

# TERMOS DE SERVIÇOS – ZAAZ PROVEDOR DE INTERNET E TELECOMUNICACOES S.A.

## 1. Aceitação

Para utilizar os Serviços, o usuário deverá primeiro concordar com o presente Termo de Uso e demais Contratos de Prestação de Serviços e acessórios, caso haja.

Não terá fornecimento aos Serviços ao usuário, caso não aceite as condições do presente Termo de Uso e dos Contratos e acessórios.

Ao aceitar nossos Termos e Contratos, o usuário declara que:

- i. Ser pessoa jurídica, devidamente constituída e registrada no registro comercial competente, possuindo plena capacidade para celebrar os contratos, ou ser pessoa física, maior de 18 (dezoito) anos e possuir capacidade jurídica para celebrar os contratos.
- ii. As informações fornecidas para preenchimento do cadastro e contratação, são completas, corretas, verdadeiras e atualizadas.

O USUÁRIO declara ter lido, compreendido e aceitado todas as condições estabelecidas no Termo de Uso, assim como nos demais documentos incorporados aos mesmos por referência.

## 2. Observância das disposições dos contratos e Legislações Brasileira

Na utilização dos nossos serviços, o usuário deverá observar, respeitar e cumprir as disposições dos Contratos, Termos e das Legislações Brasileira aplicáveis ao serviço, descritos abaixo.

- i. Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações;
- ii. Contrato de Permanência, quando aderido a fidelidade;
- iii. Contrato de Comodato/Locação de Equipamentos;
- iv. Contrato de Prestação de Serviços de valor agregado;
- v. Serviços de Telefonia.

- i. Código de Defesa do Consumidor – CDC (Lei nº 8.078/1990).
- ii. Código Civil (Lei nº 10.406/2002);
- iii. Lei Geral de Telecomunicações – LGT (Lei 9.472/1997);
- iv. Resolução nº 632/2014 – Anatel
- v. Resolução nº 614/2013 – Anatel
- vi. Resolução nº 590/2012 – Anatel
- vii. Outras legislações aplicadas ao serviço de telecomunicações e ao consumidor.

## 3. Restrições de Uso

Os serviços não poderão ser utilizados para a prática de atos ilegais, abusivas e/ou contrárias à moral e aos bons costumes. Em casos de práticas suspeitas, a ZAAZ PROVEDOR DE INTERNET E TELECOMUNICACOES S.A. poderá rescindir o contrato imediatamente e comunicar o ocorrido às autoridades competentes.

# TERMOS DE SERVIÇOS – ZAAZ PROVEDOR DE INTERNET E TELECOMUNICACOES S.A.

## 4. Propriedade Intelectual

Quando da contratação dos serviços, aos usuários é permitido apenas o uso exclusivo do serviço em conformidade com os Termos e Contratos, não sendo transferido e/ou autorizado o uso da marca da empresa, ZAAZ PROVEDOR DE INTERNET E TELECOMUNICACOES S.A., permanecendo os direitos de propriedade intelectual inerentes.

## 5. Limitação de responsabilidade

É de responsabilidade da ZAAZ PROVEDOR DE INTERNET E TELECOMUNICACOES S.A.:

- i. Prestar o serviço de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo-se sábados, domingos e feriados, a partir da data de ativação até o término do contrato, ressalvadas as interrupções provocadas por falhas que independam da vontade da PRESTADORA.
- ii. Manter um Centro de Atendimento para seus USUÁRIOS, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis.
- iii. Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede, conforme cronograma de implantação constante do termo de autorização;
- iv. Tornar disponíveis ao USUÁRIO informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;
- v. Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação citados na cláusula quinta e no contrato celebrado com o USUÁRIO, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;
- vi. Além das elencadas nos termos e contratos de prestação de serviços.
- vii. Cobrar multa em caso de rescisão antecipada, em caso que haja para local de inviabilidade técnica

É de responsabilidade dos USUÁRIOS:

- i. Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
- ii. Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;
- iii. Indenizar a PRESTADORA por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e,
- iv. Comunicar à PRESTADORA sobre ocorrência de falhas no funcionamento do serviço ou equipamento, mediante abertura de ordem de serviço para atendimento no prazo previsto no contrato de prestação de serviços.
- v. Responder e indenizar a PRESTADORA e/ou terceiros por quaisquer danos, ações judiciais, processos administrativos, custos e despesas que forem decorrentes,

# TERMOS DE SERVIÇOS – ZAAZ PROVEDOR DE INTERNET E TELECOMUNICACOES S.A.

- durante a vigência deste contrato, do uso indevido, impróprio, abusivo e/ou ilegal dos serviços;
- vi. A não expor vexatória e prejudicialmente o nome e tampouco a imagem da PRESTADORA em meios de comunicação, tais como mídias sociais, jornais impressos, etc., ficando, desde já, sujeito à reparação do dano causado, sem prejuízo da responsabilização cível e penal, e, estando ciente que o presente poderá ser rescindido.
  - vii. Comunicar imediatamente à sua PRESTADORA:
    - O roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
    - A transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,
    - Qualquer alteração das informações cadastrais.
    - O não recebimento do documento de cobrança.
  - viii. Ter conduta decente com os atendentes da PRESTADORA ou de suas empresas terceirizadas não devendo esta ser ameaçadora, obscena, difamatória, pejorativa ou injuriosa, nem discriminatória em relação à raça, cor, credo ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do contrato, sem prejuízo de todas as demais medidas cabíveis.
  - ix. Além das elencadas nos termos e contratos de prestação de serviços.

## 6. Da Confidencialidade

A **CONTRATADA** obriga-se a manter a confidencialidade das informações compartilhadas e que não sejam de domínio público. Assegura, portanto, que não fará outro uso das informações técnicas, dados cadastrais de clientes, carteira de clientes, senhas de acesso a equipamentos, senhas de acesso às redes, e todas as demais informações que tenha acesso para a prestação do serviço, que não sejam relacionadas às atividades aqui definidas, sendo vedado o repasse de informações a concorrentes ou a qualquer outra pessoa alheia a este contrato ou que não esteja diretamente envolvido na execução dos serviços aqui contratados, sob pena de incorrer violação de dever de sigilo, e prática de concorrência desleal.

## 7. Alterações

ZAAZ PROVEDOR DE INTERNET E TELECOMUNICACOES S.A. se reserva o direito de alterar os termos dos Contratos, bem como de introduzir modificações nos Serviços e demais funcionalidades disponibilizadas a qualquer tempo, mediante notificação com 30 (trinta) dias de antecedência.

O usuário somente poderá continuar a utilizar os Serviços se concordar com as alterações introduzidas.

**ZAAZ PROVEDOR DE INTERNET E TELECOMUNICACOES S.A.**

**26.453.505/0001-03**