



Contrato de Permanência - 1 Giga

Pelo presente instrumento, de um lado,

SILVA - COMUNICACOES DE MIDIAS LTDA (doravante “ZYNTEX” ou “Prestadora”), sociedade empresária limitada, com sede na Rua João Daniel, 146, Bento Ribeiro, Rio de Janeiro /RJ, CEP 21.550-480, inscrita no CNPJ/MF sob o n.45.252.928/0001-00, autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações (“ANATEL”) a prestar o Serviço de Comunicação Multimídia – SCM no Brasil; e, de outro,

PESSOA FÍSICA OU JURÍDICA contratante do Serviço prestado pela ZYNTEX, conforme qualificação indicada no Termo de Adesão ao Contrato de Permanência (doravante “Assinante”); denominadas individualmente “Parte” e, em conjunto, “Partes”, resolvem, em comum acordo, celebrar o presente Contrato de Permanência (“Contrato”), nos termos a seguir:

1. Descrição do objeto

- 1.1.** O presente Contrato de Permanência tem como objeto regular (i) o oferecimento de benefícios pela ZYNTEX ao Assinante, relacionados à contratação pelo Assinante do Serviço prestado pela ZYNTEX e (ii) o cumprimento, pelo Assinante, de um prazo mínimo de permanência nos Planos de Serviço em contrapartida à concessão de tais benefícios pela ZYNTEX (“Prazo de Permanência Mínima”).

2. Elegibilidade

- 2.1.** Qualquer pessoa física ou jurídica que aderir a algum dos Planos de Serviço ofertados pela ZYNTEX está apta a firmar este Contrato de Permanência.
- 2.2.** A celebração do presente Contrato é de livre escolha do Assinante, que pode, a seu único e exclusivo critério, optar por não o celebrar, aderindo a algum dos Planos de Serviço ofertados pela ZYNTEX sem qualquer vinculação a Prazo de Permanência Mínima.
- 2.3.** A ZYNTEX se reserva no direito de não autorizar a concessão de benefícios em razão de resultado negativo de análise prévia de crédito.

3. Benefícios – Plano de Serviço - 1 Giga

- 3.1.** O benefício consiste (1) na redução do valor da mensalidade pelo período de 12 (doze) meses e (2) na concessão de desconto e parcelamento da taxa de instalação do Serviço, conforme abaixo detalhado:

Modalidade contratada	Benefício concedido no período de 12 (doze) meses	
Data de lançamento	15/07/2023	
Franquia de dados	Não há franquia de dados	
Velocidade Máxima download	1 Gbps	
Velocidade Máxima Upload	500 Mbps	
Plano <u>COM</u> permanência mínima	(1) Mensalidade do Plano (SCM + SVA) + tributos	R\$ 199,90
	(2) Taxa de instalação + tributos	R\$ 0,00
	Valor total mensal (1+2)	R\$ 199,90 (mensalidade + taxa de instalação em 12x)
Plano <u>SEM</u> permanência mínima	(1) Mensalidade do Plano (SCM + SVA) + tributos	R\$ 199,90
	Taxa de instalação + tributos	R\$ 750,00, à vista
	Valor total mensal (1)	R\$ 199,90 (mensalidade)
		R\$ 750,00 (taxa de instalação em 1x)
Valor total do benefício, no período de 12 (doze) meses	R\$ 750,00	

4. Preços

- 4.1.** Este Plano de Serviço será cobrado em bases mensais, em forma de mensalidade, segundo o valor indicado na Cláusula 3.1 e conforme os termos e condições estabelecidos no Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia – SCM e nos documentos que o integram.
- 4.2.** Além da mensalidade mencionada na Cláusula 4.1, o Assinante será cobrado pela taxa de instalação do Serviço no valor indicado na Cláusula 3.1, exigível no momento da contratação do Serviço e previamente à respectiva instalação.
- 4.3.** A ZYNTEX oferece condições especiais e/ou redução significativa destes valores como benefício para o Assinante que livremente optar por contratar o Serviço vinculando-se ao Prazo Mínimo de Permanência, conforme condições previstas no Contrato de Permanência. Os valores da mensalidade e taxa de ativação aplicável ao Assinante que aderir ao Contrato de Permanência estão descritos na Cláusula 3.1.

4.4. A solicitação de serviços ou facilidades adicionais pelo Assinante será objeto de cobrança adicional, previamente pactuada, sempre que aplicável.

5. Reajuste de valores

5.1. Os valores previstos neste Plano de Serviço serão reajustados automaticamente a cada período de 12 (doze) meses, ou menor período caso venha a ser permitido por lei, contados da data base do lançamento do Plano de Serviço no mercado, com base na variação positiva do IGP-M/FGV acumulada no respectivo período, ou, no caso de sua extinção, por outro índice que venha substituí-lo.

5.2. Os preços previstos neste Plano de Serviço consideram a legislação e a carga tributária atualmente aplicáveis. Quaisquer mudanças nas condições legais, tributárias ou ocorrência de fatos ou eventos alheios ao controle da ZYNTEX que impliquem majoração dos custos, tais como os decorrentes de restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo Poder Público, poderão ensejar a variação dos preços, na forma permitida pela legislação vigente.

6. Critérios de cobrança

6.1. A existência de débito vencido e devido pelo Assinante, por prazo superior a 15 (quinze) dias, implicará na suspensão parcial do provimento do Serviço, consistente na redução da velocidade contratada conforme regulamentação da ANATEL.

6.1.1. Caso o Assinante não quite o débito dentro de 30 (trinta) dias contados do início da suspensão parcial da prestação do Serviço, a Prestadora suspenderá totalmente a prestação do Serviço.

6.1.2. Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do Serviço, o Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia – SCM será rescindido pela Prestadora.

6.2. A Prestadora poderá, ainda, a seu exclusivo critério, registrar o débito em sistemas de proteção ao crédito, nos termos da regulamentação aplicável.

7. Prazo de permanência mínima

7.1. O presente Contrato de Permanência tem como objeto regular o oferecimento de benefícios pela ZYNTEX ao Assinante, relacionados à contratação pelo Assinante do Serviço prestado pela ZYNTEX e o cumprimento, pelo Assinante, de um prazo mínimo de permanência nos Planos de Serviço em contrapartida à concessão de tais benefícios pela ZYNTEX ("Prazo de Permanência Mínima").

7.1.1. Durante este Prazo de Permanência Mínima, o Assinante permanecerá vinculado aos termos deste Contrato, ao Plano de Serviço por ele escolhido, bem como ao Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia – SCM e documentos que o integram.

7.1.2. Decorrido o Prazo de Permanência Mínima, o Assinante poderá optar por manter a contratação do Serviço da ZYNTEX, conforme respectivo Plano de Serviço e Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, ou por migrar para outro Plano de Serviço.

7.1.3. Na hipótese de suspensão temporária do serviço a pedido do Assinante, o Prazo de Permanência Mínima ficará suspenso, sendo retomado após o término da suspensão, nos termos da regulamentação aplicável.

8. Rescisão antecipada

8.1. O Assinante pode decidir pelo cancelamento do Serviço a qualquer tempo durante o Prazo de Permanência Mínima, mediante solicitação em um dos canais de atendimento da ZYNTEX indicados no Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia – SCM

8.2. NA HIPÓTESE DE RESCISÃO DESTE CONTRATO ANTES DO TÉRMINO DO PRAZO DE PERMANÊNCIA MÍNIMA REFERIDO NA CLÁUSULA 7, O ASSINANTE ESTARÁ SUJEITO AO PAGAMENTO DE MULTA RESCISÓRIA JUSTA E RAZOÁVEL, PROPORCIONAL AO TEMPO RESTANTE PARA O ENCERRAMENTO DO PRAZO DE PERMANÊNCIA MÍNIMA, CONFORME DEFINIDO NA CLÁUSULA 9.

8.3. Em caso de alteração durante o Prazo de Permanência Mínima, a pedido do Assinante, para outro Plano de Serviço ou Endereço de Instalação, será caracterizada rescisão antecipada deste Contrato, incidindo-se a multa rescisória prevista na Cláusula 6, exceto se combinado de modo contrário pelas Partes.

9. Multa rescisória

9.1. A multa rescisória é devida pelo Assinante se rescindido o presente Contrato antes de encerrado o Prazo de Permanência Mínima referido na Cláusula 7. A tabela a seguir

indica o valor da multa aplicável a depender do mês em que ocorrer a rescisão:

MULTA RESCISÓRIA			
Mês 1	R\$ 540,00	Mês 7	R\$ 270,00
Mês 2	R\$ 495,00	Mês 8	R\$ 225,00
Mês 3	R\$ 450,00	Mês 9	R\$ 180,00
Mês 4	R\$ 405,00	Mês 10	R\$ 135,00
Mês 5	R\$ 360,00	Mês 11	R\$ 90,00
Mês 6	R\$ 315,00	Mês 12	R\$ 45,00

9.2. A cobrança da multa rescisória pela ZYNTEX e o seu pagamento pelo Assinante seguirão os procedimentos previstos no Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia – SCM.

9.2.1. A multa rescisória não será devida caso a rescisão do presente Contrato decorra de descumprimento, devidamente comprovado, de obrigação contratual ou legal pela ZYNTEX, não solucionada no prazo de 30 (trinta) dias contados da respectiva comunicação pelo Assinante.

10. Área de abrangência e elegibilidade

10.1. A ZYNTEX é autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações (“ANATEL”) a prestar o Serviço de Comunicação Multimídia (“SCM”) no Brasil, em todo território nacional, sendo este Plano de Serviço válido em todas as localidades em que houver viabilidade técnica, a ser confirmada no momento da contratação.

10.2. Qualquer pessoa física ou jurídica poderá optar por este Plano de Serviço, observadas as localidades em que o Serviço estiver disponível, nos termos da Cláusula 10.1.

11. Disposições gerais

11.1. O término deste Contrato, por qualquer motivo, não implicará o término do Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, tendo em vista que:

11.1.1. no caso de término do presente Contrato em razão da expiração do Prazo de Permanência Mínima, o Assinante continuará usufruindo o Serviço, inclusive os

benefícios;

e

11.1.2. no caso de término do presente Contrato em razão da desistência dos benefícios, pelo Assinante, o Assinante poderá optar por manter a contratação do Serviço da Prestadora desvinculado dos benefícios.

11.2. AO CELEBRAR ESTE CONTRATO, O ASSINANTE RECONHECE E DECLARA TER CIÊNCIA DE QUE RECEBEU DA ZYNTEX AS INFORMAÇÕES SOBRE OS VALORES TOTAIS COM E SEM BENEFÍCIO NO MOMENTO DA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO, BEM COMO DA MULTA RESCISÓRIA APLICÁVEL EM CASO DE TÉRMINO DA CONTRATAÇÃO ANTES DO PRAZO DE PERMANÊNCIA MÍNIMA.

11.3. Em caso de transferência da titularidade do Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, o futuro Assinante obriga-se ao cumprimento de todas as condições relativas à contratação, incluindo a observância ao Prazo de Permanência Mínima remanescente.

11.4. As Partes elegem o foro do domicílio do Assinante como único competente para resolver quaisquer litígios oriundos deste instrumento, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

11.5. Ao celebrar este Contrato, o Assinante estará vinculado aos termos do Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, bem como aos documentos que o integram.

12. Características do serviço de banda larga

12.1. O SERVIÇO BANDA LARGA DA ZYNTEX será prestado ao ASSINANTE mediante a adesão ao presente contrato e a um dos PLANOS DE SERVIÇO publicados no site da ZYNTEX, www.ZYNTEX.com.br

12.2. A velocidade máxima do acesso garantida pela ZYNTEX é até o PTR (Ponto de terminação de rede), para conteúdo dentro da rede da ZYNTEX. Eventualmente, a velocidade de acesso pode sofrer variações decorrentes, dentre outros fatores, das características técnicas da REDE INTERNA do ASSINANTE, fatores externos, da qualidade da fiação da rede interna, de páginas de destino na Internet, do funcionamento do

microcomputador ou modem utilizado pelo ASSINANTE; de acesso a redes congestionadas.

- 12.3.** A disponibilização do SERVIÇO BANDA LARGA DA ZYNTEX é permanente, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, excetuando as paradas para manutenção emergenciais, interrupções preventivas ou programadas e ainda eventuais substituições de equipamentos. As interrupções preventivas que possam causar interferência no desempenho do SERVIÇO BANDA LARGA DA ZYNTEX serão informadas ao ASSINANTE com antecedência mínima de 7 (sete) dias.

12.4. Wifi

- 12.4.1.** A ZYNTEX faz instalação de modem com WiFi integrado ou modem + roteador WiFi, utilizando dispositivos que operam em redes 2,4 ghz (Velocidade máxima 150 Mbps), 5ghz (Velocidade máxima 866 Mbps) e em casos que são necessários Wifi 6 que atua 2.4 Ghz e 5Ghz unificadas ou isoladas (velocidade máxima 2,4 Gbps).

12.4.1.1. Para usufruir das velocidades indicadas acima os equipamentos deverão ser compatíveis com as frequências e tecnologias citadas.

- 12.4.2.** O WiFi por ser um meio de transmissão de dados sem fio está suscetível a interferências externas que comprometem o seu bom funcionamento

12.4.2.1. Interferências/Queda de rendimento:

- 12.4.2.1.1.** - Quanto mais longe da central sem fio, menor é a taxa de transferência de dados;
- 12.4.2.1.2.** - Paredes, encanamentos de água, obstáculos no roteador ou inserção de roteador dentro do rack por estética.
- 12.4.2.1.3.** - Roteador com mais de 30 dispositivos conectados.

12.4.3. Fontes de interferência mais comuns:

- 12.4.3.1.** Telefones sem fio de 2,4 ou 5 GHz: esses telefones que operam na mesma frequência dos aparelhos sem fio causam interferência no sinal, causando perda de dados ou perda de conexão entre cliente e estação base.
- 12.4.3.2.** Fontes elétricas externas: como estação de energia elétrica e linhas de alimentação.
- 12.4.3.3.** Fontes micro-ondas: utilizar o forno micro-ondas perto de computadores e roteadores wi-fi pode causar interferência.
- 12.4.3.4.** Espelho d'água: rios e lagoas refletem muito o sinal, podendo causar severa perda no sinal.

12.4.4. Potencial de interferência de certos materiais:

- 12.4.4.1.** Madeira, gesso, vidro e resina: baixo potencial de interferência.
- 12.4.4.2.** Tijolo e mármore: médio potencial de interferência.
- 12.4.4.3.** Concreto e vidro blindado: alto potencial de interferência.
- 12.4.4.4.** Metal: o mais alto potencial de interferência.

13. Disposições finais

13.1. Ao aderir a este Plano de Serviço, o Assinante estará vinculado aos termos do Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia – SCM e aos documentos que o integram, em conjunto com o Contrato de Permanência, quando aplicável, devendo também respeitar a legislação e regulamentação vigentes.

13.1.1. As ofertas promocionais eventualmente aplicáveis serão discriminadas no Sumário e Termo de Adesão ao Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, sendo que, ao aderir-las, o Assinante deverá cumprir com o respectivo Regulamento da Promoção.