



Pelo presente, **LOVIZ ENTRETENIMENTO E TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, Pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 39.742.520/0001-05, com sede Avenida Comendador Franco, nº 311, Jardim Botânico, Brasil, CEP 80.215-090, na cidade de Curitiba, no Estado do Paraná, Autorizada pela **ANATEL** à prestação do Serviço de Comunicação Multimídia nos termos do Ato nº 924 de 06/02/2013, Processo nº 53500.017947/2012, neste ato representado nos termos de seu Contrato Social, doravante denominada **LOViZ**, e de outro lado o **CLIENTE**, devidamente qualificado no **TERMO DE ADESÃO**, em conjunto denominadas **PARTES** resolvem celebrar o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**, mediante as cláusulas e condições adiante descritas.

DAS DEFINIÇÕES

ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações, com endereço para correspondência na Rua SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º Andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940, endereço eletrônico www.anatel.gov.br e central de atendimento acessível pelos números 1331 e 1332, este para pessoas com necessidades especiais de fala e audição.

CLIENTE - Pessoa física ou jurídica qualificada no **TERMO DE ADESÃO** respectivo, o qual, uma vez preenchido e assinado corretamente, integra como já dito, o presente contrato para todas as finalidades legais.

CENTRAL DE ATENDIMENTO - Local de centralização de atendimento ao **CLIENTE** por meio de ligação telefônica no número 0800 0800 999 ou através de outros meios informados no site da **LOViZ** www.loviz.com.vc.

COMODATO - Para os presentes fins, representa a cessão dos equipamentos de propriedade da **LOViZ** ao **CLIENTE**, sem cobrança de aluguéis, durante o período de vigência do presente contrato, regido pelos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, na escolha, pelo **CLIENTE**, de plano que ofereça essa opção, como forma de investimento feito pela **LOViZ** em infraestrutura necessária à prestação dos serviços ora contratados.

COMPARTILHAMENTO DO ACESSO - Significa a utilização de uma conexão à *Internet* ao mesmo tempo através de dispositivos distintos, independentemente da tecnologia utilizada.

FIDELIDADE - Significa período contratual mínimo, a ser cumprido pelo **CLIENTE**, em meses de utilização do serviço contratado, que visa equilibrar financeiramente os planos que contam com descontos e/ou vantagens promocionais. No caso de não cumprimento integral da



fidelidade, aplicar-se-á multa compensatória estipulada no **REGULAMENTO DA OFERTA, TERMO DE ADESÃO** e/ou **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**.

FRANQUIA DE TRÁFEGO (Bits) E/OU HORAS - É o máximo de transferência em *bits* (1/8 de *byte*) ou horas permitida em um período. Uma vez esgotada a franquia contratada, o **CLIENTE** ficará sujeito a uma política diferenciada restritiva ou uma cobrança adicional proporcional ao consumo adicional incorrido ou mesmo à indisponibilidade do serviço até o início do próximo período, de acordo com as regras e valores estabelecidos no plano contratado.

IP - É o endereço na *Internet*, podendo ser Público ou Privado (*Network Address Translation*), "Fixo" ou "Variável" a cada conexão, de acordo com o plano contratado. A disponibilização de IP's fixos e válidos ou blocos de IP's somente é feita mediante acordo com a **LOViZ** e está sujeito a uma consulta prévia de disponibilidade.

PLANO DE SERVIÇO ou REGULAMENTO DA OFERTA - Documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, utilização e facilidades, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação.

PONTO DE INSTALAÇÃO - Local de instalação do Serviço da **LOViZ** dentro do imóvel do **CLIENTE**.

PONTO DE TERMINAÇÃO DE REDE (PTR) - Ponto de conexão física da **REDE EXTERNA** com a **REDE INTERNA**.

REDE EXTERNA - Segmento da rede de telecomunicações da **LOViZ**, que se estende até o **PTR**.

REDE INTERNA - Segmento da rede de telecomunicações que se inicia nas dependências do imóvel indicado pelo **CLIENTE** e se estende exclusivamente até o **PTR**.

SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) – Serviço de telecomunicações de interesse coletivo, prestados pela **LOViZ** aos seus **CLIENTES** dentro de uma área de prestação de serviços, em regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios.

SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÕES – É o conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicação, que é a transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios óptico ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos,



imagens, sons ou informações de qualquer natureza.

SERVIÇO DE VISITA TÉCNICA IMPRODUTIVA - Valor em reais devido em razão de atendimento pessoal realizado pela **LOViZ**, por solicitação do **CLIENTE**, sem registro de anormalidade e ou de irregularidade a corrigir (o problema se encontra na rede do **CLIENTE** (computador, celular, rede interna, cabeamento interno, etc.) ou ainda a ausência do **CLIENTE** conforme agendamento realizado, ou acesso impossibilitado ou, também, nas visitas ensejadas por mau uso do equipamento/sistema e serviços adicionais ou, ainda, quando o **CLIENTE** recusar-se a efetuar o procedimento de reparo orientado pelo suporte via telefone. Este serviço será cobrado de acordo com a **TABELA DE PREÇOS (TP)**

SUPORTE TÉCNICO - Constitui a prestação de serviço de suporte técnico por telefone, e-mail, WhatsApp ou chat, relativo exclusivamente aos serviços de acesso à *Internet*.

TABELA DE PREÇOS (TP) - Tabela de Preços da **LOViZ**, disponível para consulta no site www.loviz.com.

TERMO DE ADESÃO - Para fins deste contrato, a expressão "**TERMO DE ADESÃO**" designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou *on-line*) a este contrato, o qual determina o início de sua vigência, o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente contrato. O **TERMO DE ADESÃO**, assinado, obriga o **CLIENTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de aditivos, desde que devidamente assinados por cada parte.

TESTE DE INSTALAÇÃO - Consiste na realização de teste na **REDE EXTERNA** da **LOViZ**, a fim de verificar a existência de condições técnicas favoráveis à prestação do serviço. A verificação é realizada entre **PRT** da **LOViZ** e o **PTR** do **CLIENTE**.

VELOCIDADE DE CONEXÃO - Significa a quantidade de *bits* (1/8 de *byte*) a ser verificado entre o ponto de conexão do **CLIENTE** (modem, adaptador de rede ou receptor de satélite; entre outros) e o primeiro ponto de autenticação da **LOViZ** ou do concentrador de acesso do prestador de serviços de telecomunicação, sendo medido no sentido **LOViZ** para **CLIENTE**. Não será parâmetro, em hipótese alguma, o acesso, carregamento, obtenção de dados ou qualquer avaliação externa a rede da **LOViZ**, dadas as características da *internet* (quantidade de *hops*, carga de *links* externos e de servidores, entre outros), que inviabilizam tecnicamente tais avaliações.



CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

1.1. Constitui objeto deste instrumento tornar disponível ao **CLIENTE**, pessoa física ou jurídica, o **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**, o qual consiste no transporte e oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia em banda larga ou acesso dedicado, utilizando quaisquer meios tecnológicos, dentro da área de prestação dos serviços da **LOViZ**.

1.1.1. Compreende-se por prestação de serviço de comunicação multimídia por parte da **LOViZ** a instalação, a administração e a manutenção de rede de transporte para a transmissão de Informações Multimídia, englobando sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons.

1.1.1.1. Não estão incluídos no disposto no item 1.1:

- a) A instalação, operação e manutenção da **REDE INTERNA** do **CLIENTE**;
- b) A operação e manutenção de equipamentos de propriedade do **CLIENTE** ou terceiros.

1.1.1.2. Em caso de pequenas obras necessárias para a fruição do serviço, como furos na parede ou transporte de cabos entre cômodos, o **CLIENTE** deverá autorizar previamente a execução, não cabendo nenhuma indenização ou ressarcimento advindo de tais procedimentos.

1.1.1.2.1. Também caberá ao **CLIENTE**, a indicação de informações como a localização de passagens hidráulicas e demais fiações, a fim de evitar danos ao local, e se caso ocorram, tais danos não serão de responsabilidade da **LOViZ**.

1.2. O **CLIENTE**, por sua vez, ficará obrigado a efetuar o pagamento dos valores descritos no **TERMO DE ADESÃO**, nas condições e prazos acordados, sob pena de incidência dos encargos descritos na Cláusula Segunda deste instrumento.

1.3. A prestação do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM** encontra-se sob a égide da Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997; da Lei 12.965 de 23 de abril de 2014; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 73, de 25 de novembro de 1998; da Resolução n.º 614, de 28 de maio de 2013, do Regulamento dos Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 632, de 07 de março de 2014 e demais normas aplicáveis à espécie.



1.4. A prestação do **SCM** será realizada diretamente pela **LOViZ**, que se encontra devidamente autorizada, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – **ANATEL**, nos termos Ato nº. 924, Processo n.º 53500.017947/2012, publicado no D.O.U em 21 de fevereiro de 2013, com telefone de atendimento n.º 0800 0800 999, através de discagem direta gratuita, endereço eletrônico www.loviz.com.vc, ou através de redes contratadas de terceiros, limitando sua oferta, contudo, a localidades tecnicamente viáveis.

CLÁUSULA SEGUNDA - DOS PREÇOS E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

2.1. Pela prestação dos Serviços, o **CLIENTE** pagará à **LOViZ** os valores vigentes na data da prestação dos Serviços, compreendendo a Assinatura, a Mensalidade, a Taxa de Instalação, a Tarifa ou preço de Habilitação, a Taxa de Adesão, a Franquia, os Serviços Adicionais e todos os demais valores previstos nos documentos da oferta, contratação e/ou **TERMO DE ADESÃO**, quando aplicáveis.

2.1.1. 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.

2.1.2. Na hipótese de alteração dos valores, pelos motivos mencionados nos itens 2.1 e 2.1.1, a **LOViZ** comunicará previamente o **CLIENTE** sobre a respectiva mudança, para que este tenha a oportunidade de optar pelo encerramento da prestação de serviços ou pela renegociação de valores, nos termos do item 2.4.

2.2. O valor da mensalidade, prevista no item 2.1 e especificada no **TERMO DE ADESÃO**, será reajustado segundo a periodicidade mínima admitida em lei com base na variação do IST – Índice de Serviços das Telecomunicações, ou no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que venha a substituí-lo.

2.2.1. Não se confundirá o reajuste anual do preço dos Serviços com as alterações dos valores promocionais praticados pela **LOViZ** nas ofertas de qualquer natureza.

2.3. Todos os tributos incidentes sobre qualquer valor devido em relação à prestação dos Serviços já estão inclusos nos valores pagos pelo **CLIENTE**. Serão automaticamente acrescidos aos valores cobrados, valores relativos à criação de qualquer tributo que venha a incidir sobre o objeto deste contrato, ou alteração das alíquotas dos tributos atualmente incidentes.

2.4. Na ocorrência de mudanças na política econômica do país ou alterações de custos que



gerem instabilidade financeira prejudicando a efetiva prestação dos serviços, poderá ser proposta ao **CLIENTE** uma revisão do contrato para recálculo dos valores.

2.5. Todo e qualquer pagamento realizado entre as partes deverá ser feito em moeda corrente nacional, ou seja, Real brasileiro (R\$), salvo expressa determinação convencionando situação contrária.

2.6. A data de vencimento para cobrança pelos serviços prestados obedecerá, às registradas pelo **CLIENTE** no momento da contratação do(s) serviços(s).

2.7. Para a cobrança dos valores, a **LOViZ** poderá providenciar emissão de carnê, boleto bancário, débito em conta corrente ou débito recorrente por cartão de crédito, conforme definido no **TERMO DE ADESÃO** ou ainda, outra forma de cobrança acordada entre as **PARTES**, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do **CLIENTE** nos órgãos de proteção ao crédito, tais como **SERASA, SCPC e SPC**.

2.8. A **LOViZ** não se responsabiliza por pagamentos efetuados de forma diversa daquela estipulada no **TERMO DE ADESÃO**, ressalvados os casos excepcionais expressamente autorizados pela **LOViZ**.

2.9. Na hipótese em que o **CLIENTE** optar pelo pagamento via boleto bancário, conforme definidos no **TERMO DE ADESÃO** e/ou no **REGULAMENTO DA OFERTA**, os boletos serão encaminhados ao endereço do **CLIENTE**, facultando-se, também, a retirada de 2ª via no endereço eletrônico www.minhaloviz.com.vc ou solicitação via canais oficiais de atendimento da **LOViZ** e adimplida na instituição bancária respectiva.

2.9.1. O não recebimento do boleto bancário pelo **CLIENTE** não o isenta do devido pagamento. Neste caso, o **CLIENTE** deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a **LOViZ**, por intermédio de sua **CENTRAL DE ATENDIMENTO** ou optar pela retirada de 2ª via no endereço eletrônico www.minhaloviz.com.vc.

2.10. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia avençada, o **CLIENTE** será obrigado ao pagamento de: "(i) multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada, segundo a variação do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna da Fundação Getúlio Vargas IGP-DI, ou outro índice que o substitua, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; e (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados "pro rata die", desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos



suplementares."

2.11. O atraso no pagamento em período superior ao determinado pela Resolução nº. 632 da **ANATEL** em seu art. 90 e seguintes, poderá implicar, a critério da **LOViZ**, após prévia notificação, na redução da velocidade, na suspensão parcial e/ou total dos serviços contratados, sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

2.12. Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço, poderá a **LOViZ**, nos moldes preconizados no art. 97 da Resolução mencionada no item anterior, optar pela rescisão do presente instrumento, podendo valer-se, ainda, de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais cabíveis.

2.13. Em caso de celebração de acordo para quitação do débito do **CLIENTE**, a **LOViZ** (i) restabelecerá os Serviços, se tiver ocorrido suspensão parcial ou total em 24 (vinte e quatro) horas contados da confirmação do pagamento da primeira parcela; (ii) encaminhará o instrumento pelo qual se formalizou o acordo juntamente com as parcelas a ele referentes em documento de cobrança apartado; (iii) e solicitará a baixa da inscrição dos dados do **CLIENTE** junto aos sistemas de proteção ao crédito, no prazo máximo de 05 (cinco) dias, contados da efetiva quitação do débito.

2.13.1. Em caso de inadimplemento das condições do acordo, ainda que parcial a **LOViZ**, poderá suspender totalmente a prestação dos serviços, após transcorridos 05 (cinco) dias da notificação sobre a existência do débito vencido. Ainda, considerar-se-á vencida a totalidade das parcelas vencidas e vincendas do saldo devedor, facultando a **LOViZ** a adoção de todas as medidas cabíveis para a cobrança do montante devido.

2.13.2. O vencimento antecipado da dívida acarretará a perda do benefício do parcelamento concedido, tornando exigível o valor integral do débito originalmente pactuado, acrescido de correção monetária pelo índice IGP-M/FGV, juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês calculados pro rata die e multa de 2% (dois por cento) sobre o montante inadimplido.

2.14. O **CLIENTE** poderá solicitar via **CENTRAL DE ATENDIMENTO**, a contestação de valores lançados pela **LOViZ**.

2.14.1. Após a análise da contestação, será gerada uma nova fatura com os valores não contestados, se existentes, com vencimento em no mínimo 5 (cinco) dias, sujeitando o **CLIENTE**, em caso de não pagamento, às penalidades por inadimplência constantes nas cláusulas 2.11, 2.12 e 2.13.



2.14.2. Comprovada a improcedência da contestação de débitos pela **LOViZ**, se não houver sido efetuado o pagamento pelo **CLIENTE**, esta deverá efetuar a quitação da quantia contestada, acrescida dos valores referidos na cláusula 2.11.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO, DO CADASTRO DO CLIENTE, DAS CONDIÇÕES DE INFRAESTRUTURA E DO PRAZO DE INSTALAÇÃO.

3.1. Após a contratação, seja de forma digital ou física, o **CLIENTE** aceita todos os termos deste contrato, adquirindo o direito de utilizar o serviço, durante prazo indeterminado, na modalidade contratada, bem como à prestação de serviços de suporte técnico, assumindo a responsabilidade, civil e criminalmente, pela utilização dos serviços e demais obrigações decorrentes do presente.

3.1.1. Nos casos de contratação de forma remota, a **LOViZ** enviará por e-mail ao **CLIENTE** cópia do presente instrumento, bem como o **REGULAMENTO DA OFERTA**.

3.1.2. Nos casos de contratação eletrônica, a **LOViZ** poderá solicitar por parte do **CLIENTE**, através de aplicação disponível, a via digital dos documentos comprobatórios das informações cadastrais, exigidos para identificação do signatário.

3.1.3. Além do envio dos documentos digitais, a **LOViZ** poderá solicitar no ato da instalação e/ou assinatura do **TERMO DE ADESÃO**, os referidos documentos.

3.1.4. Na contratação via central de atendimento telefônico, a critério da **LOViZ**, o aceite poderá ser realizado oralmente e arquivado em gravação telefônica.

3.1.5. O Serviço será considerado habilitado após o **TESTE DE INSTALAÇÃO**.

3.1.5.1. O uso dos Serviços ou a ausência de manifestação objetiva da desistência da contratação por parte do **CLIENTE** por mais de 7 (sete) dias consecutivos, a contar da data de ativação dos Serviços, implicará na automática anuência e aceitação integral, pelo **CLIENTE**, dos termos deste Contrato, bem como das características dos Serviços contratados.

3.1.6. O presente Contrato também poderá ser consultado a qualquer tempo pelo **CLIENTE** no site da **LOViZ**, qual seja www.minhaloviz.com.vc e/ou por meio da **CENTRAL DE ATENDIMENTO**.

3.1.7. Estando o imóvel do **CLIENTE** dentro da área de cobertura, o prazo de instalação dos serviços é de no mínimo de 24 (vinte e quatro) horas úteis, salvo estipulação em contrário mencionada no **TERMO DE ADESÃO**, e máximo de 10 (dez) dias úteis, contados



da data em que o **CLIENTE** apresentar, quando necessário for, autorização do síndico do condomínio ou dos demais condôminos para a ligação dos sinais, ou, se for o caso, da data do término das obras civis. Não sendo necessárias autorizações nem a realização das obras, o prazo para a instalação começará a fluir da data da confirmação de disponibilidade técnica de instalação do serviço, desde que a **LOViZ** já se encontre ciente da assinatura do **TERMO DE ADESÃO** pelo **CLIENTE**.

3.1.8. A instalação dos serviços fica condicionada à disponibilização da infraestrutura interna e dos recursos de informática e/ou tecnológicas por parte do **CLIENTE** definidos no site da **LOViZ** para ativação do Serviço.

3.1.8.1. Identificada a indisponibilidade de infraestrutura interna para a instalação do serviço, o **CLIENTE** deverá providenciar, à suas expensas, as adequações necessárias e comunicar à **LOViZ** quando da disponibilidade para a instalação do serviço. Neste momento será reiniciado o processo de ativação.

3.1.8.1.1. Caso o **CLIENTE** não providencie as adequações necessárias referidas em 3.1.8.1 no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da notificação, a **LOViZ** poderá inferir desistência por desídia e executar a rescisão do presente contrato.

3.1.9. O prazo para ativação do circuito, constante do **TERMO DE ADESÃO**, poderá ser estendido a período indeterminado na superveniência das seguintes condições: (i) eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática; (ii) atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como na entrega dos equipamentos necessários; (iii) outras hipóteses em que não exista culpabilidade da **LOViZ**.

3.1.10. A **LOViZ** efetuará a instalação e ativará a conexão para somente 01 (um) equipamento/dispositivo do **CLIENTE**, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais e **COMPARTILHAMENTO DE ACESSO** pelo contratante.

3.1.11. É vedado ao **CLIENTE** utilizarem o serviço para disponibilizar servidores de dados de qualquer espécie, inclusive Servidores WEB, FTP, SMTP, POP3, servidores de rede ponto-a-ponto e quaisquer conexões entrantes. Esta cláusula não se aplica aos **CLIENTES** com planos de link dedicado.

3.1.12. O Serviço da **LOViZ** é prestado exclusivamente ao **CLIENTE**, sendo vedado ao mesmo comercializar, ceder, alugar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir a terceiros, seja a que título for, qualquer serviço ou produto relacionado ao Serviço da **LOViZ**. Esta cláusula não se aplica aos **CLIENTES** com planos de link dedicado.



3.1.12.1. O descumprimento de qualquer das obrigações previstas nas cláusulas 3.1.11 e 3.1.12 sujeitará o **CLIENTE** ao pagamento de multa no valor equivalente a 10 (dez) vezes o valor mensal do plano contratado, sem prejuízo da rescisão imediata do contrato por justa causa, da suspensão dos serviços e da adoção de medidas administrativas e judiciais cabíveis.

3.1.13. A **LOViZ** fica isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidades dos sistemas de informática e/ou de softwares, bem como, incompatibilidade dos equipamentos físicos (*hardware*) de propriedade do **CLIENTE** ou de terceiros, que impliquem em prejuízo à qualidade da prestação do serviço contratado.

3.2. A **LOViZ** poderá, a seu critério, conceder ao **CLIENTE** condição promocional para assinatura de seus serviços, incluindo, mas não se limitando, a descontos nas mensalidades, bonificações de horas, períodos de testes, cujas regras, caso existente, estarão disponíveis no site da **LOViZ** e que deverão ser observadas e respeitadas pelo **CLIENTE** a partir da contratação dos serviços. Igualmente, a **LOViZ** reserva-se ao direito de alterar e retirar, a qualquer momento, quaisquer condições promocionais eventualmente disponibilizadas aos **CLIENTES**, porque delas não se originam direito adquirido, sem prejuízo das já concedidas até a sua cessação.

3.3. O **CLIENTE** declara-se integralmente ciente de que, caso já tenha usufruído de qualquer condição promocional para assinar os serviços da **LOViZ**, a qualquer tempo anteriormente à celebração deste Contrato, não terá direito a usufruir novamente de condições promocionais para a contratação dos serviços, sendo certo que, nesta hipótese, todas as disposições relativas a condições promocionais não se aplicarão ao mesmo, salvo por mera liberalidade da **LOViZ**.

3.4. Se, a qualquer tempo e por qualquer motivo, o **CLIENTE** deixar de ter os direitos de utilização dos meios de acesso ou ficar impossibilitado de utilizá-los, deverá informar imediatamente a **LOViZ**, através da **CENTRAL DE ATENDIMENTO**, requerendo o cancelamento, sob pena de continuar obrigado a pagar o preço mensal do serviço.

3.4.1. O cancelamento sem aplicação de multa será permitido apenas para **CLIENTES** que optaram pela contratação do plano sem **FIDELIDADE**.

3.4.2. Para os **CLIENTES** que optaram por um plano com **FIDELIDADE**, o cancelamento antecipado pelos motivos da cláusula 3.4, não isenta o **CLIENTE** do pagamento da multa rescisória, nos termos do contrato de permanência firmado.

3.5. O **CLIENTE** deverá fornecer informações verdadeiras, atualizadas e completas a seu



respeito, no ato de seu cadastramento. A **LOViZ** poderá, a qualquer tempo, verificar a veracidade das informações prestadas, e, sendo constatada qualquer irregularidade nos dados fornecidos, o **CLIENTE** será notificado pela **LOViZ** para que providencie as devidas correções de suas informações prestadas anteriormente. A **LOViZ** poderá suspender parcialmente o fornecimento do serviço até que o cadastro seja devidamente corrigido pelo **CLIENTE**, sem interrupção dos pagamentos devidos.

3.6. O **CLIENTE** autoriza a manutenção de seus dados cadastrais nos arquivos da **LOViZ**, que somente poderá utilizá-los para os fins para os quais foram coletados, conforme descrito nos Termos de Uso e Políticas de Privacidade, que podem ser acessados em versão atualizada no site www.loviz.com.vc, salvo mediante consentimento do usuário ou ordem judicial.

3.7. Toda e qualquer mudança nas instalações, configurações ou planos solicitados pelo **CLIENTE**, incluindo a posterior **mudança de local da prestação do serviço, fica desde já condicionada à existência de disponibilidade e viabilidade técnica no local da instalação do serviço.**

3.7.1. No ato da ativação do Serviço, será liberado automaticamente para o **CLIENTE** o acesso ao portal www.minhaloviz.com.vc, por padrão o usuário e senha de acesso serão os números do CPF do **CLIENTE** em caso de Pessoa Física e CNPJ em caso de Pessoa Jurídica. O **CLIENTE** desde já fica ciente de que deverá alterar sua senha padrão de acesso fornecido pela **LOViZ** por motivos de segurança. O uso da conta-login e da senha, fornecidos pela **LOViZ**, é de exclusiva responsabilidade do **CLIENTE**, na pessoa do seu representante e/ou procurador legal, cabendo-lhe zelar pela segurança e sigilo requeridos, sob pena de arcar com eventuais prejuízos decorrentes de uso incorreto de tais informações.

3.7.2. A senha é pessoal e intransferível e, portanto, não deve ser divulgada pelo **CLIENTE** a terceiros. Caso tenha motivos para acreditar que terceiros tiveram acesso à sua senha, o **CLIENTE** deverá imediatamente providenciar a sua modificação. O **CLIENTE** é o único e exclusivo responsável por danos e prejuízos decorrentes da utilização de sua senha, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros, legais e contratuais daí resultantes.

3.8. É imprescindível a presença do **CLIENTE** ou representante qualificado, maior de idade, durante toda a instalação do serviço contratado no endereço indicado pelo **CLIENTE**. O responsável deverá indicar os locais de passagem dos cabos, de instalação dos equipamentos e indicação de dutos elétricos e/ou hidráulicos para evitar acidentes no momento da instalação. A **LOViZ** não se responsabiliza se, por indicação errônea do **CLIENTE**, forem afetadas as



instalações elétricas, hidráulicas, de telefonia ou outras que se encontrem instaladas no endereço indicado pelo **CLIENTE**, ficando o mesmo responsável por toda a despesa de recuperação das instalações porventura danificadas, inclusive dos equipamentos de infraestrutura da **LOViZ**. Caso haja necessidade de passagem de cabos e/ou equipamentos por telhados, lajes ou outras coberturas, fica desde já a **LOViZ** isenta de responsabilidade por quebras, avarias ou outros danos causados aos mesmos, incluindo danos identificados posteriormente à instalação.

3.9. É de inteira responsabilidade do **CLIENTE** providenciar a instalação dos equipamentos necessários à proteção de rede, quais sejam: a) Para-raios de baixa tensão no Quadro de Distribuição de Circuitos; b) Aterramento em conformidade com as normas técnicas; c) Dispositivo Protetor contra Surtos (DPS) elétricos para equipamentos eletroeletrônicos conectados por conexão elétrica (como cabos Metálicos/Coaxiais *Ethernet*/RJ45); e d) *Nobreak*. A **LOViZ** não será, em hipótese alguma, responsabilizada por quaisquer danos causados ao **CLIENTE**, quaisquer que sejam as causas, se oriundos da não utilização ou da má utilização dos equipamentos ora exigidos.

3.10. O **CLIENTE** aceita e concorda com a forma de coleta, uso, armazenamento e tratamento de dados pessoais informados no momento do cadastro e fornecidos posteriormente, conforme estipulado nos Termos de Uso e Políticas de Privacidade, que estão disponíveis em versão atualizada no site www.loviz.com.vc.

3.11. A **LOViZ** garante a entrega de 80% da velocidade contratada apresentada no termo de adesão.

3.12. A **LOViZ** reserva-se o direito de alterar qualquer condição do presente Contrato mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias corridos ou a qualquer outro prazo exigível por lei e/ou regulamentação aplicável.

CLÁUSULA QUARTA - DA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS OPCIONAIS.

4.1. O **CLIENTE**, a qualquer momento, na pessoa do seu signatário, poderá solicitar a contratação de serviços opcionais através da **CENTRAL DE ATENDIMENTO** e/ou site da **LOViZ**, observadas as regras e condições estabelecidas por ela para a oferta destes serviços.

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



4.3. O **CLIENTE**, em caso de optar pela contratação do serviço opcional, dará o aceite física ou eletronicamente, 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.

4.4. A critério da **LOViZ**, o aceite poderá ser realizado oralmente via **CENTRAL DE ATENDIMENTO**, e arquivado em gravação telefônica.

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

4.6. A **LOViZ** poderá ofertar serviços de valor adicionado, com as respectivas condições descritas em regulamento/oferta promocional e/ou planos de serviço.

CLÁUSULA QUINTA - DO COMODATO/EMPRÉSTIMO DE EQUIPAMENTOS.

5.1. A **LOViZ** disponibilizará ao **CLIENTE**, quando necessário e acordado entre as partes, em regime de comodato, com prazo de restituição, os equipamentos descritos no **TERMO DE ADESÃO**, ficando o **CLIENTE** responsável por tais equipamentos na forma dos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, devendo restituí-los à **LOViZ** caso haja rescisão do presente contrato.

5.2. O **CLIENTE** se responsabiliza a pagar todas as despesas e os prejuízos advindos do comodato, observar a guarda, a diligência, o cuidado e conservação dos equipamentos relacionados no **TERMO DE ADESÃO**, de forma a restituí-los em perfeito estado de funcionamento.

5.2.1. Fica estabelecido que o valor a ser considerado dos equipamentos será o descrito no **REGULAMENTO DA OFERTA**, na hipótese de destruição ou deterioração decorrente de imperícia, negligência, imprudência ou ainda de não devolução.

5.3. O **CLIENTE** renúncia, desde já, de forma expressa e irrevogável, a qualquer direito de retenção de tais equipamentos ao final deste contrato, obrigando-se ainda a devolvê-los ou colocá-los à disposição da **LOViZ** em perfeito estado de conservação e funcionamento no prazo máximo de 30 (trinta) dias, sob pena de ser considerado depositário infiel e ao pagamento de multa no valor dos equipamentos retidos.

5.4. A **LOViZ** poderá requisitar a devolução ou substituição imediata de qualquer equipamento de sua propriedade ao **CLIENTE**, desde que o serviço prestado não seja descontinuado, e



então fornecer outro equipamento similar ou solução que obtenha os mesmos resultados. A experiência de uso dos serviços está condicionada às características dos equipamentos e terminais de propriedade do **CLIENTE**, devendo estes apresentarem desempenho de processamento e comunicação compatíveis com o **EQUIPAMENTO** comodato.

5.5. Os **EQUIPAMENTOS** cedidos em comodato, como qualquer equipamento eletrônico, possui um número limite de processamento e memória, que por sua vez possui um limite de dispositivos que podem ser conectados sem interferir na velocidade e qualidade da conexão. As informações a respeito do modelo de equipamento cedido em comodato, bem como as e recomendações de seus limites estão disponíveis no **REGULAMENTO DA OFERTA** do serviço contratado.

5.6. O **CLIENTE** concorda em ficar responsável pela posse e integridade dos **EQUIPAMENTOS** necessários à utilização do serviço, fornecidos pela **LOViZ** em caráter de comodato e a devolvê-los por ocasião da extinção ou cancelamento do Contrato, a qualquer título, nas mesmas condições de funcionamento, ressalvado o desgaste natural de uso.

5.7. O **CLIENTE** é responsável por utilizar adequadamente o **EQUIPAMENTO** fornecido pela **LOViZ** e zelar por sua integridade, comprometendo-se a: (i) não realizar, nem permitir que terceiros não identificados pela **LOViZ** façam quaisquer intervenções ou inspeções no(s) equipamento(s); (ii) alterar qualquer característica original da instalação, sem prévia autorização da **LOViZ**, conforme o caso; (iii) efetuar qualquer espécie de reparo, manutenção ou abertura do **EQUIPAMENTO** para quaisquer fins (iv) comunicar a **LOViZ** a existência de quaisquer defeitos ou de anomalias; (v) manter o(s) equipamento(s) no local original de sua instalação, considerando-se tais ocorrências como falta grave ensejadora de imediata rescisão da promoção contratada e demais sanções previstas neste contrato.

5.8. O **CLIENTE** declara-se ciente de que em toda e qualquer hipótese a manutenção do **EQUIPAMENTO** cedido em comodato deverá ser feita exclusivamente por empregados da **LOViZ**, conforme o caso, ou por terceiros por esta autorizados.

5.9. O **CLIENTE** não poderá emprestar, ceder e/ou sublocar, total ou parcialmente, o **EQUIPAMENTO** cedido em comodato pela **LOViZ**.

5.10. Em casos de danos causados ao **EQUIPAMENTO** por quaisquer motivos, incluindo, mas não se limitando às hipóteses de (i) falta de infraestrutura adequada, (ii) perda, (iii) roubo, (iv) furto ou (v) incêndio, (vi) utilização e/ou conservação indevidas, o **CLIENTE** sujeitar-se-á ao pagamento da multa no valor vigente referente ao equipamento conforme disposto no



REGULAMENTO DA OFERTA.

5.10.1. O ressarcimento pelo conserto ou troca do equipamento não confere ao **CLIENTE** qualquer direito de propriedade sobre o bem, que permanecerá como propriedade exclusiva da **LOViZ** nos termos das regras aplicáveis ao comodato.

5.11. Qualquer que seja a hipótese de rescisão do presente contrato, o **CLIENTE** deverá solicitar à **CENTRAL DE ATENDIMENTO** a desconexão do **EQUIPAMENTO** objeto de comodato, disponibilizando-o para imediata devolução e retirada pela **LOViZ**, no endereço de instalação do **CLIENTE** conforme especificado no **TERMO DE ADESÃO**, no mesmo estado em que o recebeu quando da ativação dos serviços, ressalvando-se tão somente o desgaste natural decorrente do uso normal e adequado.

5.12. O **CLIENTE** declara-se ciente de que deverá estar disponível para receber os técnicos da **LOViZ** na data e período agendados para a visita de retirada do **EQUIPAMENTO** e que, em não sendo possível sua presença, deverá tomar as providências necessárias para que terceiros por ele autorizados permitam e presencie a visitação, sob pena de arcar com os custos decorrentes do **SERVIÇO DE VISITA TÉCNICA IMPRODUTIVA**.

5.13. A desconexão do **EQUIPAMENTO** será realizada apenas e exclusivamente por técnicos habilitados pela **LOViZ**, conforme o caso, que verificarão o seu estado de conservação e funcionamento no ato da retirada do **EQUIPAMENTO**.

5.13.1. Caso a **LOViZ** não consiga retirar no endereço de instalação, por culpa do **CLIENTE**, o mesmo ficará responsável pela entrega do(s) equipamento(s) a **LOViZ**.

5.13.1.1. O **CLIENTE** será notificado, via **CENTRAL DE ATENDIMENTO**, carta, e-mail, SMS, WhatsApp ou qualquer outro meio, acerca de procedimento alternativo de devolução, que deverá ocorrer no prazo de 30 (trinta) dias, correndo às suas expensas eventuais custos decorrentes.

5.13.1.2. O(s) equipamento(s) disponibilizados pela **LOViZ** deverão ser entregues em bom estado, em perfeito funcionamento e íntegros.

5.14. O **CLIENTE** sujeitar-se-á ao pagamento da multa no valor vigente referente ao equipamento conforme disposto na **REGULAMENTO DA OFERTA** caso: (i) sejam constatadas avarias e/ou adulterações no **EQUIPAMENTO** quando da devolução; (ii) retenha o **EQUIPAMENTO** impossibilitando a sua retirada pela **LOViZ** ou ainda não efetue a devolução conforme item 5.14.1 durante o prazo de 30 (trinta) dias, conforme previsto no item 5.14.1.1



5.15. Em não havendo o pagamento da multa descrita acima, nos prazos convencionados, a **LOViZ** poderá utilizar dos meios legais disponíveis para a exigência e a cobrança do respectivo valor, incluindo, mas não se limitando a possibilidade de inclusão dos dados do **CLIENTE** em órgãos de proteção ao crédito, como SCPC, SPC, SERASA dentre outros.

CLÁUSULA SEXTA - DO SUPORTE TÉCNICO

6.1. A contratação do serviço inclui a prestação de serviço de suporte técnico, por meio da **CENTRAL DE ATENDIMENTO** e demais meios de comunicação disponíveis, salvo interrupções necessárias por ocasião de serviços de manutenção no sistema, falhas decorrentes da operação das empresas fornecedoras de energia elétrica e/ou das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações envolvidas direta ou indiretamente na prestação do serviço objeto do presente Contrato, caso fortuito e força maior, ou ainda, ações ou omissões de terceiros.

6.1.1. O **CLIENTE**, antes de solicitar o reparo, deve certificar-se de que a dificuldade na conexão à internet é devida a problemas na infraestrutura da **LOViZ**.

6.2. A **LOViZ** terá o prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis contadas da reclamação feita pelo **CLIENTE**, dirigida diretamente para a **CENTRAL DE ATENDIMENTO**, para efetivo atendimento, podendo ter o **CLIENTE** um atendimento imediato, dependendo de disponibilidade momentânea dos técnicos da **LOViZ**.

6.3. Os serviços de suporte técnico a serem prestados pela **LOViZ** terão somente o objetivo de auxiliar os **CLIENTES** na solução de problemas relacionados a:

- a) Acesso à Internet (conexão);
- b) Cadastro (esclarecimentos).

6.3.1. Para a realização do suporte técnico remoto em relação à conexão, o **CLIENTE** deverá estar no endereço de instalação em frente aos equipamentos e/ou dispositivo em que está sem acesso.

6.4. É vedado ao **CLIENTE**, no seu contato com os atendentes do suporte técnico da **LOViZ**, condutas ameaçadoras, palavras obscenas, difamatórias, pejorativas, prejudicial ou injuriosas, nem discriminatório em relação à raça, cor, credo ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do Contrato, sem prejuízo de todas as demais medidas cabíveis.

6.5. A responsabilidade da **LOViZ** limita-se aos seus melhores esforços empreendidos com vistas ao atendimento satisfatório das perguntas e dúvidas do **CLIENTE** referentes ao objeto



deste contrato.

6.6. A **LOViZ** não se responsabiliza pela solução das referidas dúvidas e perguntas no momento da consulta ao serviço, envidando, no entanto, seus melhores esforços para tanto.

6.7. A **LOViZ** exime-se, ainda, de qualquer responsabilidade por custos, prejuízos e/ou danos causados ao **CLIENTE** ou a terceiros pela não implementação, pela implementação parcial ou pela má implementação da solução oferecida às dúvidas e perguntas apresentadas e relacionadas aos serviços objeto deste contrato.

6.8. A **LOViZ** não se responsabiliza pelos serviços de instalação, manutenção, suporte técnico e outros serviços eventuais que se refiram aos equipamentos do **CLIENTE** ou que forem direta ou indiretamente utilizados por terceiros fornecedores de meios.

6.9. A **LOViZ** não garante prestação de suporte quando os equipamentos do **CLIENTE** não forem compatíveis ou conhecidos pela **LOViZ** ou não possuam os requisitos mínimos necessários para garantir o padrão de qualidade e o desempenho adequado do serviço prestado, tais como, velocidade e disponibilidade, porém não limitado a estas. O **CLIENTE** poderá solicitar uma lista dos hardwares, softwares, sistemas operacionais e protocolos de comunicação compatíveis com o serviço prestado pela **LOViZ**.

6.10. Efetuada a visita pelos técnicos da **LOViZ** e constatado que se trata de **SERVIÇO DE VISITA TÉCNICA IMPRODUTIVA** será cobrada Taxa de Visita em conformidade com a **TABELA DE PREÇOS (TP)**.

6.10.1. A Taxa **SERVIÇO DE VISITA TÉCNICA IMPRODUTIVA**, também Será cobrada nas hipóteses em que houver deslocamento improdutivo de técnico, em face de ausência do **CLIENTE** ou acesso impossibilitado ou, também, nas visitas ensejadas por mau uso do equipamento/sistema e serviços adicionais ou, ainda, quando o **CLIENTE** recusar-se a efetuar o procedimento de reparo orientado pelo suporte via telefone.

6.11. Em caso de solicitação de alteração do **PONTO DE INSTALAÇÃO**, o **CLIENTE** pagará à **LOViZ** a taxa de alteração do local de instalação em conformidade com a **TABELA DE PREÇOS (TP)**, não cobrindo obras físicas ou estruturais.

CLÁUSULA SÉTIMA - DOS DEVERES DA LOViZ

7.1. Sem prejuízo das demais disposições deste Contrato e da regulamentação vigente, são



obrigações da **LOViZ**:

7.1.1. Respeitar os termos e condições previstos neste Contrato, as disposições da Resolução n.º 614, de 28 de maio de 2013 que regulamenta o Serviço de Comunicação Multimídia e demais normas editadas pela **ANATEL**, bem como, tornar disponíveis todas as informações relativas a preços, condições de prestação do serviço e possíveis alterações com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

7.1.2. Promover a instalação do serviço conforme as características, prazos e condições apresentadas na proposta comercial de atendimento.

7.1.3. Não recusar atendimento na área de prestação do serviço, salvo nos casos de área geográfica ainda não atendida pela rede.

7.1.4. Prestar o serviço dentro dos mais altos padrões de qualidade técnica, no endereço indicado pelo **CLIENTE** e desde que haja condições técnicas para instalação do serviço.

7.1.5. Nos planos de acesso que seja definida a velocidade de conexão, o seu valor será expresso em mbps (megabits por segundo), que caracteriza o máximo possível a ser obtido. A **LOViZ** utilizará de todos os meios comercialmente viáveis segundo sua estrutura financeira para atingir a velocidade contratada, que, independente da ação ou vontade do mesmo, pode não ser atingida devido a fatores externos e características intrínsecas à rede mundial de computadores - *Internet*, não havendo garantias quando os dados forem oriundos de rede de terceiros, o que pode influenciar diretamente na velocidade de tráfego, devendo, no entanto, estar de acordo com as Resoluções da **ANATEL** e demais normas aplicáveis.

7.1.6. Disponibilizar ferramenta *web* no ambiente Internet para acesso do **CLIENTE**, mediante uso de conta-*login* e senha, para consulta de informações referentes ao(s) serviço(s) contratado(s).

7.1.7. Disponibilizar as informações referentes ao serviço contratado e suas condições comerciais através do site www.loviz.com.vc.

7.1.8. A **LOViZ** se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas afeitas ao **CLIENTE**, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos canais de comunicação multimídia objetos deste Contrato.

7.1.9. A **LOViZ** se compromete a disponibilizar o **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** em condições de uso e suporte, observando os parâmetros mínimos de SLA (*Service Level Agreement*).



7.1.10. A **LOViZ** atenderá as solicitações realizadas pelo **CLIENTE** através dos canais oficiais de atendimento da **LOViZ**, esclarecendo dúvidas e/ou respondendo reclamações sobre o(s) serviço(s) contratado(s).

CLÁUSULA OITAVA - DIREITOS DA LOViZ

8.1. Sem prejuízo das demais disposições deste Contrato e da regulamentação vigente, são obrigações da **LOViZ**:

8.1.1. Receber pontualmente o pagamento das faturas expedidas pelos Serviços prestados.

8.1.2. Conceder descontos, realizar promoções e ofertas, reduções sazonais ou em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos.

8.1.3. Suspender o serviço, em caso de inadimplência ou utilização do Serviço para finalidades vedadas por este Contrato; e

8.1.4. Verificada a ocorrência de falsidade em qualquer declaração ou fraude na documentação prestada pelo **CLIENTE**, este ficará sujeito à rescisão contratual, sem prejuízo da cobrança de eventuais débitos existentes, bem como a adoção das medidas penais cabíveis pela **LOViZ**.

CLÁUSULA NONA - DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA LOViZ

9.1. É de inteira responsabilidade do **CLIENTE**: *(i) conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e (ii) uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.* Ficando a **LOViZ** isenta da responsabilidade civil por danos decorrentes do conteúdo gerado pelo **CLIENTE** ou por terceiros, nos termos do art. 18 da Lei 12.965/2014.

9.2. Este contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

9.3. Os Serviços de Comunicação Multimídia prestados pela **LOViZ** não incluem mecanismos de segurança lógica da rede do **CLIENTE**, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados.

9.4. O **CLIENTE** tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, a qualquer tempo, serem



afetados ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos/operacionais, em razão de reparos ou manutenções necessárias à prestação dos serviços, a qualquer tempo, mediante aviso prévio com a antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, exceto em eventos de força maior ou caso fortuito, não cabendo à **LOViZ** qualquer ônus ou penalidade advindas de tais eventualidades por não serem previsíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA - DOS DEVERES DO CLIENTE

10.1. Além das demais obrigações previstas neste Contrato e no Capítulo IV, do Título IV, do Regulamento Anexo à Resolução **ANATEL** n.º 614/2013, Resolução n.º 632/2014 que aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, bem como no art. 7º da Lei n.º 12.965/2014, constituem obrigações do **CLIENTE**:

10.1.1. Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos pactuados no presente instrumento e no **TERMO DE ADESÃO**.

10.1.2. Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos aos serviços ora contratados, comunicando à **LOViZ** qualquer eventual anormalidade observada.

10.1.3. Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 57 e incisos do Regulamento Anexo à Resolução **ANATEL** n.º 614/2013, quais sejam: *(i) utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações; (ii) preservar os bens da prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral; (iii) efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento; (iv) providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da prestadora, quando for o caso; (v) somente conectar à rede da prestadora terminais que possuam certificação/homologação expedida ou aceita pela Anatel; (vi) levar ao conhecimento do Poder Público e da prestadora as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM; e (vii) indenizar a prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição independentemente de qualquer outra sanção.*

10.1.4. Manter os equipamentos no local informado pela **LOViZ**, contatando-a previamente para agendamento, nos casos em que necessitar de manutenção ou alteração do local de instalação, respeitadas as especificações regulamentares cabíveis.

10.1.5. Responsabilizar-se pelo uso adequado de senhas ou outros dispositivos de segurança



eventualmente disponibilizados pela **LOViZ**, cuja utilização está sob sua responsabilidade.

10.1.6. É de inteira responsabilidade do **CLIENTE** realizar a troca da senha de acesso ao portal www.minhaloviz.com.vc disponibilizada pela **LOViZ**.

10.1.7. Entregar, no momento da instalação ou sempre que solicitado pela **LOViZ**, cópia dos documentos de identificação pessoal, tais como RG, CPF, CNPJ, Contrato Social, comprovante de endereço, dentre outros, que comprovem os dados cadastrais informados pelo **CLIENTE** quando da contratação.

10.1.8. Não comercializar, ceder, locar ou sublocar os Serviços a terceiros, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo das demais penalidades previstas em lei e regulamentação específica. Salvo o serviço de link dedicado destinado a outras operadoras e provedoras.

10.1.9. Tomar ciência dos termos e condições do Contrato, bem como atualizar-se acerca dos termos e condições das possíveis versões dele, que são disponibilizadas no Site da **LOViZ**.

10.1.10. Comunicar a **LOViZ**, através das centrais de atendimento oficiais, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do serviço ou fato nocivo à segurança, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pela **LOViZ**.

10.1.11. Permitir a retirada dos equipamentos fornecidos pela **LOViZ**, quando aplicável, na hipótese de rescisão do Contrato ou de qualquer tipo de alteração nas características dos Serviços.

10.1.12. Permitir o acesso físico de representante(s) da Contratada, devidamente identificados, à(s) dependência(s) sob sua responsabilidade, incluindo o acesso àquelas relacionadas com o condomínio, 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.

10.1.12.1. Permitir o acesso físico de representante(s) da Contratada, devidamente identificados, para vistoria do serviço diante de suspeita de uso indevido.

10.1.13. Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure sua homologação, sob pena de rescisão automática, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

10.1.14. Manter atualizadas todas as informações cadastrais apresentadas à **LOViZ**.



10.1.15. Promover, instalar, realizar a manutenção e manter a infraestrutura necessária ao(s) serviço(s) contratado(s), conforme definido no site da **LOViZ**, incluindo a configuração de equipamentos de **REDE INTERNA** e dos equipamentos de sua propriedade.

10.1.15.1. O **CLIENTE** é responsável pela configuração, manutenção e segurança de sua **REDE INTERNA** e quanto ao seu computador, *smartphone*, *smart tv* e demais equipamentos utilizados no acesso. O **CLIENTE** é o único responsável pela manutenção e atualização do sistema operacional, navegadores, antivírus, *firewall* e demais *softwares* e *hardwares* não cabendo à **LOViZ** nenhuma providência ou participação nos procedimentos de instalação, atualização ou licenciamento; ou mesmo nos custos que porventura incidirem, sendo de inteira responsabilidade do **CLIENTE** os danos causados ao seu equipamento em razão de vírus ou quaisquer outros arquivos oriundos da rede mundial de computadores (*internet*).

10.1.16. O **CLIENTE** tem a opção de autorizar ou não a **LOViZ** a enviar-lhe, e-mails, malas diretas, encartes, SMS ou qualquer outro instrumento de comunicação ofertado serviços e/ou produtos da **LOViZ** ou empresas a esta relacionadas ou parceiras, bem como fornecer a estas os dados cadastrais/pessoais fornecidos para a presente contratação, para a oferta de seus produtos e/ou serviços. Tais permissões podem ser revogados pelo **CLIENTE**, a qualquer momento, por meio de solicitação feita as centrais de atendimento oficiais da **LOViZ**.

10.1.17. 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 ou programas.

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

10.1.19. Isentar a **LOViZ** 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, arquivos de dados, programas, procedimentos ou informações de propriedade do **CLIENTE**.

10.1.20. 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.

10.1.21. Comunicar à **CENTRAL DE ATENDIMENTO** da **LOViZ**, imediatamente, qualquer anomalia e/ou irregularidade observada no desempenho do(s) serviço(s) contratado(s).

10.1.22. 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.

10.1.23. Cumprir todas as obrigações estabelecidas neste contrato e seus anexos, no site www.minhaloviz.com.vc e na legislação pertinente.

10.1.24. Cumprir as obrigações dispostas no **REGULAMENTO DA OFERTA** e no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA DE FIDELIDADE**, anexo, em sua íntegra e, especialmente, caso solicite extinção contratual antecipada, solicite *downgrade* ou dê causa à rescisão do contrato antes do decurso do período de permanência mínima objeto de instrumento próprio firmado entre as Partes.

10.1.25. É vedado ao **CLIENTE** formalizar qualquer tipo de negócio jurídico em nome da **LOViZ** sem sua expressa autorização em documento específico.

10.1.26. É vedado ao **CLIENTE** utilizar o nome, a marca, o logotipo ou símbolos da **LOViZ** sem sua expressa autorização em documento específico.

10.1.27. O **CLIENTE** responde integralmente pelos atos praticados por si ou seus prepostos, que acarretarem prejuízo à **LOViZ** ou terceiro.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DOS DIREITOS DO CLIENTE

11.1. Além dos demais direitos previstos neste contrato e nas regulamentações vigentes,



constituem-se direitos do **CLIENTE**:

11.1.1. Ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

11.1.2. À liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço;

11.1.3. Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;

11.1.4. Ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;

11.1.5. À inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação aplicável;

11.1.6. A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada as hipóteses previstas neste contrato, na lei e/ou na regulamentação aplicável.

11.1.7. Respeito à sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **LOViZ**, nos termos da legislação e regulamentação aplicável.

11.1.8. À resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

11.1.9. Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à **ANATEL** ou aos organismos de defesa do consumidor;

11.1.10. A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou em caso de acordo com a **LOViZ**, a partir da confirmação do pagamento da primeira parcela do acordo, conforme prazos regulamentares ou contratuais;

11.1.11. A não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da



regulamentação;

11.1.12. A obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;

11.1.13. À rescisão do contrato de prestação do serviço, mediante a solicitação, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência mínimo;

11.1.14. Receber o Contrato, e demais documentos aplicáveis à contratação sem qualquer ônus e independente de solicitação;

11.1.15. À transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;

11.1.16. A não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total, nos termos da regulamentação aplicável.

11.2. É facultado ao **CLIENTE** o **COMPARTILHAMENTO DE ACESSO**, desde que seja feito internamente em suas dependências, sendo proibido nas demais hipóteses, como por exemplo, compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado, sob as penas do item 11.2.2 deste instrumento.

11.2.1. No caso de o **CLIENTE** compartilhar sua conexão através de rede local, a estabilidade dos serviços contratados poderá ser comprometida em função do uso simultâneo, e de instabilidades provocadas pela rede local construída pelo mesmo, não recaindo responsabilidade alguma à **LOViZ**.

11.2.2. Na hipótese do **CLIENTE** descumprir o delineado no item 10.2, ou seja, compartilhar seu acesso com terceiros fora de sua residência, lhe será aplicada uma multa no importe de 30% (trinta por cento) sobre o valor de 12 (doze) mensalidades, conforme o plano contratado pelo **CLIENTE**, sem prejuízo de rescisão unilateral do contrato e perdas e danos, bem como representação junto à **ANATEL**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DOS PLANOS DE SERVIÇO

12.1. Cada plano será diferenciado dos demais pela combinação dos seguintes fatores: (I) velocidade utilizada; (II) volume de tráfego de dados máximo permitido; (III) horário de utilização; (IV) tempo de utilização; (V) finalidade da utilização e (VI) quaisquer outros fatores



que venham a ser utilizados pela **LOViZ**.

12.2. A **LOViZ** se reserva o direito de criar, alterar, modificar e excluir modalidades e planos a qualquer tempo, utilizando como medidas quaisquer dos fatores acima citados, sem prejuízo dos direitos garantidos ao **CLIENTE** pelas normas regulatórias e legislação aplicável às relações de consumo.

12.3. O **CLIENTE** se obriga a utilizar adequadamente a modalidade e o plano escolhido, limitando sua utilização ao volume de tráfego de dados mensal contratado, estando ciente, desde já, que a utilização além do contratado implicará em automática alteração para a menor velocidade disponível pela **LOViZ** para comercialização, permanecendo neste estado até o final do respectivo mês, quando a velocidade originalmente contratada será restaurada.

12.4. É facultado ao **CLIENTE**, exceto durante a vigência de **FIDELIDADE**, estando adimplente com suas obrigações perante a **LOViZ**, requerer, a qualquer tempo, a alteração de plano, dentre os disponíveis, mediante o pagamento dos respectivos custos adicionais de implantação, aquisição, habilitação, instalação e/ou ativação vigentes na oportunidade, aumentando-se ou reduzindo-se, conforme o caso, o preço de sua mensalidade, de acordo com a tabela de valores mensais vigentes à época da mudança e respeitadas todas as condições previstas neste instrumento e no **REGULAMENTO DA OFERTA**.

12.5. O Plano de Serviço, nos moldes previstos na Resolução **ANATEL** nº. 614/2013, será disponibilizado previamente ao **CLIENTE**, e constará do "Termo de Adesão", parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA FIDELIDADE

13.1. A **LOViZ** faculta ao **CLIENTE** a fidelização ao plano contratado, mediante a estipulação de um prazo de permanência mínimo, obtendo em contrapartida, benefícios econômicos, manifestamente mais vantajosos em relação à contratação dos serviços avulsos.

13.2. Fazendo a opção pela **FIDELIDADE**, os serviços ora adquiridos pelo **CLIENTE**, seja na modalidade avulsa ou na conjunta, são ofertados com preços mais vantajosos em relação aos valores integrais dos serviços, conforme o **REGULAMENTO DA OFERTA**.

13.3. Na vigência da opção fidelizada, caso o CLIENTE solicite a extinção contratual antecipada, solicite *downgrade* do plano ou dê causa à rescisão do presente Contrato de Prestação de Serviços, antes de transcorrido o prazo de permanência mínima informado no CONTRATO DE PERMANÊNCIA FIDELIDADE e no



REGULAMENTO DA OFERTA, contado da data de contratação dos serviços, o sujeitará ao pagamento de multa compensatória equivalente ao benefício usufruído.

13.4. Não obstante, o **CLIENTE** não estará sujeito ao pagamento da multa apenas nas hipóteses abaixo elencadas:

- a) houver superveniente incapacidade técnica da **LOViZ** para o cumprimento das condições técnicas e funcionais dos serviços contratados, no endereço de instalação. Esta cláusula não se aplica nos casos previstos na cláusula 16.1;
- b) se o cancelamento for solicitado em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da **LOViZ**.

13.5. A adesão do CLIENTE a outra oferta da LOViZ (promocional ou não), antes de decorridos o prazo estipulado no REGULAMENTO DA OFERTA e/ou CONTRATO DE PERMANÊNCIA DE FIDELIDADE, implicará em descumprimento da fidelidade ora avençada, ensejando, também, a incidência da multa prevista nos respectivos documentos.

13.6. O CLIENTE declara estar ciente de que lhe é facultada a contratação avulsa e individual de qualquer serviço oferecido pela LOViZ, sem a obrigatoriedade de aquisição a fidelidade, contudo sem os benefícios que decorrem desta.

13.7. Findo o período pré-estabelecido de **FIDELIDADE**, havendo interesse, e a critério da **LOViZ**, a opção **FIDELIDADE** poderá ou não ser renovada, nos mesmos ou em outros moldes, mediante novo acordo. Caso não seja renovada, a **LOViZ** não estará obrigada a conceder qualquer benefício. Nesta hipótese, o preço que vigorará pelos serviços contratados será o preço integral vigente à época da contratação, desconsiderado o benefício concedido, devidamente corrigido na forma da lei e deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA TRANSMISSÃO E RECEPÇÃO DE DADOS - DA CONTRATAÇÃO MEDIANTE FRANQUIA DE CONSUMO

14.1. O **CLIENTE** poderá estar sujeito a limites para transmissão e recepção de dados que serão contabilizados mensalmente, de acordo com as características da modalidade e plano optado, em conformidade com os itens a seguir:

- a) Cada faixa de velocidade disponibilizada poderá, a critério da **LOViZ**, possuir valores máximos para a transferência de dados, ora denominados franquias de dados;
- b) A critério da **LOViZ**, poderá ser aplicada uma contabilização de transferência de



dados por dia, horário e destino do tráfego de dados;

c) O Plano de consumo de tráfego de dados não é cumulativo, ou seja, os megabytes não utilizados em seu respectivo mês não poderão ser aproveitados nos meses subsequentes, uma vez que a capacidade ficou disponibilizada ao **CLIENTE** durante todo mês;

d) A utilização do serviço, pelo **CLIENTE**, que extrapole o limite da franquia contratada, implicará, automaticamente, em alteração da faixa de velocidade de transferência de dados para a menor faixa disponível, até o final do respectivo mês, quando sua velocidade contratada será restaurada, sendo facultado ao **CLIENTE** adquirir, se disponível, através da **CENTRAL DE ATENDIMENTO** ou do site da **LOViZ**, uma franquia complementar, também não cumulativa, para utilização imediata, até o final do respectivo mês.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA FORMA DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

15.1. É defeso ao **CLIENTE** utilizar o serviço para:

a) Transmitir ou divulgar material ilegal, difamatório, ameaçador, obsceno, prejudicial, injurioso ou praticar atos que possam ser considerados discriminatórios em relação a qualquer raça, cor, credo ou nacionalidade;

b) Atentar contra o direito de personalidade e intimidade de terceiros divulgando informações, sons ou imagens que causem, ou possam causar, qualquer espécie de constrangimento ou danos à reputação de referidas pessoas;

c) Armazenar, compartilhar, difundir, transmitir ou colocar à disposição de terceiros quaisquer informações, imagens, desenhos, fotografias, gráficos, gravações de imagem ou de som que violem segredo industrial ou de comunicação;

d) Transmitir arquivos, mensagens ou qualquer outro material cujo conteúdo viole direitos de propriedade intelectual da **LOViZ** ou de terceiros;

e) Obter informações a respeito de terceiros, em especial endereços de e-mails, sem anuência do seu titular;

f) Transmitir, dolosa ou culposamente, arquivos contendo vírus ou que de qualquer forma possam prejudicar os programas e/ou os equipamentos da **LOViZ** ou de terceiros;

g) Obter *software* ou informação de qualquer natureza amparada por lei de proteção à privacidade ou à propriedade intelectual, salvo se detiver as respectivas licenças ou autorizações;



h) Tentar violar sistemas de segurança de informação da **LOViZ** ou de terceiros, ou tentar obter acesso não autorizado a redes de computadores conectadas à *Internet*.

i) Enviar publicidade ou comunicados de qualquer classe com finalidade de vendas ou outra de natureza comercial a uma pluralidade de pessoas sem a prévia solicitação ou o consentimento destas; (I) enviar cadeias de mensagens eletrônicas não previamente consentidas nem autorizadas pelos receptores, (II) utilizar o resultado de buscas, a que se pode ter acesso através do serviço, com finalidade de vendas, ou outra de natureza comercial, a uma pluralidade de pessoas, sem a prévia solicitação ou o consentimento destas (III) colocar à disposição de terceiros, com qualquer finalidade, dados captados a partir de listas de distribuição. Práticas estas conhecidas como "*spam*" ou correntes que gerem uso abusivo dos servidores da **LOViZ** e/ou reiteradas reclamações de **CLIENTES**.

j) Fins ilegais mediante transmissão ou obtenção de material em desacordo com a legislação brasileira, materiais que atentem contra a ordem pública, ou ainda, que caracterizem prática tipificada como crime, ou material relacionado ao tráfico de drogas, pirataria e pedofilia.

k) A divulgação de imagens e ideias cujo conteúdo seja considerado socialmente condenável ou atente contra valores éticos, morais ou religiosos, assim como aqueles que ponham em risco a saúde ou a integridade física do **CLIENTE** ou de terceiros.

l) Compartilhar com terceiros, revender ou repassar o serviço ora contratado, ficando a **LOViZ** autorizada a inspecionar periodicamente as instalações do **CLIENTE**, sem prévio aviso, a fim de manter o bom funcionamento do sistema.

15.2. O **CLIENTE** responderá criminal e civilmente por quaisquer danos causados a terceiros ou a própria **LOViZ**, pelo descumprimento desta cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA MUDANÇA DE ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO

16.1. É permitido ao **CLIENTE adimplente** solicitar a transferência de endereço, desde que existam capacidade técnica e disponibilidade de rede no novo endereço indicado, não sendo obrigado a **LOViZ** efetuar a mudança de endereço para locais sem disponibilidade, nos termos do art. 39 da Resolução nº 614/2013 da **ANATEL**, estando ainda o **CLIENTE** sujeito às regras de multa por fidelidade e devolução dos equipamentos em comodato, em caso de cancelamento motivado por mudança de endereço para regiões sem capacidade técnica da **LOViZ**.

16.2. As condições e procedimentos para a solicitação de mudança de endereço podem ser



obtidas através da **CENTRAL DE ATENDIMENTO**.

16.3. A mudança de endereço sujeitará o **CLIENTE** ao pagamento de uma nova **HABILITAÇÃO** e/ou **MUDANÇA DE ENDEREÇO** conforme disposto no **REGULAMENTO DA OFERTA PROMOCIONAL**.

16.4. Na condição do plano de serviço contratado estar descontinuado, a mudança de endereço fica condicionada à migração para um plano de serviço vigente.

16.5. Após constatado a viabilidade técnica para a mudança de endereço e o **CLIENTE** tendo aceitado os termos e condições para prestação deste serviço, a **LOViZ** realizará a mudança de endereço conforme prazo estabelecido pela regulamentação, podendo ser alterado mediante prévio acordo entre as Partes.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DESCONTOS POR INTERRUPTÃO

17.1. Ocorrendo interrupção do(s) serviço(s) contratado(s) em decorrência de causa atribuível exclusivamente à **LOViZ**, será concedido desconto na mensalidade, computado a partir da efetiva comunicação pelo **CLIENTE** à **LOViZ** até data de regularização, nos termos da regulação vigente.

17.2. A concessão de desconto está descartada quando o **CLIENTE** descumprir o previsto na décima ou nas situações de ocorrência de caso fortuito ou força maior.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA SUSPENSÃO DO CONTRATO

18.1. O **CLIENTE** poderá requerer a **LOViZ**, a suspensão dos Serviços uma única vez a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de seu restabelecimento sem ônus, no mesmo endereço, nos termos do art. 67 da Resolução nº 614/2013 da **ANATEL**.

18.1.1. A suspensão será realizada sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência.

18.1.2. Durante o período de suspensão, o reajuste de preços não será prorrogado.

18.1.3. Ao solicitar a suspensão, os eventuais equipamentos em comodatos serão recolhidos pela **LOViZ**.

18.1.4. Para que os serviços sejam reativados, o **CLIENTE** deverá solicitar o restabelecimento, que será implementado pela **LOViZ** sem ônus, em 48 (quarenta e oito)



horas contadas da solicitação.

18.1.4.1. Em caso de recolhimento de eventuais equipamentos em comodatos, conforme dispostos no item 18.1.3, a operadora disponibilizará, sem custos, a reinstalação do equipamento.

18.2. A suspensão temporária aplica-se a todos os serviços da oferta conjunta contratada.

18.3. Os Serviços poderão ser parcialmente suspensos pela **LOViZ**, em caso de inadimplemento ou descumprimento contratual por parte do **CLIENTE**, após 15 (quinze) dias do envio da notificação pela **LOViZ** de existência de débito vencido ou de inadimplemento contratual.

18.3.1. A notificação será encaminhada por correio eletrônico, WhatsApp, ligação telefônica, mensagem de texto ou correspondência ao endereço informado pelo **CLIENTE** na contratação e constante de seu cadastro.

18.4. A suspensão parcial caracteriza-se pela redução da velocidade contratada, podendo atingir 120 Kbps.

18.5. Durante a suspensão parcial dos Serviços, os valores contratados serão devidos integralmente pelo **CLIENTE**.

18.6. Após 30 (trinta) dias contados do início da suspensão parcial, havendo a manutenção da situação de inadimplência, a **LOViZ** poderá suspender totalmente os Serviços.

18.6.1. Durante a suspensão total, não será cobrado do **CLIENTE** a assinatura ou qualquer outro valor referente aos Serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

19.1. As Partes declaram estar cientes de suas obrigações e de acordo com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

19.2. Em função das atividades estabelecidas neste Instrumento, a **LOViZ** poderá ter acesso a dados pessoais da equipe, clientes e pessoas físicas relacionadas ao **CLIENTE**. Assim, a **LOViZ** se tornará responsável pelo tratamento adequado dessas informações, assim como pela adoção de medidas técnicas e de segurança aptas a proteger os dados pessoais.

19.3. A **LOViZ** responderá diretamente por qualquer tratamento inadequado ou por eventuais vazamentos ocasionados por sua culpa ou dolo, sendo cabível direito de regresso pelo **CLIENTE** em casos de penalidades, inclusive as aplicadas pela Autoridade Nacional de Proteção



de Dados.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

20.1. A titularidade e os direitos relativos à toda e qualquer propriedade intelectual da **LOViZ** pertencem exclusivamente a essa. O acesso, pelo **CLIENTE** à estrutura, sistemas e plataformas, bem como à demais criações/projetos da **LOViZ**, não lhe conferem qualquer direito ou prerrogativa sobre propriedade intelectual.

20.2. A titularidade e os direitos relativos à propriedade intelectual desenvolvida durante o período em que as Partes mantiverem relação contratual será da **LOViZ**, de forma irrevogável, encontrando-se protegidos pelas leis brasileiras e tratados internacionais que versam sobre direitos de propriedade intelectual. Assim, o **CLIENTE** renuncia expressamente a qualquer direito em relação à eventuais criações intelectuais feitas em seu benefício.

20.3. Na hipótese de violação, pelo **CLIENTE**, dos direitos relativos à propriedade intelectual da **LOViZ**, o **CLIENTE** ficará sujeito ao pagamento de indenização até a altura dos danos efetivamente causados à **LOViZ**, sem prejuízo das penalidades previstas na legislação em vigor.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO

21.1. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado a contar da data do ingresso do **CLIENTE** no sistema, que ocorrerá com a instalação e disponibilização do serviço ora contratado.

21.2. Na hipótese de o **CLIENTE** optar pela opção **FIDELIDADE** do serviço ora contratado, o Presente contrato vigorará por prazo certo e pré-determinado a contar da data da opção, facultando-se à **LOViZ** prorrogar o contrato nos mesmos moldes ou ofertar nova promoção, desobrigando-se, contudo, a conceder o mesmo benefício.

21.3. Qualquer das partes poderá rescindir o presente Contrato a qualquer tempo, exceto na hipótese de **FIDELIDADE** mediante notificação à outra parte, observando as condições abaixo livremente aceitas pelo **CLIENTE**:

21.3.1. Em sendo a rescisão imotivada provocada pelo **CLIENTE**, tal pedido independe do adimplemento contratual, lhe sendo assegurada a informação sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e multas incidentes por descumprimento de prazos contratuais de permanência mínima.



21.3.2. Sem prejuízo das demais providências cabíveis, a **LOViZ** poderá rescindir este Contrato a qualquer tempo e sem notificação prévia se o **CLIENTE** descumprir quaisquer obrigações ou deveres por ele assumidos neste instrumento ou decorrentes de Leis ou Resoluções.

21.3.3. O **CLIENTE** que definitivamente não tenha mais interesse na continuidade da prestação do serviço deverá comunicar sua decisão à **LOViZ**, agendando a data de sua desconexão, devendo, ainda, durante este período, cumprir integralmente com as presentes obrigações contratuais, conforme a modalidade, oferta de capacidade escolhidas, prazo de contratação dos serviços, assim como, obrigações advindas de benefícios especiais condicionados à Fidelidade.

21.3.4. O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito pela **LOViZ**, sem ônus, caso seja cancelada a autorização a ela outorgada pela Autarquia Federal competente, ou por motivos de força maior que inviabilizem a prestação do serviço, como a superveniência de inviabilidade técnica no local requerido, o não recebimento de link da operadora de telecomunicações ou a impossibilidade financeira da prestação do serviço.

21.4. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modalidade acarretará a imediata interrupção dos serviços contratados.

21.5. Todos os débitos poderão ser cobrados em uma única fatura, a vencer em data única, independente de parcelamento existente.

21.6. Após o cancelamento do **CONTRATO**, o **CLIENTE** que desejar nova prestação deste serviço deverá firmar novo Contrato de Adesão, sujeitando-se às condições técnicas disponíveis à época da solicitação, para o endereço de **HABILITAÇÃO** indicado, aos eventuais **PLANOS DE SERVIÇO** e ofertas.

21.7. Além das formas descritas acima, o Contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, independente de notificação, nas seguintes hipóteses:

21.7.1. Decretação de falência, recuperação judicial ou extrajudicial de qualquer das partes do Contrato.

21.7.2. Se as partes, de comum acordo, optarem pela rescisão antecipada do Contrato.

21.7.3. Na hipótese de não pagamento da Taxa de Habilitação (quando assim contratado), Taxa de Instalação, Taxa de Adesão, considerando que são condições prévias, essenciais e necessárias para o início da prestação e manutenção dos Serviços, facultando-se a **LOViZ** a



suspensão e o cancelamento imediato da prestação dos Serviços.

21.8. A rescisão do Contrato por manutenção da inadimplência se dará automaticamente, se completados 30 (trinta) dias de suspensão total.

21.9. Rescindido o presente contrato, a **LOViZ** se reserva ao direito de registrar eventuais débitos nos sistemas de proteção ao crédito, em conformidade ao art. 97 e parágrafo único da Resolução Nº 632, de 7 de março de 2014 da **ANATEL**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DA ANATEL

22.1. Nos termos do Regulamento anexo à Resolução **ANATEL** n.º 614/2013, às informações regulatórias e legislativas da prestação de SCM podem ser extraídas no site <http://www.anatel.gov.br>, ou pelas centrais de atendimento da **ANATEL** pelos números 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

22.1.1. Sede - Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H - CEP: 70.070- 940 - Brasília – DF - Pabx: (55 61) 2312-2000;

22.1.2. Correspondência Atendimento ao Usuário: Assessoria de Relações com o Usuário – ARU - SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940 - Fax Atendimento ao Usuário: (55 61) 2312-2264.

22.1.3. Atendimento Documental – Biblioteca - SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

23.1. Os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato poderão ser cedidos pelo **CLIENTE** para terceiros apenas e tão somente mediante anuência prévia da **LOViZ**, desde que o cedente não esteja inadimplente com suas obrigações, que não sejam necessárias novas instalações para a continuidade da prestação dos Serviços e que o Cessionário atenda às condições necessárias para a prestação dos Serviços.

23.1.1. Nos casos de solicitação para a mudança de titularidade do(s) serviço(s) contratado(s), o **CLIENTE** deverá enviar o Termo de Transferência de Titularidade conforme condições definidas no site da **LOViZ**.

23.1.2. Em caso de morte do titular, a mudança se dará mediante o envio da digitalização de



cópia autenticada em cartório do atestado de óbito.

23.1.3. A mudança de titularidade somente é permitida entre pessoas de mesma natureza jurídica.

23.1.4. Na condição da Contratante possuir plano de serviço descontinuado, a transferência de titularidade está condicionada à migração para um plano de serviço vigente.

23.2. A **LOViZ** poderá, a qualquer tempo, e a seu exclusivo critério, ceder ou transferir, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes do presente contrato.

23.3. O presente contrato encontra-se registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de CURITIBA/PR, entrará em vigor da data de seu registro para todos os **CLIENTES** e estará disponível para consulta no endereço eletrônico www.loviz.com.vc.

23.4. O **CLIENTE** é responsável, em toda e qualquer circunstância, pelo uso indevido do serviço por parte de terceiros, assim como pelos prejuízos causados por omissão ou não cumprimento das obrigações decorrentes deste contrato.

23.5. O **CLIENTE** será responsável por quaisquer obrigações decorrentes de má e/ou inadequada utilização, direta ou indireta, dos serviços prestados pela **LOViZ**.

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

23.7. Cabe à 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.

23.8. Este Contrato obriga as partes, seus herdeiros e sucessores a qualquer título.

23.9. O presente Contrato poderá ser alterado, a qualquer tempo, unilateralmente pela **LOViZ**, mediante publicação de sua versão atualizada no site www.loviz.com.vc.

23.10. O presente Contrato substitui e anula todos e quaisquer acordos firmados anteriormente entre as Partes, sejam eles escritos ou verbais.

23.11. O **LOViZ** é autorizada pela **ANATEL** à prestação do Serviço de Comunicação Multimídia



nos termos do Ato nº 924 de 06/02/2013, Processo nº 53500.017947/2012.

23.12. A **LOViZ** não estará obrigada a substituir os Equipamentos disponibilizados em comodato por outros de tecnologia mais recente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - DA ASSINATURA ELETRÔNICA

24.1. As Partes afirmam e declaram que o presente acordo poderá ser assinado por meio eletrônico, sendo consideradas válidas as referidas assinaturas feitas através da plataforma "Zapsign" (<https://app.zapsign.com.br/>), quando enviadas para os endereços de e-mail informado pelas Partes, nos termos do Art. 10º §2º da MP 2200-2/2001.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DO FORO

25.1. O Contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil e as partes elegem, para dirimir quaisquer controvérsias dele decorrentes, o Foro do domicílio do **CLIENTE**, nos termos do art. 101, inciso I do Código de Defesa do Consumidor, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Curitiba/PR 05 de maio de 2025.

LOVIZ ENTRETENIMENTO E TELECOMUNICAÇÕES LTDA

Assinatura Digital