

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

PELO PRESENTE INSTRUMENTO PARTICULAR E NA MELHOR FORMA DE DIREITO, AS PARTES ADIANTE QUALIFICADAS RESOLVEM CONSTITUIR O PRESENTE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO À INTERNET E COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, ACORDANDO QUANTO ÀS CLÁUSULAS E CONDIÇÕES ADIANTE DESIGNADAS, OBRIGANDO-SE POR SI, SEUS HERDEIROS E/OU SUCESSORES.

**EMPRESA\_NOME**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o número **EMPRESA\_CNPJ**, com endereço à **EMPRESA\_ENDERECO - EMPRESA\_BAIRRO**, na cidade de **EMPRESA\_CIDADE**, Estado de **EMPRESA\_UF**, CEP: **EMPRESA\_CEP** e telefone **EMPRESA\_TELEFONE**, neste ato representada de conformidade com seu respectivo Estatuto Social, doravante simplesmente denominado **CONTRATADA** ou **PROVEDOR**, e do outro lado, **CLIENTE\_NOME**, com o cpf **CPF CLIENTE\_CPFCNPJ**, e o Rg **CLIENTE\_RGIE** tendo o endereço de instalação **SERVICO\_ENDERECO, SERVICIO\_NUMERO, SERVICIO\_BAIRRO, SERVICIO\_CEP, SERVICIO\_CIDADE, S ERVICIO\_UF**, com endereço de cobrança **COBRANCA\_ENDERECO - COBRANCA\_BAIRRO - COBRANCA\_CIDADE - COBRANCA\_UF**, tendo o telefone celular de contato **CLIENTE\_CELULAR** sendo de princípio a velocidade contratada de **PLANO\_DESCRICA0** sendo o valor do plano e a taxa de instalação acordados anteriormente por ligação telefônica ou rede social sendo descritos nos demonstrativos em sua conta **ON-LINE** tendo a data de cadastro **DATA\_NCONTRATO** com o numero de registro **CLIENTE\_CONTRATO\_ID** em nosso sistema de gestão servindo como data inicial para o início do contrato doravante celebram o presente contrato de prestação de serviços que se regerá pelas seguintes cláusulas e condições:

## CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

1 - Para efeitos deste Contrato aplicam-se as seguintes definições:

**SCM** - Serviços de Comunicação Multimídia, quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados designam serviços também objetos deste Contrato, que compreendem a disponibilização de rede de transporte para a transmissão de Informações Multimídia: sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons.

**ANATEL** - Agência Nacional de Telecomunicações.

**ASSINANTE OU CONTRATANTE** - Pessoa física ou jurídica que adere a este Contrato.

**MENSALIDADE** - Valor de trato sucessivo mensal pago pelo ASSINANTE à CONTRATADA durante toda a prestação do SERVIÇO, nos termos deste Contrato, dando-lhe direito à fruição contínua do serviço de acordo com o PLANO DE SERVIÇO contratado.

**TERMO DE ADESÃO ou TAC (Termo de Aceite de Contrato)** - Documento que descreve com precisão os dados do ASSINANTE e as condições de prestação do serviço quanto às suas características, seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação.

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

**REDE INTERNA** - Segmento da rede de SCM que se inicia nas dependências do imóvel indicado pelo ASSINANTE e se estende até o PTR, exclusive.

**KIT ONU ou ONT (MOLDEM) ou FONTE E ANTENA VIA RADIO** – Equipamento instalado nas dependências do imóvel do assinante, afim de, possibilitar o uso do serviço de SCM, com a conexão de fibra ótica ou via radio está no regime de (COMOATO) **não é vendido e sim emprestado até a terminação da prestação do serviços e tem que ser devolvido na hora do cancelamento.**

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO**

2.1 - Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação, pela CONTRATADA em favor do CONTRATANTE, a disponibilização dos Serviços de Provisão de Acesso à internet nas dependências do CONTRATANTE, a CONTRATADA obriga-se, ainda, à prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), também objeto deste Contrato, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato.

2.1.1 - Não estão incluídos no disposto na cláusula 2.1:

A instalação, operação e manutenção da REDE INTERNA do ASSINANTE como configuração ou manutenção ou adição ou subtração de ponto adicional de computadores, note book, celulares, video game, tv smart, home teacher, tv box e etc.

## **CLÁUSULA TERCEIRA – DAS CARACTERÍSTICAS DO OBJETO**

3.1 - A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada diretamente pela CONTRATADA, que se encontra devidamente autorizada para ofertar referidos serviços, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos do ATO n° **EMPRESA\_ANATEL\_FISTEL**, com telefone de atendimento n° **EMPRESA\_TELEFONE** e endereço eletrônico **EMPRESA\_SITE**.

3.2 - 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; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.o 73, de 25 de Novembro de 1998; do anexo à Resolução n.o 272, de 9 de agosto de 2001, e demais normas aplicáveis.

3.3. O SERVIÇO será prestado ao ASSINANTE mediante a adesão ao presente contrato e a um dos PLANOS DE SERVIÇO publicados no site da CONTRATADA, **EMPRESA\_SITE**, ou, através de solicitação pessoal ou por qualquer meio que prove a livre adesão ao serviço como telefone fixo celular ou redes sociais com o WhatsApp sendo que os valores dos planos serão enviados ou falados que serão emitidos em boleto ou carne em nome do CONTRATANTE.

3.4. A velocidade máxima do acesso garantida são nominais pela CONTRATADA é até o PTR, para conteúdos dentro da rede da CONTRATADA. A CONTRATADA garante o percentual mínimo de 70% (setenta por cento) da velocidade máxima nominal contratada, salvo em decorrência de fatores alheios à CONTRATADA como, por exemplo, em razão das características técnicas da REDE INTERNA do ASSINANTE e/ou fatores externos, que podem causar variações na velocidade chegando em alguns momentos a 40% da velocidade contratada. Exemplificativamente, tais variações podem decorrer, entre outros fatores, da qualidade da fiação da rede interna, de páginas de destino na Internet, do funcionamento do microcomputador ou kit wireless utilizado pelo ASSINANTE; de acesso à redes congestionadas ou mais lentas de terceiros e/ou da quantidade de pessoas conectadas ao mesmo tempo ao provedor de conteúdo.

## **CLÁUSULA QUARTA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**

4.1 - São deveres da CONTRATADA, dentre outros previstos no Capítulo III do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.o 272/2001:

4.1.1 – Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.o 73/1998), ser a responsável pela prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) perante a ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis;

4.1.2 – Ser responsável em manter a qualidade e regularidade adequada à natureza dos serviços prestados, atendendo e respondendo às reclamações da CONTRATANTE e respeitando a inviolabilidade e o segredo da comunicação de seus clientes.

4.1.3 – Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade dispostos no Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.o 272/2001, especialmente em seu Artigo 47, quais sejam: (i) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação; (ii) disponibilidade do serviço nos índices contratados; (iii) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação; (iv) divulgação de informações aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço; (v) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes; (vi) número de reclamações contra a prestadora; (vii) fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

4.1.4 – Manter em pleno e adequado funcionamento o **Centro de Atendimento**, por meio de discagem direta, durante de **4 (quarto) a 8 (oito) horas** por dia, **6 (seis) dias** por semana, de forma a possibilitar eventuais reclamações relativas a infrações dos serviços contratados sendo que o horário de funcionamento é de **segunda a sexta das 8 as 18 horas de Sábado das 8 as 12 horas de Domingos e feriados municipais, estadual ou federal não temos atendimento somente no próximo dia útil.**

4.1.4.1 – Central de Atendimento: **(19) 3542-6500 ou (19) 3351-7100 ou (19) 99814-2868 whatsapp**

4.1.4.2 – Os atendimentos pela CONTRATADA referentes às solicitações de reparo nas conexões serão providenciados em até **72 (setenta e duas)** horas após receber a comunicação efetuada pelo assinante.

4.1.5 – Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 55 e incisos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.o 272/2001, quais sejam: (i) 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; (ii) tornar disponíveis ao assinante, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações; (iii) descontar do valor da assinatura o equivalente ao número de horas ou fração superior a trinta minutos de serviço interrompido ou degradado em relação ao total médio de horas da capacidade contratada; (iv) tornar disponíveis ao assinante 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) prestar esclarecimentos ao assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços; (vi) observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o assinante, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede; (vii) observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infra-estruturas; (viii) prestar à Anatel, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes e à área de cobertura e aos valores aferidos pela prestadora em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da Anatel o acesso às suas instalações ou à documentação quando solicitado; (ix) manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso; (x) manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço.

4.1.6 – Solucionar as reclamações do CONTRATANTE sobre falhas nos serviços prestados.

4.1.7 - Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas neste Contrato.

4.2 - A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CONTRATANTE equipamentos para receber a conexão, tais como roteadores, a título de comodato ou com cobrança de aluguel mensal, o que será ajustado em comum acordo entre as partes, através de instrumento autônomo, em separado.

4.3 – Para as conexões a rádio ou cabo, a CONTRATADA disponibilizará o acesso pelo CONTRATANTE a um dos pontos de acesso “wireless” ou “similar” da rede.

4.3.1 – Os pontos de acesso “wireless” estarão sempre emitindo e recebendo sinal em ondas de rádio dentro das características, frequências e potências permitidas pelas normas e resoluções emitidas pela ANATEL, sendo que a qualidade de conexão do CONTRATANTE dependerá de fatores físicos e ambientais, tais como: distância ao ponto de acesso, existência de visada limpa, nível de ruídos de ondas de radio na mesma frequência captados pela antena do CONTRATANTE, estado de conservação das instalações (cabo, conectores, antena, etc.) do CONTRATANTE, qualidade do aterramento elétrico de seu equipamento e potência de emissão de seu equipamento de rádio.

4.3.2 – Os acessos instalados “Via Cabo” utilizam estrutura de rede própria ou terceirizada construída em Fibra Ótica ou similar nas cidades onde o serviço via cabo está disponível. A qualidade de conexão do CONTRATANTE dependerá de fatores físicos e ambientais, tais como: distância ao ponto de acesso, nível de indução/ruídos de ondas captados pelo cabo do CONTRATANTE, estado de conservação das instalações (cabos, conectores, etc.) do CONTRATANTE, qualidade do aterramento elétrico de seu equipamento, potência de emissão de seu equipamento de cabo.

4.4 – Caberá à CONTRATADA efetuar e manter ativa a conexão do CONTRATANTE à rede, bem como garantir o tráfego de dados multimídia, nas condições de banda do plano contratado.

4.5 – Para as conexões realizadas a rádio, a boa qualidade da conexão está condicionada à manutenção, pelo equipamento do CONTRATANTE, dos seguintes índices mínimos de qualidade, ou melhor, no sinal de rádio captado das estações de transmissão operadas pela CONTRATADA:

4.5.1. Sinal: >= -73 dBi 4.5.2. Relação sinal ruído (SNR): >= 20 dBi

## **CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E DEVERES DO CONTRATANTE**

5.1 - São deveres do CONTRATANTE, dentre outros previstos no Capítulo IV do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.o 272/2001:

5.1.1 – Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no item 6.1 deste contrato;

5.1.2 – Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos ao serviço ora contratado, comunicando à CONTRATADA qualquer eventual anormalidade observada, devendo registrar sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado;

5.1.3 – Fornecer todas as informações necessárias à prestação do serviço objeto deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela CONTRATADA;

5.1.4 – Providenciar local adequado e infra-estrutura necessária à correta instalação e funcionamento do serviço, garantindo à CONTRATADA amplo acesso às suas dependências, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial.

5.1.4.1 – A título de infra-estrutura adequada a ser disponibilizada pelo CONTRATANTE, compreende-se, mas não se limita a: computadores, estações de trabalho, rede elétrica compatível, local protegido do calor e umidade, dentre outros equipamentos/materiais de informática e rede interna.

5.1.5 - É de exclusiva responsabilidade do CLIENTE a instalação, manutenção e proteção elétrica de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade.

5.1.6 - Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos da CONTRATADA ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos e extravios sofridos pelos mesmos, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o CONTRATANTE, exceto se for de sua propriedade.

5.1.7 – Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 60 e incisos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.o 272/2001, 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 infra-estrutura 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.

5.1.8 – Permitir às pessoas designadas pela CONTRATADA o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços e, caso haja utilização de equipamento(s) que não esteja(m) devidamente certificado(s) e homologado(s), permitir a retirada deste(s) equipamento(s) por parte dos funcionários da CONTRATADA;

5.1.9 – Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão automática do presente instrumento, independente de qualquer formalização de notificação ou cobrança de uma ou mais visita técnica.

5.1.10 – Disponibilizar e realizar manutenção em seus computadores e estações de trabalho, protegendo-os contra vírus ou qualquer arquivo malicioso que possa prejudicar a rede, ainda que as mesmas possam ser adquiridas por intermédio da conexão. Qualquer contribuição nesse sentido efetuada pela CONTRATADA não lhe imputará responsabilidade por essa proteção.

5.1.11 – Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.

5.2 – Nos termos do Artigo 59 e incisos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.o 272/2001, o CONTRATANTE tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

5.2.1 – de acesso ao serviço;

5.2.2 – ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

5.2.3 – à informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;

5.2.4 – à inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

5.2.5 – ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

5.2.6 – ao cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo e sem ônus adicional;

5.2.7 – não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do Artigo 4º da Lei n.o 9.472, de 1997;

5.2.8 – ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

5.2.9 – ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora;

5.2.10 – de resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela prestadora;

5.2.11 – à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

5.2.12 – à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;

5.2.13 – a não ser obrigado ou induzido a adquirir 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;

5.2.14 – a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, com a exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada no prazo de 03 dias úteis;

5.2.15 – a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;

5.2.16 – à continuidade do serviço pelo prazo contratual;

5.2.17 – ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

5.3. O CONTRATANTE deverá comunicar imediatamente à CONTRATADA, através de seus Serviços de Atendimento ao Cliente qualquer problema que identificar em sua conexão ou acesso à internet, registrando sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

5.4 – A prestação de serviços ora contratados é de natureza individual e intransferível, não sendo permitida ao CONTRATANTE a cessão ou venda total ou parcial, compartilhamento desses serviços a terceiros, a qualquer título que seja.

5.4.1 – Havendo qualquer uma das infrações citadas no item 5.4 será aplicada uma MULTA no valor de 04 Salários Mínimos.

5.5 – Considerando as políticas de uso aceitável da internet, são obrigações do CONTRATANTE:

5.5.1 – Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço, inclusive, mas não se limitando, as leis de segurança, confidencialidade e propriedade intelectual.

5.5.3 – Não prejudicar, intencionalmente, usuários da Internet através de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede e utilização de “cookies”, em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas de mercado;

5.5.4 – Não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico (“mala direta”, ou “spam”), salvo mediante prévia solicitação dos destinatários quanto a este tipo de atividade.

5.5.5 – Não acessar conteúdos impróprios ou ilícitos, ou então, não utilizar a internet para fins impróprios ou ilícitos, segundo a legislação vigente.

## **CLÁUSULA SEXTA - DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

6.1 – Pelos serviços de provimento de acesso à internet, bem como pelos serviços de comunicação multimídia, ambos objetos do presente Contrato, o CONTRATANTE pagará a CONTRATADA os seguintes valores:

6.1.1 – MENSALIDADE indicada no TERMO DE ADESÃO ou TAC (termo de aceite de contrato), a partir de adesão do presente instrumento, que terá como vencimento o dia escolhido pelo assinante dentro dos disponibilizados pela CONTRATADA e descrito no termo de adesão de assinante, durante a vigência do contrato, referente à prestação dos serviços de comunicação multimídia (SCM);

6.2 - Poderá a CONTRATADA, independentemente da aquiescência do CONTRATANTE, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no item 6.1, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

6.3 - Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à CONTRATADA, nos termos deste contrato, a CONTRATANTE será obrigada ao pagamento de: (i) multa de 1,33% (hum virgula trinta e três por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada, em 0,033% (zero virgula zero trinta e três por cento ao dia) 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.

6.4 - Os valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados, com base na variação do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna (IGP-DI), divulgada pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), ou no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.

6.5 - Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, a CONTRATADA poderá providenciar emissão boleto bancário, débito em conta corrente, carne annual com os valores fixo ou Pix ou qualquer outra forma de cobrança, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do CONTRATANTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC.

6.6 - O não recebimento da cobrança pelo CONTRATANTE não isenta a mesma do devido pagamento. Nesse caso, o CONTRATANTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a CONTRATADA pela sua Central de Atendimento EMPRESA\_TELEFONE ou EMPRESA\_MAIL para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores.

6.7 - As partes declaram que os valores mensais devidos pelo CONTRATANTE à CONTRATADA são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

6.8 - O CONTRATANTE será responsável e pagará pelo ônus financeiro de todos os tributos federais, estaduais ou municipais devidos por força da celebração do presente Contrato. Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o CONTRATANTE desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

6.9 - Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de 01 (um) ou mais tributos indiretos recolhidos pela CONTRATADA, o CONTRATANTE desde já autoriza a CONTRATADA ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhidos indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.

6.10 - O atraso no pagamento de qualquer quantia prevista no presente Contrato em período superior a 15 (quinze) dias, poderá implicar, a critério da CONTRATADA, independentemente de prévia comunicação, na suspensão automática dos serviços contratados, sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato. O restabelecimento do serviço fica condicionado ao pagamento do(s) valor(es) em atraso, incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora.

6.11 - Prolongados por 30 (trinta) dias os atrasos previstos no Item 6.10 da presente Cláusula, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão do presente instrumento, podendo valer-se de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito, sem prejuízo da sujeição da CONTRATANTE às penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

6.12 - Na hipótese do CONTRATANTE solicitar à CONTRATADA qualquer conserto ou reparo na conexão que resulte na mobilização de técnicos ao local da instalação, e constatado que não existiam falhas na conexão, tal fato acarretará na cobrança do valor referente à visita de assistência técnica, cabendo ao CONTRATANTE certificar-se previamente junto à CONTRATADA do valor vigente na época.

6.13 - As promoções concedidas pela CONTRATADA poderão ser por prazo determinado ou indeterminado. No caso das promoções por prazo determinado, as mesmas não poderão ser suspensas antes do término do prazo. No caso de promoções por prazo indeterminado, a CONTRATADA divulgará aos CONTRATANTES, através de seus endereços na internet e com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, a data de encerramento da promoção.

6.14 - Fica garantida à CONTRATADA a oferta dos valores e recebíveis gerados em razão da execução deste Contrato como caução, aval, fiança ou qualquer espécie de garantia para viabilizar a execução de seus negócios e obrigações, pelo que desde já concorda o CONTRATANTE.

6.14.1 – Fica obrigada a ressarcir todos os custos da CONTRATADA com despesas de cobrança, honorários advocatícios e serviços afins.

6.15. - De acordo com a subcláusula 2.4 acima, o ASSINANTE deverá optar pela contratação do SERVIÇO mediante a escolha de um PLANO DE SERVIÇO, a ser considerado como parte integrante deste Contrato. 6.15.1 - O ASSINANTE poderá solicitar a alteração do seu PLANO DE SERVIÇO junto à CONTRATADA a qualquer tempo. Neste caso, a CONTRATADA poderá efetuar cobranças relativas aos descontos concedidos em promoções ou ofertas realizadas quando da adesão do ASSINANTE ao serviço em função do disposto nos respectivos regulamentos e termos de adesão ou TAC (termo de aceite de contrato).

6.15.2 - As migrações de planos solicitadas pelo ASSINANTE estarão sujeitas ao estudo de viabilidade técnica e poderão ser cobradas a migração de plano ou de tecnologia.

### **CLÁUSULA SÉTIMA – DA ANATEL**

7.1 - Nos termos da Resolução n.o 272, de 09 de agosto de 2001, fica informado neste contrato que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação de serviço de comunicação multimídia ora contratada podem ser extraídas no site ou na central de atendimento da ANATEL pelo n.o 133, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

7.1.1 - Sede End.: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H CEP: 70.070-940 - Brasília - DF Pabx: (55 61) 2312-2000 ou 1331 CNPJ: 02.030.715.0001-12

7.1.2 - 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

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

### **CLÁUSULA OITAVA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

8.1 - Será de responsabilidade do CONTRATANTE os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infra-estrutura necessária (computadores, celulares, video game, tv smart e tv box) de sua propriedade para a ativação dos serviços contratados neste instrumento.

8.2 - Será de responsabilidade do CONTRATANTE os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da CONTRATADA ou de terceiros, em caso de perda, extravio, dano ou destruição dos mesmos, ainda que parcial, decorrentes da ação ou omissão provocados por atos de seus empregados, prepostos ou de terceiros.

8.3 - Os serviços objetos deste contrato prestados pela CONTRATADA não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do CONTRATANTE, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede.

8.4 - A CONTRATADA, em hipótese alguma, será responsável por qualquer tipo de indenização devida em virtude de danos causados a terceiros, inclusive aos órgãos e repartições públicas Federais, Estaduais e Municipais e suas autarquias, danos estes decorrentes de informações veiculadas e acessos realizados pelo CONTRATANTE através dos serviços objeto do presente Contrato, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da manutenção, veiculação e hospedagem de qualquer tipo de mensagem e informação considerada, por aquele Poder, como ilegal, imprópria ou indevida, ou então, por penalidades decorrentes dos atrasos na adequação de sua infra-estrutura.



8.5 - O CONTRATANTE é inteiramente responsável pelo: (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.

8.6 - A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha de operação por pessoas não autorizadas, falhas na Internet, na infra-estrutura da CONTRATANTE, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da CONTRATADA.

8.7 - Caso a CONTRATADA seja acionada na justiça em ação a que deu causa a CONTRATANTE, esta se obriga a requerer em juízo a imediata inclusão de seu nome na lide e exclusão da CONTRATADA, se comprometendo ainda a reparar quaisquer despesas ou ônus a este título.

8.8 - O CONTRATANTE se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objeto do presente instrumento.

8.9 - Este instrumento de 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.

8.10 - A CONTRATADA poderá realizar interrupções programadas nos serviços de comunicação multimídia para atividades de manutenção na rede, as quais poderão ter duração máxima acumulada de 20 (vinte) horas no mês, devendo comunicá-las ao CONTRATANTE com antecedência mínima de 12 (doze) horas, por e-mail ou através de seu endereço na internet – EMPRESA\_SITE ou SMS ou REDE SOCIAL.

8.11 - A CONTRATADA atenderá às solicitações do CONTRATANTE para reparos na conexão, dentro dos prazos estabelecidos para o plano contratado.

8.12 – A CONTRATADA empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter a conexão e o acesso permanentemente ativos, mas, considerando-se as características funcionais, físicas e tecnológicas utilizadas para a conexão, não garante a continuidade dos serviços que poderão ser interrompidos por diversos motivos, tais como: interrupção ou falha no fornecimento de energia pela concessionária pública em qualquer ponto de suas instalações e da rede, falhas em seus equipamentos e instalações, rompimento parcial ou total dos meios de rede, como rompimento do cabo de fibra ótica poste quebrado e motivos de força maior tais como causas da natureza, catástrofes e outros previstos na legislação.

8.12.1 – A CONTRATADA não se responsabiliza pela interrupção dos serviços por motivos causados pela ação direta de terceiros em que não tenham tido qualquer contribuição, nem pelas interrupções motivadas por problemas decorrentes do mau uso da conexão pelo CONTRATANTE ou ainda pelo mau funcionamento ou erro de configuração do equipamento que recebe a conexão.

8.12.2 – Os serviços ora contratados não são adequados para finalidades que deles exijam a continuidade permanente ou mesmo a garantia de taxas mínimas de paralisação ou desempenho e, dessa forma, a CONTRATADA não se responsabiliza por eventuais prejuízos de qualquer natureza que o CONTRATANTE venha a sofrer em função da paralisação total ou parcial da CONEXÃO ou do ACESSO.

8.12.3 – Em casos de paralisação parcial ou total dos serviços, a responsabilidade da CONTRATADA é limitada ao desconto, a ser aplicado na próxima cobrança de mensalidade de conexão, proporcionalmente às horas interrompidas, ou fração superior a **8 (oito horas)** de interrupção do sinal de internet podendo gerar deconto em minutos ou horas em relação ao total de horas do mês, conforme o seguinte cálculo: **Desconto = Valor da Mensalidade de Conexão / (dividido) 720 (horas mensais) x Horas de Interrupção.**

8.13 – A CONTRATANTE tem conhecimento de que os serviços poderão ser afetados ou temporariamente interrompidos em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente, mormente pela ANATEL, que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à CONTRATADA qualquer ônus ou penalidade.

8.14 – A CONTRATADA se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo CONTRATANTE, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços objetos do presente Contrato.

8.15 – A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento do CLIENTE, decorrentes ou não do uso da conexão, incluindo-se os motivados por descargas elétricas atmosféricas.

## **CLÁUSULA NONA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO**

9.1 - O presente instrumento vigorará pelo prazo de **12 (doze) meses**, a contar da sua data de assinatura, podendo ser renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas, desde que não haja manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de 30 dias anterior ao seu término por escrito ou por telefone ou até mesmo por email dados estes descritos acima.

9.2 - Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará a parte contrária a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante Notificação formal à outra parte onde haverá suspensão imediata dos serviços, caso a parte que deu causa nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato:

9.2.1 - Descumprimento ou cumprimento irregular de quaisquer cláusulas ou condições aqui pactuadas;

9.2.2 - Atraso no pagamento em período superior a 30 (trinta) dias;

9.2.3 - Se qualquer das partes for submetida no caso de determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação de serviço, ou ainda no caso de qualquer das partes for submetida a procedimento de insolvência civil, ou ainda recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução da sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da empresa;

9.3. Poderá ser rescindido o presente Contrato, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses:

9.3.1 - Em caso de notificação por escrito à parte contrária haverá suspensão imediata, mesmo que seja antes do término de vigência deste instrumento.

9.3.2 - Mediante disposição legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL;

9.3.3 - Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço.

9.3.4 - Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas;

9.3.5 - Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência.

9.3.6 - Em virtude do afetamento ou interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias, desde que o CLIENTE esteja em dia com todas suas obrigações.

9.4 - A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo, acarretará: 9.4.1 - A imediata interrupção dos serviços contratados.

9.4.2 - A perda pela CONTRATANTE dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a CONTRATADA de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.

9.4.3 - A obrigação da CONTRATANTE em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, e demais materiais lhe fornecidos por força do presente Contrato, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos;

9.5 - O presente contrato poderá ser denunciado, por qualquer uma das partes, a qualquer tempo, sem ônus para as partes mediante comunicação previa.

9.5.1 – Salvo haja aditivos contratuais que expressem o contrário.

9.6 – A rescisão do presente instrumento antes do término da primeira vigência contratual, caso solicitada pelo CONTRATANTE, estará subordinada ao ressarcimento pelo CONTRATANTE em favor da CONTRATADA da quantia correspondente aos investimentos realizados pela CONTRATADA para oferta dos serviços em apreço.

9.7 – A CONTRATADA se reserva o direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em lei, caso seja identificado qualquer prática do CONTRATANTE nociva aos outros CONTRATANTES ou aos usuários em geral da Internet, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o CONTRATANTE, respondendo o CONTRATANTE civil e penalmente pelos atos praticados.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DAS PENALIDADES**

10.1 - No caso de descumprimento de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, a parte que der causa ao descumprimento sujeitar-se-á ao pagamento de multa compensatória no importe equivalente ao valor a ser pago pela CONTRATANTE frente aos serviços de comunicação multimídia durante 01 (um) mês, de acordo com as quantias previstas na cláusula 6.1 do presente instrumento.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA CONFIDENCIALIDADE**

11.1 - As partes, por si, seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, obrigam-se a manter sigilo sobre quaisquer informações confidenciais. Para os fins deste termo, a expressão "Informações Confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pelas partes em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado. Tais obrigações permanecerão em vigor mesmo após a rescisão ou término do contrato.

11.2 - As informações confidenciais compreendem quaisquer dados, materiais, documentos, especificações técnicas ou comerciais, ou dados gerais em razão do presente contrato, de que venham a ter acesso ou conhecimento, ou ainda que lhes tenham sido confiados, não podendo, sob qualquer pretexto ou desculpa, omissão, culpa ou dolo, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimento a pessoas estranhas a essa contratação, salvo se houver consentimento expresso e conjunto das partes.

11.3 - A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovado documentalmente que as informações confidenciais:

11.3.1 - Estavam no domínio público na data da celebração do presente Contrato;

11.3.2 - Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes;

11.3.3 - Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação.

11.3.4 - Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, por seus prepostos e/ou fiscais.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS COMUNICAÇÕES**

12.1 - Para os atos em que, por determinação deste contrato, as partes tenham que ser notificadas, as notificações deverão ser enviadas para endereços apostos neste Contrato, sempre através de meio idôneo de se comprovar o recebimento.

12.2 - Para os atos em que não são exigidas notificações, serão válidas as comunicações remetidas para os endereços eletrônicos das partes ou através de outros meios.

12.3 - As conseqüências advindas do não atendimento, por qualquer das partes, do disposto nos itens acima desta Cláusula, serão da inteira responsabilidade da parte omissa.

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

13.1 - O CONTRATANTE não poderá transferir no todo ou em parte o presente contrato, seja a que título for, salvo com expressa e específica anuência da CONTRATADA, por escrito.

13.2 - As disposições deste Contrato e de seus Anexos refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

13.3 - As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a CONTRATADA entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente Contrato, bem como adequar-se a futuras disposições legais exaradas pela ANATEL.

13.4 - O não exercício pela CONTRATADA de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte da CONTRATANTE, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido para a outra parte, mas tão somente ato de mera liberalidade.

13.5 - Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexecutável, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexecutável nunca tivesse existido.

13.6 - As Cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à confidencialidade e responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independente da razão de encerramento deste Contrato.

13.7 - As partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

13.8 - A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo CONTRATANTE.

13.8.1 - Caso ocorra a hipótese descrita no item anterior, o CONTRATANTE será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição da multa contratual prevista na Cláusula Décima Primeira deste contrato.

13.9 – O presente contrato poderá ser alterado, a qualquer tempo, por acordo prévio e escrito entre as partes.

13.10 – O presente contrato obriga as partes, seus herdeiros e sucessores, aplicando-se, no que couber, a legislação de defesa do consumidor.

13.11 - A tolerância ou o não exercício de quaisquer direitos assegurados neste Contrato não importará em ato de renúncia ou novação, podendo as partes exercê-los a qualquer tempo. 13.12 - Este instrumento encontra-se registrado na Central de Ofícios do Registro de Títulos e Documentos, listados no site EMPRESA\_SITE.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO FORO**

14.1 - Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da cidade de ARARAS-SP.

EMPRESA\_CIDADE/EMPRESA\_UF, DATA\_CONTRATO

EMPRESA_NOME	ASSINANTE
CNPJ Nº: EMPRESA_CNPJ	CPF Nº: CLIENTE_CPFCNPJ

**TESTEMUNHAS**

CPF/MF No: _____	CPF/MF No: _____ -