

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE INTERNET BANDA LARGA

Pelo presente instrumento, de um lado, **ENX SERVICES TECNOLOGIA EM SOFTWARE LTDA**, provedora de acesso à internet autorizada a prestar serviços de comunicação multimídia, regularmente inscrita no CNPJ sob o nº 36.561.980/0001-49, com sede na rua paraíba 550, Sala 900, 9º Andar, bairro Savassi, cidade Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, doravante denominada simplesmente "**ENXnet**" ou "**ENX**", e a pessoa física ou jurídica doravante denominada simplesmente "**ASSINANTE**", como tal identificada na página de cadastramento e no banco de dados eletrônico da **ENX SERVICES TECNOLOGIA EM SOFTWARE LTDA**, que para todos os efeitos fazem parte integrante deste instrumento, celebram o presente contrato, que se regerá pelas cláusulas e condições seguintes:

### I - DO OBJETO

I.1. O objeto deste Contrato é a prestação, pela Prestadora SCM ao ASSINANTE, de serviço de comunicação multimídia de acesso à internet banda larga, que possibilitará ao ASSINANTE transmitir, emitir e receber informações multimídia em banda larga para uso privado pelo ASSINANTE, de acordo com o plano de serviço escolhido por meio do aceite (físico ou eletrônico) deste instrumento.

I.2. É expressamente vedado ao ASSINANTE, durante a vigência do presente instrumento alienar, de forma gratuita ou onerosa, doar, compartilhar o uso ou transferir no todo ou em parte, o objeto do presente contrato ou os direitos dele decorrente.

I.3. O produto Banda Larga Residencial, é um serviço oferecido através de fibra óptica para utilização por pessoas físicas e restrito a uma mesma residência.

I.4. A ENX oferece diversos Planos de Serviço para o fornecimento da Banda Larga Residencial de livre escolha por parte do ASSINANTE:

- a) Na aceitação do contrato, o ASSINANTE fará sua opção, por um dos Planos de Serviço disponíveis para este produto.
- b) Por sua livre escolha, o ASSINANTE pode optar pela mudança de um Plano de Serviço para outro que atenda melhor as suas necessidades, através de confirmação via e-mail, telefone ou chat devendo manter-se no novo plano pelo menos durante um período de 30 dias.

### I - DA INFRAESTRUTURA

II.1. O meio físico necessário à prestação do serviço de conexão ponto a ponto, objeto deste contrato será fornecido pela ENX em fibra óptica, sob sua exclusiva responsabilidade.

II.2. A prestação de serviços objeto deste contrato não está condicionada ao fornecimento ou oferta de qualquer outro produto, serviço ou facilidade.

II.3. A ENX se compromete a zelar pelo sigilo e confidencialidade dos dados e informações transmitidos ou fornecidos pela ASSINANTE.

II.4. A ENX se obriga a prestar os serviços contratados de acordo com os parâmetros de qualidade estabelecidos pela ANATEL, constante no Capítulo II do Título IV do Regulamento aprovado pela Resolução nº 614 de 28/05/2013.

### **III - DOS EQUIPAMENTOS**

III.1. Os equipamentos utilizados para o fornecimento do serviço são de propriedade exclusiva da ENX, cedidos ao ASSINANTE em regime de comodato e serão retirados ao término do contrato não podendo o ASSINANTE, em hipótese alguma, efetuar neles qualquer alteração ou modificação ou danificar-lhes a estrutura interna ou externa.

III.2. A ENX será responsável pela manutenção e substituição gratuita dos equipamentos de sua propriedade que apresentem defeito ou desgaste devido ao uso normal.

III.3. A quebra ou defeito dos equipamentos de propriedade da ENX na vigência deste contrato, resultante do uso indevido ou causado por dolo ou culpa do ASSINANTE, serão de sua exclusiva responsabilidade e deverão ser indenizados a ENX pelo valor de mercado à época da substituição ou conserto, incluindo-se o valor integral do equipamento, mão de obra e visita técnica, na primeira fatura subsequente ao ocorrido.

III.4. O ASSINANTE, ao término da prestação dos serviços, devolverá o material a que se refere o item anterior em perfeito estado, respondendo pelos danos a que der causa, excluindo-se aqueles causados pelo desgaste natural durante a vigência do contrato. A não devolução implicará na cobrança automática dos valores correspondentes na forma acima descrita.

### **IV - DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

IV.1. A prestação do serviço terá início imediatamente após a instalação dos equipamentos necessários e estará disponível, de forma ininterrupta, a partir de sua ativação e até a rescisão do presente instrumento, salvo as interrupções causadas por falhas nos sistemas públicos de fornecimento de energia, das telecomunicações, problemas de natureza técnico-operacional, caso fortuito ou força maior.

IV.2. Para efeito de controle e segurança, a conexão será feita com IP dinâmico e terá a duração máxima de 24 h, sendo permitida a reconexão imediata pelo ASSINANTE.

IV.3. Nos casos de interrupções programadas para modificações, ampliações e demais melhoramentos no sistema e equipamentos de acesso, as mesmas deverão ser comunicadas pela ENX, conforme previsto na Resolução 614/2013 da ANATEL.

IV.3.1. Em caso de interrupção do serviço por tempo superior a trinta minutos, a ENX descontará da remuneração e na fatura mensal o valor proporcional ao tempo de interrupção, salvo se provocada por terceiros ou por motivos de caso fortuito ou força maior.

IV.4. A velocidade para navegação da Banda Larga Residencial será de acordo com o Plano de Serviço contratado, que estabelece as velocidades de download e upload de dados, sendo de livre e exclusiva escolha do ASSINANTE, conforme tabela de preços disponível no site da ENX no momento da aquisição do plano.

IV.4.1. Qualquer que seja a versão de velocidade de download e upload de dados escolhida pelo ASSINANTE, considerando-se as características típicas de produtos de acesso compartilhado, a ENX garantirá como limite mínimo dentro da sua própria rede 10% da velocidade nominal contratada, não tendo responsabilidade sobre a velocidade de acesso a quaisquer conteúdos de terceiros.

IV.4.2. Com o propósito de atender a garantia de velocidade mínima, assim como a característica de acesso residencial e pessoal, a ENX utilizará, a seu exclusivo critério, os recursos técnicos que julgar necessários para atingir esse objetivo.

IV.4.3. O ASSINANTE poderá utilizar a ENX Fibra em no máximo, um ponto de conexão por CPF (Cadastro de Pessoa Física) ou CNPJ (Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica) no mesmo endereço/complemento de instalação do serviço. Para a realização de acessos simultâneos, a velocidade contratada será compartilhada e, portanto, o serviço poderá sofrer variações de velocidade e desempenho.

IV.4.4. É vedado o ASSINANTE utilizar ENX Fibra para disponibilizar terminal de computador a ele conectado como servidor de dados de qualquer espécie, inclusive, mas não se limitando a: servidores WEB, FTP, SMTP, POP3 e DNS.

IV.4.5 A ENX considera como uso excessivo do serviço ENX Fibra quando o equipamento ultrapassar o volume de 1000 (mil) conexões simultâneas e/ou alto consumo de tráfego acima de 5TB. Entende-se por conexões simultâneas a quantidade de diálogos únicos entre o ASSINANTE e algum elemento da internet simultaneamente. Para consumo de tráfego, considera-se a quantidade de uploads e downloads efetuados.

IV.4.5.1 Entende-se por diálogo único cada uma das conexões dos aparelhos com páginas de internet ou aplicativos (exemplo: acesso a uma rede social é um diálogo único, ao aplicativo do banco é outro diálogo único).

IV.4.6 É autorizada à ENX, a qualquer tempo e mediante aviso prévio ao ASSINANTE, efetuar o desligamento de quaisquer equipamentos que se enquadrem no descritivo constante na cláusula IV 4.5 e/ou que possam causar danos à rede de telecomunicações da ENX, ou recusar ou suspender a prestação do SCM em havendo indícios de desvio nos padrões técnicos na utilização do Serviço, bem como quando caracterizado o uso não autorizado, ilegal, fraudulento inclusive no que se refere a tentativas, com ou sem sucesso, de invasão a redes e/ou equipamentos de terceiros ou, ainda, em descumprimento dos termos deste Contrato, da regulamentação aplicável ou na prática de atos ilícitos contra a ENX inclusive contra seus empregados, seus representantes legais, contratuais ou comerciais, sem prejuízo da cobrança dos Serviços efetivamente prestados.

IV.4.6.1 Considera-se uso indevido do Serviço, dentre outras situações, o uso de sua conexão/modem fora dos limites do endereço de habilitação indicado.

IV.4.6.2 Em hipótese de reincidência por parte do ASSINANTE, a ENX poderá rescindir o presente Contrato, imediatamente após a constatação da reincidência.

IV.4.6.3 As partes ratificam e consolidam, através desta Cláusula do presente instrumento, que, caso o ASSINANTE venha a comercializar, ceder, locar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir o serviço a terceiros ou, ainda descumpra quaisquer outras obrigações contratuais, legais, ou regulamentares, incluindo, mas não se limitando, o uso indevido da ENX Fibra pelo próprio ASSINANTE ou terceiros por este autorizados a ter acesso ao serviço, poderá a ENX, a seu total e exclusivo Critério, suspender a prestação do serviço ou até mesmo rescindir o contrato, sem a incidência de qualquer ônus ou penalidades para a ENX.

IV.4.6.4 Caso seja caracterizado perfil compatível com uso industrial conforme cláusula IV 4.5, a ENX poderá rescindir o contrato e a prestação do serviço, mediante aviso prévio com 5 (cinco) dias de antecedência.

IV.4.6.5 Quando houver indícios de desvio nos padrões técnicos na utilização do Serviço, bem como quando caracterizado o uso não autorizado, ilegal, fraudulento, o ASSINANTE poderá, a critério da ENX, ser notificado através de correspondência enviada pelos Correios ou, dependendo do caso, ser comunicado por e-mail, com aviso de entrega e leitura ou por meio de comunicação telefônica devidamente gravada.

IV.4.7. O uso do serviço pelo ASSINANTE, por mais de 7 (sete) dias corridos, contados da data de instalação e/ou aceito deste, implica na anuência integral dos termos deste contrato de adesão e da aceitação dos serviços instalados;

IV.4.8. Os critérios de análise por parte da ENX, da disponibilidade da Central que comporta a infraestrutura à qual o endereço de instalação está vinculado, bem como a depender da viabilidade técnica no local solicitado, poderão indicar que existe ou não cobertura para prestação do serviço. Poderá ser constatado pela ENX, que não há viabilidade técnica para instalação do serviço de internet no endereço indicado pelo ASSINANTE. Caso isso aconteça, a ENX entrará em contato com o ASSINANTE para informar a inviabilidade da instalação e o cancelamento da solicitação de contratação, sem ônus ou penalidades para quaisquer das partes;

IV.4.9. São também, Direitos e Obrigações da ENX, aqueles especificados no Capítulo III do Título IV da Resolução 614 de 28/05/2013 da ANATEL.

## **V - DO SUPORTE TÉCNICO.**

V.1. O suporte ao ASSINANTE, com o objetivo de solucionar dúvidas a respeito da conexão da rede banda larga, será prestado ininterrupta e gratuitamente pelo telefone (31) 4042-1006 ou pelo e-mail suporte@enx.net.br.

Eventuais problemas técnicos que implicarem em Ordem de Serviço a ser executada na residência do ASSINANTE, serão atendidos em horário comercial e mediante agendamento prévio com o ASSINANTE.

a) O prazo de reparos de eventuais problemas técnicos no serviço de banda larga residencial é de até 48 horas.

V.2. A ENX não assume qualquer responsabilidade por problemas no equipamento do usuário. Caso haja necessidade de suporte no local da instalação, não relacionado aos nossos equipamentos, será cobrado o preço pela "Visita Técnica" levando-se em consideração o local e o tempo de duração dos serviços prestados, conforme tabela própria repassada ao cliente antecipadamente.

## **VI - DOS DIREITOS DA ASSINANTE**

- a) Assinatura mensal pelo plano de acesso contratado e benefícios a ele relacionados;
- b) Nome de usuário e senha de acesso para se conectar ao sistema;
- c) Os previstos no Capítulo IV do Título IV do Regulamento aprovado pela Resolução 614 de 2013 da ANATEL.

## **VII - DAS RESPONSABILIDADES**

VII.1. O nome de usuário e senha de acesso do ASSINANTE, são pessoais e intransferíveis, sendo de sua exclusiva responsabilidade a utilização por terceiros, não respondendo ou se responsabilizando a ENX por qualquer dano ou prejuízo decorrente do uso indevido, incorreto, inadequado, impróprio ou por menores de idade dos serviços de conexão.

VII.2. É de exclusiva responsabilidade do ASSINANTE, a perda de dados e outros danos causados pela má utilização dos serviços de conexão.

## VIII - DAS OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

VIII.1. Não veicular mensagens que possam vir a ser consideradas ofensivas ou subversivas aos princípios éticos e morais, bem como propagandas não autorizadas, tais como "spam", "vírus", "mail-bomb" e outras. Na hipótese de veiculação indevida, nos termos acima, o ASSINANTE será direta e exclusivamente responsabilizada, terá conexão interrompida e o contrato será rescindido de pleno direito, arcando o ASSINANTE com os ônus decorrentes.

VIII.2. Em relação aos códigos e senhas privativos, o ASSINANTE deverá:

- a) Assumir integral responsabilidade por si e pelos terceiros na sua utilização, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros e legais daí resultantes;
- b) Proteger a identificação de acesso à rede Internet recebida da ENX, constituída pelo nome de usuário e senha de acesso privativos que são intransferíveis, não podendo ser objeto de qualquer tipo de alienação onerosa ou gratuita, comercialização, doação, empréstimo ou comodato;
- c) O ASSINANTE poderá solicitar a mudança da senha de acesso, desde que não haja impossibilidade técnica e sempre definidos segundo critérios específicos da ENX.

VIII.3. Considerando-se os padrões de conduta vigentes para utilização da rede Internet, definidos ou não na legislação, o ASSINANTE deverá abster-se de:

- a) Invadir a privacidade de outros usuários, seja na busca de acesso a senhas e dados privativos, modificar arquivos que não sejam de sua autoria ou assumir a identidade de terceiros;
- b) Desrespeitar as leis de direito autoral e de propriedade intelectual;
- c) Prejudicar intencionalmente outros usuários da rede Internet, através do desenvolvimento de programas, acesso não autorizado a computadores e alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede.

## IX – DO PREÇO E DOS PERÍODOS DE FATURAMENTO

IX.1. O preço da assinatura estará definido no Plano de Serviço, escolhido pelo ASSINANTE por ocasião da aceitação do contrato. Os serviços serão cobrados sempre na modalidade mês cheio, com exceção do pró-rata na data de início e de término do serviço. O faturamento ocorrerá no mês corrente a prestação do serviço, com vencimento para pagamento na forma prevista no item XII.

IX.2. O ASSINANTE deve pagar a taxa de instalação do serviço, conforme valores disponíveis no site da ENX no momento da aquisição do plano, ficando isento de qualquer obrigação de cumprimento de prazo contratual.

## X - DA VIGÊNCIA

X.1. O presente instrumento terá vigência e início com o "aceite" do ASSINANTE do presente termo ou no primeiro acesso com o login e a senha fornecido ao usuário;

X.2. A vigência deste contrato passa a ser por prazo indeterminado, a partir do "aceite" do ASSINANTE.

## **XI- DA RESCISÃO**

XI.1. O presente contrato poderá ser rescindido de imediato, por quaisquer das partes, a qualquer tempo, devendo a intenção de rescindir ser manifestada pela parte interessada por escrito (e-mail ou carta) ou via central de atendimento pelo número (31) 4042-1006;

XI.2. Não serão cobradas ao ASSINANTE multas por rescisão de contrato por tempo mínimo de permanência;

XI.3. A rescisão, suspensão ou interrupção, por qualquer forma ou motivo, dos serviços contratados, pelo ASSINANTE, não a desobriga de efetuar os pagamentos das mensalidades vencidas ou vincendas por ocasião da solicitação, sempre na forma acima descrita;

XI.4. Os equipamentos de propriedade da ENX devem ser devolvidos após a rescisão do contrato em até 5 dias úteis;

XI.5. Após o cancelamento, o ASSINANTE não poderá realizar uma nova instalação sem taxa de instalação dentro de 6 meses. Caso o ASSINANTE solicite uma nova instalação antes de 6 meses após o cancelamento, poderá ser cobrado uma taxa de instalação no valor de R\$240,00.

## **XII – DA FORMA E PRAZO DE PAGAMENTO**

XII.1. O pagamento da mensalidade deverá ser efetuado nos dias 5 (cinco), 10 (dez), 15 (quinze) ou 20 (vinte) de cada mês, conforme a escolha do ASSINANTE no ato da contratação, sendo a cobrança feita através de boleto bancário, boleto on-line ou cartão de crédito;

XII.2. No caso de opção por boleto bancário (físico), além do valor correspondente a mensalidade, o ASSINANTE pagará também a taxa de emissão e entrega do boleto (denominado de porte correio), não incluída no preço do produto contratado, aceitando desde já sua cobrança, a qual será discriminada no boleto bancário. Para pagamentos via boleto online (Fatura digital), essa cobrança adicional não é realizada;

XII.3- O não recebimento do boleto de cobrança não servirá de justificativa para o não pagamento, devendo o ASSINANTE, neste caso, comunicar a ENX por meio de e-mail, carta ou central de atendimento;

XII.4. O não pagamento na data prevista, acarretará o ASSINANTE, além da interrupção da conexão:

- a) Correção monetária pelo IGP-M da FGV – Índice Geral de Preços de Mercado da Fundação Getúlio Vargas ou por outro que venha a substituí-lo;
- b) Juros de mora de 1% (um por cento) ao mês sobre o valor total do débito calculado da data do vencimento até a data do efetivo pagamento;
- c) Multa moratória de 2% (dois por cento) calculada sobre o valor do débito, cobrada uma única vez.

XII.5. Em caso de atraso na mensalidade, a ENX reserva-se ao direito de suspender os serviços prestados até o eventual pagamento, sem prejuízo das medidas legais, necessárias para o cumprimento deste Instrumento, independente de interpelação ou notificação.

XII.6. Existindo discordância sobre os valores cobrados, o ASSINANTE pode contestar esses valores até a data de vencimento, através de contato por telefone com nossa Central de Relacionamento do Cliente, recebendo um protocolo de atendimento.

a) A contestação de valores devidamente protocolada, será respondida no prazo de 5 dias úteis;

b) Caso a reclamação do ASSINANTE seja procedente, o valor será corrigido e concedido um prazo adicional de no mínimo uma semana para pagamento;

c) Cobranças que já estiverem vencidas somente poderão ser contestadas e protocoladas após o devido pagamento e a contestação será analisada e respondida em até 5 dias úteis;

d) Sendo procedente a reclamação e caso já tenha sido efetuado o pagamento, a devolução se efetuará por depósito em conta do ASSINANTE em até 5 dias úteis ou será compensado na próxima mensalidade, ficando a critério do ASSINANTE o que lhe for mais conveniente.

### **XIII – DOS REAJUSTES DE PREÇOS**

Os preços para os serviços objeto deste Instrumento, serão reajustados anualmente pelo IGP- M da FGV, ou por outro que venha a substituí-lo.

### **XIV - DISPOSIÇÕES GERAIS**

O ASSINANTE declara e garante, expressamente, para todos os fins de direito:

a) Possuir capacidade jurídica, para celebrar este contrato;

b) Ter conhecimento técnico para utilizar os serviços contratados;

c) Ter capacidade financeira para suportar os encargos contratados;

d) Reconhecer que o presente instrumento se formaliza, vinculando as partes, mediante o aceite na “Ordem de Serviço de Instalação” ou do primeiro acesso realizado pelo cliente;

e) Que leu e que está ciente e de pleno acordo com todos os termos e condições deste instrumento.

### **XV – ENDEREÇOS, SITES E TELEFONES DE INTERESSE DA ASSINANTE**

ANATEL - SAUS Quadra 06, Blocos E e H, CEP 70.070-940 – DF;  
Endereço eletrônico da ANATEL - [www.anatel.gov.br/biblioteca](http://www.anatel.gov.br/biblioteca); Telefone da Central de Atendimento da Anatel – 1331;

Endereço eletrônico da ENX: [www.enx.net.br](http://www.enx.net.br) ; [suporte@enx.net.br](mailto:suporte@enx.net.br);  
Central de Atendimento – (31) 4042-1006.

### **XVI - DO FORO**

Fica eleito pelas partes o Foro da Cidade e Comarca de Belo Horizonte, como o competente para dirimir quaisquer dúvidas ou controvérsias oriundas do presente instrumento.

O local e data de aceite são aqueles constantes na página de cadastramento e no banco de dados da ENX SERVICES TECNOLOGIA EM SOFTWARE LTDA, que para todos os efeitos fazem parte integrante deste instrumento.

