante prévio e escrito acordo entre as **Partes**.

398.16436(7)-4.3317.7C(2) 16436(p)2.83439(s)0.3117(r)-2d [(p)-4.33056(r)2.805(e)33117(0.05474(f)-2.3154(n)-4

equipamentos e soluções tecnológicas nos meios utilizados para a prestação do(s) serviço(s).

7.2.8. Notificar a **Contratante**, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias sobre a suspensão do(s) serviço(s) em razão de pendência de pagamento.

7.2.9. Providenciar a reativação do serviço suspenso em até 24 (vinte e quatro) horas após confirmação do pagamento.

7.2.10. Disponibilizar ferramenta *web* no ambiente Internet para acesso da **Contratante**, mediante uso de conta-*login* e senha, para consulta do consumo do(s) serviço(s) prestado(s) sob demanda.

7.2.11. Medir o plano de consumo do(s) serviço(s) prestado(s) sob demanda, definido(s) neste Contrato, de acordo com o período de medição escolhido pela **Contratante**.

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.

7.3. 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 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, quando da impossibilidade de participação ou ausência naqueles testes, com inobservância do 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 os 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, nos meios de transmissão e equipamentos colocados à sua disposição pela **Contratada** de:

- 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 ou transferência do(s) serviço(s) contratado(s) , ou parte destes, a terceiros sem a devida autorização da **Contratada** e ou da autoridade competente ou em desacordo com a legislação;

Cta

quaatrs a68(t99278]TJ -172.265(à)-4.33

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.

CLÁUSULA OITAVA – PREÇOS, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO, REAJUSTES E ENCARGOS.
--

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 ratifica concordância com o rol de serviços cobrados pela **Contratada**.

8.2. A nota fiscal-fatura mensal será encaminhada por meio eletrônico 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, nem a contestação do débito por parte da **Contratante** junto a Central de Atendimento da **Contratada**, será encaminhado aviso de cobrança alertando da existência de débito vencido, 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, sem isenção da responsabilidade de pagamento pela impossibilidade do recebimento da nota fiscal-fatura no prazo previsto.

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 período de medição, para fins de faturamento e de cobrança dos serviços contratados, inicia na data de ativação constante na ficha de ativação, com cálculo *pró-rata die* quando cabível, em função da escolha da data de vencimento pela **Contratante**.

8.8. Através de registro de reclamação à Central de Atendimento da **Contratada**.

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 à prorrogação e ou adiamento pela falta de utilização pela **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 será(ão) aquele(s) apresentado(s) na proposta comercial.

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 Geral de Preços Disponibilidade Interna IGP-DI para o mesmo período, ou na falta deste, por índice que venha a substituí-lo. O preço reajustado será limitado ao valor da tabela de preços vigente à época.

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 aplicáveis, 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.

8.9.7. 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 transportados 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 vencimento sujeitará a **Contratante** aos encargos a seguir, independente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial:

- 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. Decorridos 45(quarenta e cinco) dias do vencimento da obrigação, em caso de inadimplência, o(s) serviço(s) contratado(s) estará(ão) sujeito(s) à suspensão, mediante prévia notificação pela **Contratada**.

8.10.3. Decorridos 60(sessenta) dias do vencimento de qualquer valor sem pagamento ocorrerá, independente de aviso, o encerramento do contrato e a **Contratada** recolherá os equipamentos próprios instalados nas dependências da **Contratante**.

CLÁUSULA NONA – DESCONTOS POR INTERRUPÇÃO

9.1. Ocorrendo interrupção do(s) serviço(s) contratado(

10.3. Mudança de endereço ou relocação de equipamento utilizado na prestação do(s) serviço(s), estão sujeitas à cobrança do serviço de remanejamento.

10.4. Com base em estudo de viabilidade será disponibilizada proposta comercial para mudança nas condições contratadas. O valor apresentado será cobrado na mensalidade subsequente ao da conclusão da solicitação.

10.5. Após aprovação da proposta comercial pela **Contratante** através da Internet, 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.

10.6. 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).

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

10.8. Na hipótese do cancelamento de cada serviço, num período inferior a 12 (doze) meses a contar da data de ativação, sujeitará a **Contratante** ao pagamento de R\$ 300,00 (trezentos reais) a título de ressarcimento dos investimentos realizados pela **Contratada**.

10.9. O pagamento do valor referido em 10.8. não será aplicado nos casos de migração do serviço por qualquer outro serviço vinculado à modalidade **BANDA EXTRA BARGA – BEL**.

10.10. 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:

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 inexecutável, a validade, legalidade ou exeqüibilidade 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 – 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 – em dias úteis das 08 às 18 horas, ou pelo Centro de Operação – 0800 643 7777 – durante as 24 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

ANEXO 1

A1 - Requisitos de infraestrutura 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 desde o limite com a via pública até o local 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