

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

Ato de Autorização nº #filial_ato_anatel#

#filial_razao#, inscrita no C.N.P.J. sob nº #filial_cnpj#, com sede a #filial_endereco#, #filial_numero# - #filial_bairro# - #filial_cidade# - #filial_uf#, doravante designada simplesmente **CONTRATADA** e de outro lado, pessoa física ou jurídica, doravante denominado (a) **CONTRATANTE**, celebram o presente contrato de prestação de serviços que se regerá pelas seguintes definições, cláusulas e condições:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS DEFINIÇÕES

Aplicam-se ao presente **CONTRATO** e **TERMOS** vinculados ao mesmo, as seguintes definições:

1.1 - ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações.

1.2 - CONTRATANTE: Pessoa natural ou jurídica que adere a este CONTRATO.

1.3 - CONTRATADA: pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

1.4 - HABILITAÇÃO: Procedimentos que permitem a ativação do **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO**.

1.5 - MENSALIDADE: Valor de trato sucessivo mensal pago pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** durante toda a prestação do **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO** e demais **SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**, nos termos deste Contrato, dando-lhe direito à fruição contínua do serviço na velocidade contratada e à uma franquia mensal de bits ou horas de acordo com o **PLANO DE SERVIÇO** contratado.

1.6 - OPERAÇÃO ASSISTIDA: Comparecimento de técnico da **CONTRATADA** ao local de fornecimento do **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO**, para a execução dos serviços de instalação do **KIT DE INSTALAÇÃO** em um único ponto da **REDE INTERNA**.

1.7 - ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO: Endereço fornecido pelo **CONTRATANTE** para o qual será provido o **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO**.

1.8 - KIT DE INSTALAÇÃO: Conjunto de equipamentos fornecidos pela **CONTRATADA** para instalação do **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO** no **ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO** do **CONTRATANTE**, podendo ser adotado ou não o regime de comodato, mediante adição de termo de comodato ao presente contrato.

1.9 - PLANO DE SERVIÇO: Documento que descreve 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 da sua aplicação.

1.10 - ORDEM DE SERVIÇO (OS): Documento que deverá ser disponibilizado e assinado pelo **CONTRATANTE** no caso de solução de reparo, **OPERAÇÃO ASSISTIDA**, retirada, mudança de endereço e quaisquer serviços realizados no âmbito do **CONTRATANTE**.

1.11 - ESTAÇÃO: Conjunto de equipamentos de telecomunicações instalados em determinado ponto que permite o acesso dos **CONTRATANTES** à rede da **CONTRATADA**.

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

1.13 - REDE EXTERNA: Segmento da rede de telecomunicações da **CONTRATADA**, que se estende do **PTR**, inclusive, até à **ESTAÇÃO** que atende ao **CONTRATANTE**.

1.14 - REDE INTERNA: Segmento da rede de telecomunicações que se inicia nas dependências do imóvel indicado pelo **CONTRATANTE**, para disponibilização do serviço, e se estende até o **PTR**, exclusive.

1.15 - SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM): Trata-se de um serviço de telecomunicações que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, a **CONTRATANTES** dentro de uma área de prestação de serviço.

1.16 - WIRELESS: Tecnologia que utiliza o ar como meio de transmissão e permite a prestação de serviços, mediante a transmissão de sinais digitais de alta velocidade através de radiofrequência.

1.17 - SERVIÇO DE REDE DE ACESSO: Serviço de telecomunicações, prestado sob outorga de **SCM**, que consiste no provimento ao **CONTRATANTE** de rede de acesso ao Data Center de um **Provedor de Serviço de Conexão à Internet (PSCI)**, usando tecnologia **WIRELESS** ou **CABO**.

1.18 - TESTE DE INSTALAÇÃO: Consiste na realização de testes na rede de dados da **CONTRATADA**, a fim de verificar a existência de condições técnicas favoráveis à prestação do serviço. A verificação é realizada entre o **ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO** e a **ESTAÇÃO**.

1.19 - TABELA DE PREÇOS (TABELA DE PREÇO): Grade de preços ofertada no sítio web da **CONTRATADA** e/ou eventualmente informada através dos canais de atendimento mediante solicitação de pessoa física ou jurídica interessada na contratação dos serviços/planos ofertados.

1.20 - VISITA TÉCNICA: Comparecimento de um técnico, mediante solicitação feita pelo **CONTRATANTE**, para realização de verificação da qualidade da prestação do serviço. Esta visita será cobrada de acordo com a **TABELA DE PREÇO**.

1.21 - LOGIN: Identificação do **CONTRATANTE** para autenticação de entrada ao **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO**.

1.22 - SENHA: Código secreto composto por letras e números que permite a autorização do **CONTRATANTE** para acesso ao **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO**.

1.23 - SVA: Serviços de Valor Adicionado/Agregado, previstos na Lei Geral de Telecomunicações (Lei 9.472/1997).

1.24 - IPTV: Internet Protocol TeleVision, também nomeado/conhecido como **TVIP** (TV por IP). SVA de transmissão de

sinais televisivos através de redes IP ou **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO**.

1.25 - VOIP: Voice over Internet Protocol ou **VON** (Voice on the Net). SVA de transmissão e recebimento de dados entre um terminal no **ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO** e um servidor dedicado ao SVA.

1.26 - EAD: Serviço de Educação à Distância.

1.27 - STREAMING: SVA de transmissão de conteúdos audiovisuais.

1.28 - TAXA DE INSTALAÇÃO - Cobrança referente à visita técnica inicial e utilização de insumos, com exceção do **KIT DE INSTALAÇÃO**, tendo a finalidade de fornecimento do serviço de internet.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETIVO

2.1 - O presente CONTRATO tem por objeto a prestação do **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO**.

2.2 - São requisitos permanentes e indispensáveis para o acesso e fruição do **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO**:

Resultado positivo do **TESTE DE INSTALAÇÃO** do serviço;

2.3 - A prestação do serviço compreende a disponibilização e manutenção dos meios de transmissão de dados necessários à prestação do **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO** pela **CONTRATADA**.

2.3.1 - Não estão incluídos no disposto no "caput":

a) A instalação, operação e manutenção dos equipamentos e da **REDE INTERNA** do **CONTRATANTE**;

b) A operação e manutenção dos equipamentos previstos na subcláusula 8.8 abaixo.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - DAS CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO DE REDE DE ACESSO

3.1 - O **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO** será prestado ao **CONTRATANTE** mediante a adesão ao presente CONTRATO, formalizado através do **TERMO DE ADESÃO**, o qual indicará um dos **PLANOS DE SERVIÇO** da **CONTRATADA**.

3.2 - A disponibilização do **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO** 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 DE REDE DE ACESSO** serão informadas ao **CONTRATANTE** conforme regulamentação da ANATEL.

3.2.2 - Quando as interrupções descritas no caput causarem comprovada interferência no desempenho, a **CONTRATADA** concederá ao **CONTRATANTE** desconto na **MENSALIDADE** conforme regulamentação da ANATEL.

3.3 - O **CONTRATANTE** terá atendimento especializado através da Central de Atendimento, por meio do número #filial_telefone_sac#, canal WhatsApp no número #filial_telefone# ou, alternativamente, através de fax, correio eletrônico, ou ainda pela página da empresa na internet. Todos os canais de atendimento ao cliente serão mantidos atualizados.

3.4 - A **CONTRATADA** ficará responsável pela instalação do **KIT DE INSTALAÇÃO** durante o processo de habilitação do **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO**, para um único ponto da **REDE INTERNA** do **CONTRATANTE**. Pontos adicionais ou reconfigurações serão cobrados à parte, em taxas adicionais conforme a **TABELA DE PREÇO** vigente.

3.5 - Caso o **CONTRATANTE** não consiga completar a instalação, poderá solicitar o serviço de **OPERAÇÃO ASSISTIDA** que será cobrado conforme a **TABELA DE PREÇO** vigente.

3.6 - A **CONTRATADA** em hipótese alguma poderá ser responsabilizada por qualquer defeito e/ou problema que possa ocorrer em qualquer software e/ou hardware de propriedade do **CONTRATANTE**.

3.7 - É facultado ao **CONTRATANTE** o acesso a outros serviços vinculados ao **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO**, mediante pagamento adicional dos mesmos e viabilidade técnica para sua **INSTALAÇÃO**.

3.8 - O **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO** será considerado habilitado após o **TESTE DE INSTALAÇÃO** do mesmo, efetuado pela **CONTRATADA** no **ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO**.

3.9 - Para instalação do **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO** será atribuído pela **CONTRATADA**, via rede IP, um endereço IP dinâmico.

3.10 - A conexão do **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO** com outros serviços de telecomunicações, bem como a oferta de quaisquer serviços utilizando o **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO** como suporte, deverá ser realizada de acordo com a regulamentação de telecomunicações e respeitando os termos do presente CONTRATO.

3.11 - É vedado ao **CONTRATANTE** disponibilizar, através do **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO**, servidores de e-mail (SMTP), FTP (Protocolo de Transferência de Arquivo), rede privativa virtual (VPN - Virtual Private Network), HTTP, Telnet, servidores de rede ponto a ponto e quaisquer outras conexões entrantes.

3.12 - O **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO** é prestado exclusivamente ao **CONTRATANTE**, sendo vedado ao mesmo comercializar, ceder, alugar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir a terceiros, seja a que título for, quaisquer serviços ou produtos relacionados ao **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO**.

3.12.1 - O descumprimento do item acima sujeitará o **CONTRATANTE** ao desligamento automático da conexão, sem a necessidade de qualquer aviso prévio ou ressarcimento, além da cobrança de multa estipulada em 10 (dez) vezes o valor mensal do **PLANO DE SERVIÇO** escolhido pelo **CONTRATANTE**.

3.12.2 - O **CONTRATANTE** poderá efetuar a transferência de titularidade do serviço mediante comunicação junto ao Centro de Atendimento da **CONTRATADA** e cumprimento dos procedimentos necessários para efetivação da solicitação conforme regulamentação da ANATEL.

4. CLÁUSULA QUARTA - DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

4.1 - Pela prestação do **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO**, o **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** os valores estabelecidos em sua Tabela de Preços (**TABELA DE PREÇO**), disponível no sítio web #filial_site#, referentes à:

a) - **TAXA DE INSTALAÇÃO**;

b) - **MENSALIDADE**;

c) - Consumo mensal adicional à franquia, conforme item 4.8;

d) - **KIT DE INSTALAÇÃO** que poderá ser fornecido em cessão onerosa, comodato, com desconto ou doação do ao **CONTRATANTE**, a exclusivo critério da **CONTRATADA**.

4.2 - Extraordinariamente, a título de promoção transitória e por tempo limitado, a **CONTRATADA** poderá conceder ao **CONTRATANTE**, mediante a adesão a ofertas e **PLANOS DE SERVIÇO**:

a) - Franquia de bits ou horas trafegados;

b) - Parcelamento, desconto, postergação do pagamento e ainda isenção do valor referente à **HABILITAÇÃO**, **OPERAÇÃO ASSISTIDA** ou **VISITA TÉCNICA** do **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO**;

c) - Concessão de desconto na **MENSALIDADE**; e

d) - Cessão não onerosa, comodato, com desconto ou doação do **KIT DE INSTALAÇÃO** ao **CONTRATANTE**.

4.2.1 - Os regulamentos das promoções e ofertas a serem efetuadas pela **CONTRATADA** estabelecerão os respectivos períodos de vigência, as regras para adesão e as carências vinculadas aos descontos concedidos, respeitando o prazo mínimo de vigência estabelecido neste CONTRATO.

4.2.1.1 - No caso de adesão aos benefícios ofertados, será atribuído ao presente contrato a permanência de, no mínimo 12 meses ou conforme especificado em **CONTRATO DE PERMANÊNCIA** e termo de adesão em conformidade com a regulamentação da ANATEL.

4.2.1.2 - Rescindindo o contrato, não tendo o **CONTRATANTE** cumprido o prazo mínimo de permanência, será aplicada multa no valor previsto no **TERMO DE ADESÃO**, cobrada proporcionalmente à quantidade de meses restantes para o cumprimento da **PERMANENCIA MÍNIMA** de 12 meses.

4.2.1.3 - No caso de promoções em que sejam concedidos descontos ou isenções sobre o tráfego cursado, a **CONTRATADA** deverá informar aos **CONTRATANTES**, com 30 (trinta) dias de antecedência, a data de interrupção dos referidos descontos ou isenções.

4.3 - A cobrança do **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO** será iniciada imediatamente após à instalação e habilitação do **CONTRATANTE** junto ao sistema da **CONTRATADA**, utilizando-se de login e senha fornecidos no ato da instalação, conforme item 6.1.1, ressalvado o disposto na legislação consumerista.

4.4 - A **MENSALIDADE**, no mês de adesão ao **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO**, será cobrada proporcionalmente ao número de dias em que o **CONTRATANTE** usufruir os serviços contratados até a data de fechamento da fatura.

4.5 - Os preços decorrentes da prestação do **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO** serão reajustados anualmente pelo índice de variação do IGP-DI (FGV), ou índice que venha a substituí-lo, tendo como data base o dia 1º (primeiro) de junho.

4.6 - Relativamente às interrupções do **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO** resultantes de causas comprovadamente atribuíveis à **CONTRATADA**, serão concedidos descontos aplicados sobre o valor da **MENSALIDADE**, recebendo o **CONTRATANTE** um crédito em conta, calculado de acordo com a seguinte fórmula: $Vd = (Vm/1440) \times N$, sendo:

- Vd = Valor do desconto
- Vm = Valor da **MENSALIDADE**
- N = Quantidade de unidades de período de 30 minutos de paralisação
- 1440 = 24 horas x 60 minutos = 1440 minutos por dia.

4.6.1 - Para efeito de desconto, será computado a partir da sua efetiva comunicação pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, salvo disposições em contrário, conforme regulamentação da ANATEL.

4.6.2 - Os períodos adicionais de interrupção ainda que frações de 30 minutos serão considerados, para fins de desconto, como períodos inteiros de 30 minutos.

4.7 - O **CONTRATANTE** não terá direito ao desconto sobre a **MENSALIDADE** caso as interrupções ou reduções na qualidade do **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO** decorram de problemas em sua **REDE INTERNA**, nos seus equipamentos, em casos fortuitos e de força maior ou ainda nas interrupções decorrentes de problemas provocados por terceiros.

4.8 - Uma vez esgotada a franquia mensal de bits ou horas relativa ao **PLANO DE SERVIÇO** contratado, o **CONTRATANTE** ficará sujeito a uma cobrança adicional proporcional ao consumo adicional incorrido, de acordo com as regras e valores estabelecidos no **PLANO DE SERVIÇO** ou na oferta aderida.

4.8.1 - Quando o procedimento acima descrito for aplicável, o consumo adicional será cobrado de acordo com a **TABELA DE PREÇO**, disponível no sítio web #filial_site#.

5. CLÁUSULA QUINTA - DA COBRANÇA DOS SERVIÇOS E SANÇÃO POR FALTA DE PAGAMENTO

5.1 - A cobrança do **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO** será feita pela **CONTRATADA** ou por Empresa Credenciada no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, através de documento de cobrança com discriminação de valores em separado. O não

recebimento do referido documento de cobrança, seja por extravio, perda ou qualquer outro motivo, não servirá de justificativa para o não pagamento do **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO**, devendo o **CONTRATANTE** solicitar a segunda via do documento junto à **CONTRATADA**.

5.2 - Os pagamentos poderão ser efetuados através da rede bancária ou de qualquer outro estabelecimento autorizado pela **CONTRATADA**. Não obstante, aqueles efetuados através de cheque ficarão condicionados à regular compensação bancária.

5.3 - O não pagamento do **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO** até a data do vencimento ensejará a aplicação das seguintes penalidades ao **CONTRATANTE**:

a) - Multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito, acrescida de juros de 1% (um por cento) ao mês, bem como correção monetária até a data do efetivo pagamento; e

b) - Além dos encargos monetários, o **CONTRATANTE** ainda estará sujeito a suspensão total do **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO**, podendo ser rescindido o contrato, conforme regulamentação da ANATEL, sem prejuízo da exigibilidade dos débitos e demais encargos contratuais, ficando o restabelecimento do serviço condicionado à compensação do pagamento do(s) valor(es) devido(s) à **CONTRATADA**, incluindo, mas não se limitando ao valor referente à(s) **MENSALIDADE(S)** em atraso, acrescido(s) da multa, atualização monetária e juros de mora, bem como a realização de nova verificação de viabilidade técnica.

5.4 - A suspensão do **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO**, conforme previsto no item 5.3, alínea b, acima, será feito mediante comunicação prévia conforme regulamentação da ANATEL.

6. CLÁUSULA SEXTA - DO PRAZO E VIGÊNCIA

6.1 - O prazo de vigência deste CONTRATO é indeterminado, ressalvados os casos que for pactuado **Permanência** pelo período de **12 meses**, em razão de **Benefícios** oferecidos ao cliente na forma de Regulamentação da ANATEL.

6.1.1 - Será considerada data de adesão aquela em que o **CONTRATANTE** iniciou o **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO**, ressalvado o disposto na legislação consumerista.

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

7. CLÁUSULA SÉTIMA - DA RESCISÃO

7.1 - O presente CONTRATO poderá ser rescindido a qualquer tempo, ressalvadas as contratações do **KIT DE INSTALAÇÃO** em comodato e **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, nos itens abaixo, independentemente de notificação por escrito, exceto nos casos das letras "b" e "e", cuja notificação deverá ser feita com até 30 (trinta) dias de antecedência:

a) - Impossibilidade técnica de dar continuidade à prestação do **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO**.

b) - Retirada do **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO** do portfólio de produtos e serviços oferecidos pela **CONTRATADA**.

c) - Determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação do **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO**.

d) - Dissolução, insolvência, recuperação judicial ou falência decretada ou requerida pelas partes; e

e) - Inadimplência do **CONTRATANTE**.

7.2 - A **CONTRATADA** se reserva o direito de suspender a prestação do serviço imediatamente, caso seja identificada qualquer prática do **CONTRATANTE** nociva à rede de serviços da **CONTRATADA**, seja ela voluntária ou involuntária.

8. CLÁUSULA OITAVA - DOS DEVERES DO CONTRATANTE

Além das demais obrigações previstas neste CONTRATO e na regulamentação vigente, constituem-se deveres do **CONTRATANTE**:

8.1 - Manter o **LOGIN** e a **SENHA** fornecidos para acesso ao **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO** sob sigilo absoluto e utilizá-los de forma pessoal e intransferível, não podendo em qualquer hipótese serem fornecidos a terceiros ainda que temporariamente, ou utilizá-los em conexões simultâneas.

8.2 - Manter atualizadas todas as informações cadastrais apresentadas à **CONTRATADA** pelo uso do **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO**.

8.3 - Realizar a manutenção de sua **REDE INTERNA** e dos equipamentos de sua propriedade, bem como deverá promover as medidas de segurança necessárias à proteção de seus equipamentos, sistemas e arquivos, contra a atuação indevida e invasões não autorizadas de outros usuários da internet.

8.4 - Adquirir e fazer manutenção, preventiva e corretiva, do **KIT DE INSTALAÇÃO**.

8.5 - Caso a prestação do **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO** seja feita com o **KIT DE INSTALAÇÃO** fornecido pela **CONTRATADA**, em regime de locação ou comodato, o **CONTRATANTE** somente poderá usá-lo para o fim de acesso ao **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO** e ficará responsável pela integridade dos bens, obrigando-se a fazer a manutenção dos mesmos 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.

8.5.1 - A destruição, perda, dano ou extravio do **KIT DE INSTALAÇÃO** de propriedade da **CONTRATADA** durante a execução do CONTRATO, bem como a não devolução por ocasião do término do mesmo, poderá ensejar na cobrança atualizada do bem, excluídas as hipóteses de caso fortuito e força maior devidamente comprovadas, considerando os valores estabelecidos no **TERMO DE ADESÃO**.

8.6 - É vedado ao **CONTRATANTE** utilizar o **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO** para práticas que desrespeitem a lei, a moral e os bons costumes, tais como instigar, ameaçar, ofender, abalar a imagem, invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da comunidade; desrespeitar as normas de direito autoral e/ou propriedade intelectual, tentar obter acesso ilegal a banco de dados de terceiros ou da **CONTRATADA** alterar e/ou copiar arquivos ou ainda obter logins e/ou senhas e dados de terceiros sem prévia autorização; enviar mensagens individuais e coletivas de e-mail (spam mails) de qualquer tipo de conteúdo.

8.6.1 - Ao detectar qualquer conduta e/ou método considerado inadequado, ilegal, imoral, ofensivo e/ou antiético por parte do **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** poderá optar entre rescindir o presente CONTRATO, suspender os serviços temporariamente e/ou notificar o **CONTRATANTE** para que corrija ou regularize a situação.

8.7 - Utilizar os meios de transmissão e os equipamentos colocados à disposição do **CONTRATANTE** exclusivamente para os fins a que se destinam, no endereço solicitado pelo mesmo, sendo vedada a cessão a terceiros a qualquer título.

8.8 - Na hipótese do **CONTRATANTE** solicitar à **CONTRATADA** uma **VISITA TÉCNICA** para qualquer conserto ou reparo no **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO** por ela fornecido, e desde que as falhas não sejam atribuídas à **CONTRATADA**, tal solicitação acarretará na cobrança de uma visita, cabendo ao **CONTRATANTE** certificar-se previamente do valor praticado à época junto à **CONTRATADA**.

9. CLÁUSULA NONA - DOS DIREITOS DO CONTRATANTE

Além dos demais direitos previstos neste CONTRATO e na regulamentação vigente, constituem-se direitos do **CONTRATANTE**:

9.1 - Receber tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO**.

9.2 - Cancelar ou interromper o **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO** prestado, a qualquer tempo e sem ônus adicional, ressalvados os casos de adesão aos benefícios que incidirão em permanência mínima de 12 meses (ou conforme especificado em **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**), sob pena de multa, conforme item 4.2.1.2.

9.3 - Receber informação adequada sobre as condições de prestação do **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO** em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços.

9.4 - Ter conhecimento de qualquer alteração nas condições de prestação do **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO** que lhe atinja direta ou indiretamente.

9.5 - Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação do **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO**, a partir da purgação da mora ou de acordo celebrado com a prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada.

9.6 - Encaminhar reclamações ou representações contra a **CONTRATADA**, junto à **ANATEL** ou aos organismos de defesa do consumidor.

9.7 - Receber documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados pela prestação do **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO**.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - MIGRAÇÃO DE PLANOS DE SERVIÇO E OFERTAS

10.1 - De acordo com a subcláusula 3.1 acima, o **CONTRATANTE** deverá optar pela contratação do **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO** mediante a escolha de um **PLANO DE SERVIÇO**, formalizado através do **TERMO DE ADESÃO**, a ser considerado como parte integrante deste CONTRATO.

10.2 - O **CONTRATANTE** 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 **CONTRATANTE** ao serviço, em função do disposto nos respectivos regulamentos e termos de adesão, bem como a de uma taxa administrativa.

10.2.1 - As migrações de planos solicitadas pelo **CONTRATANTE** estarão sujeitas a existência de viabilidade técnica.

10.3 - A exclusivo critério da **CONTRATADA**, verificada viabilidade técnica, o **CONTRATANTE** poderá migrar de oferta, desde que respeitados os novos prazos de carência e multa aplicáveis à nova oferta.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DOS DEVERES DA CONTRATADA

Além das demais obrigações previstas neste CONTRATO e na regulamentação vigente, constituem-se deveres da **CONTRATADA**:

11.1 - Respeitar os termos e condições previstos neste CONTRATO.

11.2 - Prestar o **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO** dentro dos mais altos padrões de qualidade técnica, no endereço indicado pelo **CONTRATANTE** e desde que haja condições técnicas para instalação do **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO**.

11.3 - Caso seja possível, a **CONTRATADA** deverá comunicar ao **CONTRATANTE**, através de correio eletrônico, WhatsApp ou aviso veiculado no sítio web #filial_site#, na forma da regulamentação da ANATEL, a suspensão da prestação dos serviços por ocasião de manutenções programadas no sistema.

11.4 - Responsabilizar-se pela prestação do **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO**. Esta obrigação não se estenderá, em hipótese alguma, a eventuais danos e/ou prejuízos diretos ou indiretos que o **CONTRATANTE** vier a sofrer, seja a que título for originados, principalmente do mau funcionamento do **KIT DE INSTALAÇÃO**, da **REDE INTERNA**, ou, ainda, por qualquer alteração de configuração não ocasionada ou recomendada pela **CONTRATADA**.

11.5 - Caso o **CONTRATANTE** solicite mudança de endereço ou localidade, o atendimento estará sujeito à disponibilidade técnica no novo local pretendido mediante o pagamento de uma nova **TAXA DE INSTALAÇÃO**, previamente informada.

11.6 - Garantir a privacidade e a segurança dos dados registrados de seus **CONTRATANTES** não sendo os mesmos divulgados para terceiros, em hipótese alguma, salvo por ordem judicial ou autorização por escrito do usuário.

11.7 - Cumprir os prazos para instalação, sujeita a viabilidade técnica, e demais atendimentos às solicitações e reclamações, conforme determinados pela regulamentação da ANATEL.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DOS DIREITOS DA CONTRATADA

Além dos demais direitos previstos neste CONTRATO e na regulamentação vigente, constituem-se direitos da **CONTRATADA**:

12.1 - Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam.

12.2 - Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

12.3 - Realizar, a seu exclusivo critério, promoções e ofertas.

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

13. CLAÚSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1 - As Partes acordam desde já que a contratação ora ajustada poderá ser efetuada mediante solicitação telefônica, WhatsApp ou presencial, quando a **CONTRATADA** informará ao **CONTRATANTE** acerca dos termos e condições do CONTRATO, ou no sítio web #filial_site#, bem como na Central do Assinante, onde o CONTRATO poderá ser visualizado e assinado digitalmente após acesso com login e senha fornecidos pela **CONTRATADA**.

13.2 - A **CONTRATADA** poderá migrar o **SERVIÇO DE REDE DE ACESSO**, em caso de obsolescência, para outra tecnologia, garantindo a qualidade do serviço ora disponibilizado comunicando o **CONTRATANTE** conforme regulamentação da ANATEL.

13.3 - É de responsabilidade do **CONTRATANTE** a instalação, manutenção e proteção elétrica de toda sua **REDE INTERNA**, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade.

CLAUSULA INEPTA TEM QUE TER ANUÊNCIA DO CONTRATANTE OU MANIFESTAÇÃO DE VONTADE EM ACEITAÇÃO DO NOVO.

13.4 - O presente CONTRATO substitui e anula todos e quaisquer acordos firmados anteriormente entre as Partes com relação ao objeto do mesmo, sejam eles escritos ou verbais.

13.5 - Este CONTRATO obriga as Partes, seus herdeiros e sucessores, aplicando-se, no que couber, a legislação de Defesa do Consumidor.

13.6 - A tolerância ou o não exercício de quaisquer direitos assegurados neste CONTRATO não importará em ato de renúncia ou novação, podendo as Partes exercitá-los a qualquer tempo.

13.7 - Para fins de informação, seguem os dados de contato da ANATEL:

Endereço eletrônico: www.anatel.gov.br

Endereço eletrônico da biblioteca: <http://www.anatel.gov.br/biblioteca/default.asp>

End.: SAUS - Quadra 06 - Blocos C, E, F e H - 70.070-940 - Brasília, DF

Central de Atendimento: 1331 (usuários em geral) ou 1332 (portador de necessidades auditivas)

Tel.: (61) 2312-2000 / **Fax:** (61) 2312-2002

13.8 - Este instrumento encontra-se registrado no Cartório de Ofício e Notas listado no sítio web #filial_site#.

13.9 - O **CONTRATANTE**, neste ato, autoriza expressamente a **CONTRATADA** a lhe enviar correios eletrônicos, WhatsApp, malas diretas, encartes ou qualquer outro instrumento de comunicação ofertando serviços e/ou produtos da **CONTRATADA** e de parcerias com empresas com a qual a **CONTRATADA** venha a firmar.

