

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES E PROVIMENTO DE ACESSO À INTERNET

DAS PARTES

Pelo presente, **BCM Serviços de Comunicação e Multimídia Ltda. – EPP**, nome fantasia **CONNECTA**, empresa de telecomunicações com sede na Rua Mogeiro, 169, Vila Perus, São Paulo/SP, CEP 05208-230, inscrita no CNPJ sob o nº 28.438.321/0001-91, autorizada pela ANATEL à prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia em radiação restrita mediante processo SEI/Anatel nº 53500.074648/2017-02, bem como outorga adicional Anatel mediante ATO nº 7174, de novembro de 2020, neste ato representada em conformidade com seu respectivo Contrato Social, doravante denominada simplesmente **PROVEDOR**.

Coloca à disposição de seu **ASSINANTE**, após a assinatura do "Termo de Adesão" ou Aceitação Eletrônica deste contrato, o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) o Provimento de Acesso pago à internet por conexão e demais serviços conforme definido no mencionado "Termo de Adesão".

- A) Para fins deste contrato, a expressão "Termo de Adesão" designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou *on-line*) a este contrato, o qual determina o início de sua vigência, o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente contrato. O "Termo de Adesão", assinado, obriga o **ASSINANTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de aditivos, desde que devidamente assinados por cada parte.
- B) O "**Assinante**", assim referido neste instrumento, é a pessoa física ou jurídica qualificada no "Termo de Adesão" respectivo, o qual, uma vez preenchido e assinado corretamente, integra como já dito, o presente contrato para todas as finalidades legais.
- C) "**Compartilhamento do Acesso**" significa a utilização de uma conexão à *Internet* ao mesmo tempo através de computadores distintos, independentemente da tecnologia utilizada.
- D) "**Suporte Técnico**" constitui a prestação de serviço de suporte técnico por telefone, e-mail ou chat, relativo exclusivamente aos serviços de acesso à *Internet*.
- E) "**Velocidade de Conexão**" significa a quantidade de bits (1/8 de byte) a ser verificado entre o ponto de conexão do **ASSINANTE** (modem, adaptador de rede ou receptor de satélite; entre outros) e o primeiro ponto de autenticação da **PRESTADORA** ou do concentrador de acesso do prestador de serviços de telecomunicação, sendo medido no sentido **PRESTADORA** para **ASSINANTE**. Não será parâmetro, em hipótese alguma, o acesso, carregamento, obtenção de dados ou qualquer avaliação externa a rede da **PRESTADORA**, dadas as características da internet (quantidade de *hops*, carga de *links* externos e de servidores, entre outros), que inviabilizam tecnicamente tais avaliações. Para efeito de medições e de acordo com práticas usuais de mercado a "velocidade de Conexão" será verificada mediante conexão cabeada e não por Wi-Fi.
- F) "**IP**" é o endereço na *Internet*, podendo ser Público ou Privado (*Network Address Translation*), "Fixo" ou "Variável" a cada conexão, de acordo com o plano contratado. A disponibilização de IP's fixos e válidos ou blocos de IP's somente é feita mediante acordo com a **PRESTADORA** e está sujeito a uma consulta prévia de disponibilidade.
- G) "**Comodato**" para os presentes fins, representa acessão dos equipamentos de propriedade da **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, sem cobrança de aluguéis, durante o período de vigência do presente contrato, regido pelos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, na escolha, pelo **ASSINANTE**, de plano que ofereça essa opção, como forma de investimento feito pela **PRESTADORA** em infraestrutura necessária à prestação dos serviços ora contratados.
- H) "**Serviço de Telecomunicações**" é o conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicação, que é a transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza.
- I) "**Serviços de Valor Adicionado**" correspondem a serviços de provimento de acesso à internet, quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam serviços objetos deste Contrato considerados, por Lei e normas regulamentares da ANATEL, como típicos "SVA", de acordo com o artigo 61 da Lei 9.472, de 16/07/1997, que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.
- J) "**Serviços de Comunicação Multimídia (SCM)**", 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.
- K) "**Disponibilidade e Indisponibilidade Técnica**" corresponde a existência de disponibilidade de acessos de conexão (ex.: portas IP, canais, acessos, capacidade Mbps, racks, fibras ópticas) nos locais (bairros, ruas) em que a prestadora já detém rede implantada. Neste contexto, a impossibilidade de adicionar novos assinantes nestes locais se classifica por indisponibilidade técnica.
- L) "**Viabilidade e Inviabilidade Técnica**" corresponde a impossibilidade da prestadora em atender e instalar o assinante quando a solicitação de instalação for destinada a endereços cuja prestadora não detém rede implantada e/ou sem previsão de implantação nos próximos 120 dias à solicitação.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

1.1. Constitui objeto deste instrumento tornar disponível ao **ASSINANTE**, pessoa física ou jurídica, serviços de telecomunicações em especial o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), o qual consiste no transporte e oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia em banda larga ou acesso dedicado, utilizando quaisquer meios tecnológicos, dentro da área de prestação dos serviços da **PRESTADORA**.

1.1.1. Compreende-se por prestação de serviço de comunicação multimídia por parte da **PRESTADORA** a instalação, a administração e a manutenção de rede de transporte para a transmissão de Informações Multimídia, englobando sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons.

1.1.2. A **PRESTADORA** poderá ainda ofertar e disponibilizar aos seus ASSINANTES, nos moldes da regulamentação da Anatel, por meios próprios ou mediante parceiros autorizados, serviços e/ou sistemas adicionais podendo envolver telefonia e serviços de TV e outros que venham a surgir cujas regras de prestação também possam ser regidas pelas condições gerais deste contrato conforme Resolução 632/2014 da Anatel e demais a seguir indicadas, bem como aquelas que venham surgir, e condições específicas de cada serviço em norma próprias e que estarão definidas em Termo de Adesão e e/ou condições gerais dos contratos dos fornecedores parceiros responsáveis pela respectiva prestação adicional.

1.2. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM e demais serviços de telecomunicações objeto deste contrato encontram-se sob a égide da Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997; da Lei 12.965 de 23 de abril de 2014; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 73, de 25 de novembro de 1998; do anexo à Resolução n.º 614, de 28 de maio de 2013 (Regulamento do SCM), do Regulamento dos Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 632, de 07 de março de 2014 e demais normas aplicáveis à espécie.

1.3. A **PRESTADORA** se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas pela Resolução ANATEL 632/2014, mais precisamente nos moldes daquelas previstas nos Artigos 25 e 26, §2º e nas disposições do título III, capítulos II e III, bem como no artigo 64 da Resolução 614/13 da ANATEL.

1.4. A prestação do SCM será realizada diretamente pela **PRESTADORA**, que se encontra devidamente autorizada, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL à prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia em radiação restrita mediante processo SEI/Anatel nº 53500.074648/2017-02, bem como outorga Anatel mediante ATO nº 7174, de novembro de 2020, com telefones de atendimento nº. (11)3915-5915 e, endereço eletrônico www.fibraconnecta.com.br, e-mail suporte@fibraconnectacom.br ou através de redes contratadas de terceiros, limitando sua oferta, contudo, a localidades tecnicamente viáveis.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO.

2.1. Pelo Serviço de Provisão de Acesso à Internet, típico Serviço de Valor Adicionado, que não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações, a **PRESTADORA** disponibilizará a Porta IP (*Internet Protocol*), bem como efetuará a ligação necessária à ativação do acesso à internet que será de forma dinâmica para os planos residenciais e pessoa jurídica com planos corporativos.

2.2. Ainda por meio de Serviços de Valor Adicionado a **PRESTADORA** poderá disponibilizar aos seus **ASSINANTES** aplicações adicionais de tecnologia envolvendo soluções de voz IP, sons, imagens, canais e vídeos sob demanda, bem como novos serviços que venham surgir nestas modalidades.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO, DO CADASTRO DO ASSINANTE, DAS CONDIÇÕES DE INFRAESTRUTURA E DO PRAZO DE INSTALAÇÃO.

3.1. A adesão pelo **ASSINANTE** ao presente contrato efetiva-se alternativamente por meio de assinatura do "Termo de Adesão" de forma física ou eletrônica, meios de aceite online e/ou confirmação via e-mail, ou ainda mediante a efetiva quitação da fatura proposta.

3.2. Após o cadastramento do **ASSINANTE**, sua aceitação a este Contrato e a efetivação de pagamento, o mesmo adquire o direito de utilizar o serviço, na modalidade contratada, em conformidade com as especificidades delineadas no "Termo de Adesão", bem como à prestação de serviços de suporte técnico, assumindo a responsabilidade, civil e criminalmente, pela utilização dos serviços e demais obrigações decorrentes do presente.

3.2.1. Estando o imóvel do **ASSINANTE** dentro da área de cobertura, a **PRESTADORA** promoverá a instalação no prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas úteis, salvo estipulação em contrário mencionada na "Ordem de Serviço", e máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que o **ASSINANTE** apresentar, quando necessário for, autorização do síndico do condomínio ou dos demais condôminos para a ligação dos sinais, ou, se for o caso, da data do término das obras civis. Não sendo necessárias autorizações nem a realização das obras, o prazo para a instalação começará a fluir da data da confirmação de disponibilidade técnica de instalação do serviço, desde que a **PRESTADORA** já se encontre ciente da assinatura do "Termo de Adesão" pelo **ASSINANTE**.

3.2.2. O prazo para ativação do circuito poderá ser estendido a período indeterminado na superveniência das seguintes condições: (i) o **ASSINANTE** não disponibilizar local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a ativação dos serviços; (ii) eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática; (iii) atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como na entrega dos equipamentos necessários; (iv) outras hipóteses em que não exista culpabilidade da **PRESTADORA**.

3.2.3. A **PRESTADORA** efetuará a instalação e ativará a conexão para somente 01 (um) equipamento do **ASSINANTE**, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais e compartilhamento da conexão pelo contratante.

- 3.2.4. É vedado ao **ASSINANTE** de planos residenciais, utilizarem o serviço para disponibilizar servidores de dados de qualquer espécie, inclusive Servidores WEB, FTP, SMTP, POP3, servidores de rede ponto-a-ponto e quaisquer conexões entrantes. Esta cláusula não se aplica aos **ASSINANTES** pessoa jurídica, com planos corporativos.
- 3.2.5. A **PRESTADORA** fica isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidade dos sistemas operacionais e/ou softwares de propriedade do **ASSINANTE** com o software de conexão utilizado no serviço (se necessário), pelo funcionamento de aplicativo de terceiros, podendo inclusive restringi-los, controlá-los ou bloqueá-los, caso considere necessário.
- 3.3. A **PRESTADORA** poderá, a seu critério, conceder ao **ASSINANTE** condição promocional para assinatura de seus serviços, cujas regras, caso existentes, estarão disponíveis no site da **PRESTADORA** e que deverão ser observadas e respeitadas pelo **ASSINANTE** a partir da contratação dos serviços. As promoções nunca excederão ao prazo máximo de 12 (doze) meses, podendo vigor por prazo inferior caso haja estipulação em contrário nos respectivos anúncios ou lançamentos. Outrossim, a **PRESTADORA** reserva-se ao direito de alterar e retirar, a qualquer momento, quaisquer condições promocionais eventualmente disponibilizadas aos **ASSINANTES**, porque delas não se originam direito adquirido, sem prejuízo das já concedidas até a sua cessação.
- 3.4. O **ASSINANTE** declara-se integralmente ciente de que, caso já tenha usufruído de qualquer condição promocional para assinar os serviços da **PRESTADORA**, a qualquer tempo anteriormente à celebração deste Contrato, não terá direito a usufruir novamente de condições promocionais para a contratação dos serviços, sendo certo que, nesta hipótese, todas as disposições relativas a condições promocionais não se aplicarão ao mesmo, salvo por mera liberalidade da **PRESTADORA**.
- 3.5. Para usufruir do serviço, o **ASSINANTE** deverá adquirir e manter em funcionamento os equipamentos de conexão atinentes à modalidade contratada, tais quais *modem*, adaptador de rede, receptor de satélite, dentre outros necessários para a consecução perfeita dos serviços, devendo arcar com todos os custos envolvidos.
- 3.6. Se, a qualquer tempo e por qualquer motivo, o **ASSINANTE** deixar de ter os direitos de utilização dos meios de acesso ou ficar impossibilitado de utilizá-los, deverá informar imediatamente a **PRESTADORA**, requerendo o cancelamento, sob pena de continuar obrigado a pagar o preço mensal do serviço.
- 3.7. O **ASSINANTE** deverá fornecer informações verdadeiras, atualizadas e completas a seu respeito, no ato de seu cadastramento. A **PRESTADORA** poderá, a qualquer tempo, verificar a veracidade das informações prestadas, e, sendo constatada qualquer irregularidade nos dados fornecidos, o **ASSINANTE** será notificado pela **PRESTADORA** para que providencie as devidas correções de suas informações prestadas anteriormente. A **PRESTADORA** poderá suspender o pedido de instalação (ou demais serviços) sem prejuízos por descumprimento de prazo contratual e outros até que o cadastro seja devidamente corrigido pelo **ASSINANTE**, sem interrupção dos pagamentos devidos.
- 3.8. O **ASSINANTE** autoriza a manutenção de seus dados cadastrais nos arquivos da **PRESTADORA** e de terceiros (parceiros e prestadores de serviços da **PRESTADORA**) que nos moldes da LGPD somente poderá utilizá-los para o fim pelo qual foram coletados, salvo mediante consentimento do usuário ou ordem judicial.
- 3.9. Toda e qualquer ativação ou respectivas mudanças de instalações, configurações ou planos solicitados pelo **ASSINANTE**, incluindo a posterior **mudança de local/ endereço da prestação do serviço, fica desde já condicionada à existência de disponibilidade e viabilidade técnica no local da instalação do serviço.**
- 3.10. Para fins do item anterior, a **PRESTADORA** poderá solicitar ao **ASSINANTE** documentos que comprovem a mudança de endereço, inclusive, para atualizações cadastrais e atualização do endereço de correspondência cadastrado.
- 3.11. É permitido ao **ASSINANTE** solicitar a transferência de endereço para a mesma cidade, desde que existam condições técnicas de instalação no novo endereço indicado. Caso deseje transferir a prestação do serviço para um endereço onde exista previsão para atendimento futuro do serviço, desde que tal previsão não exceda o prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias contados da data da solicitação pelo **ASSINANTE**, a prestação do serviço será suspensa por este período, sem cobrança, na hipótese do **ASSINANTE** não desejar a permanência no endereço já instalado durante o período de espera. Não cumprido o acima estabelecido, em qualquer das hipóteses, rescindir-se-á automaticamente o presente, sem qualquer restituição do valor referente ao serviço de instalação realizado no endereço inicialmente solicitado, bem como qualquer ônus às partes, exceto se houver opção prévia por **FIDELIDADE** vigente. Em caso de possibilidade da transferência, em qualquer das hipóteses, o **ASSINANTE** pagará à **PRESTADORA** a taxa de transferência/nova instalação vigente na ocasião, uma vez que a **PRESTADORA** sofrerá novos custos operacionais para a mudança de instalação (desinstalação e nova instalação).
- 3.12. Havendo optado por contrato com **FIDELIDADE** a eventual solicitação de alteração de endereço para localidade não atendida pela **PRESTADORA** (inviabilidade técnica) não exclui o assinante da obrigação proporcional de quitação do benefício concedido. Esta cláusula não será aplicada apenas na condição de "inDisponibilidade técnica" (que neste caso se refere à hipótese de se verificarem localidades que embora atendidas pela **PRESTADORA**, estas por sua vez não detenham capacidade de rede, portas IP, fibras ou equipamentos disponíveis para atendimento no período solicitado). Apenas nesta hipótese o **ASSINANTE** não será cobrado ao cumprimento da **FIDELIDADE**.
- 3.13. É imprescindível a presença do **ASSINANTE** ou representante qualificado durante toda a instalação do serviço contratado no endereço indicado pelo **ASSINANTE**. O mesmo deverá indicar os locais de passagem dos cabos, de instalação dos equipamentos e indicação de dutos elétricos e/ou hidráulicos para evitar acidentes no momento da instalação. A **PRESTADORA** não se responsabiliza-se, por indicação errônea do **ASSINANTE**, forem afetadas as instalações elétricas, hidráulicas, de telefonia ou outras que se encontrem instaladas no endereço indicado pelo **ASSINANTE**, ficando o mesmo responsável por toda a despesa de recuperação das instalações porventura danificadas, inclusive dos equipamentos de infraestrutura da **PRESTADORA**. Caso haja necessidade de passagem de cabos e/ou equipamentos por telhados, lajes ou outras coberturas, fica, desde já, a **PRESTADORA** isenta de responsabilidade por quebras, avarias ou outros danos causados aos mesmos.
- 3.14. É de inteira responsabilidade do **ASSINANTE** providenciar a instalação dos equipamentos necessários à proteção de rede, quais sejam: a) Para-raios de baixa tensão no Quadro de Distribuição de Circuitos; b) Aterramento em conformidade com as normas técnicas; c) Dispositivo Protetor contra Surtos (DPS) elétricos para equipamentos eletro-eletrônicos conectados por conexão elétrica (como cabos Metálicos/Coaxiais Ethernet/RJ45); e d) *No-break*. A **PRESTADORA** não será, em hipótese alguma, responsabilizada por quaisquer danos causados ao

ASSINANTE, quaisquer que sejam as causas, se oriundos da não utilização ou da má utilização dos equipamentos ora exigidos.

CLÁUSULA QUARTA - DO COMODATO/EMPRÉSTIMO DE EQUIPAMENTOS

4.1. A **PRESTADORA** disponibilizará ao **ASSINANTE**, quando necessários à prestação dos serviços, os equipamentos descritos no "Termo de Adesão", sempre em regime de comodato (empréstimo), ficando o **ASSINANTE** responsável pelos mesmos na forma dos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, devendo restituí-los (devolvê-los) à **PRESTADORA**, caso haja rescisão do presente contrato, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial. A restituição ao término do contrato será realizada mediante agendamento de retirada pela **PRESTADORA** dentro de um período de até 15 dias. Ultrapassadas 3 tentativas ou reagendamentos de retirada sem sucesso, restará classificado o impedimento de restituição e ocorrerá a cobrança do **ASSINANTE** de valor equivalente ao preço do equipamento na data do cancelamento, mediante cobrança a ser enviada pela **PRESTADORA**, podendo ensejar medidas junto aos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC.

4.1.1. O **ASSINANTE** se responsabiliza a pagar todas as despesas e/ou prejuízos aplicados aos equipamentos advindos do comodato e seu mau uso, devendo observar e zelar pela conservação dos equipamentos relacionados no "Termo de Adesão", de forma a restituí-los em perfeito estado de funcionamento, com ressalva, apenas, do desgaste natural de uso.

4.1.2. A perda, extravio, dano ou destruição total do equipamento dado em regime de comodato, durante a vigência do contrato, ensejará uma cobrança do valor atualizado do equipamento, salvo tratar-se de caso fortuito e força maior, desde que comprovado.

4.2. É vedado ao **ASSINANTE** alterar as características originais, permitir acesso a terceiros, seja pessoa física ou jurídica, exceto aos técnicos da **PRESTADORA** devidamente identificados, ceder, gratuita ou onerosamente, os equipamentos relacionados no "Termo de Adesão" ou ainda destiná-los a finalidade diversa da aqui pactuada, sob pena de ser considerado depositário infiel e ao pagamento de multa no valor total dos equipamentos que estão sob domínio do **ASSINANTE**.

4.3. A **PRESTADORA** poderá requisitar a devolução ou substituição imediata de qualquer equipamento de sua propriedade ao **ASSINANTE**, desde que o serviço prestado não seja descontinuado, e então fornecer outro equipamento similar ou solução que obtenha os mesmos resultados.

CLÁUSULA QUINTA - DO SUPORTE TÉCNICO, ABERTURA DE CHAMADOS E CENTRAL DE ATENDIMENTO.

5.1. A presente contratação oferece serviço de central de atendimento para abertura de chamados e suporte técnico 24 horas, nos 7 dias da semana.

5.1.1. O **ASSINANTE**, antes de solicitar o reparo, deve certificar-se de que os problemas observados na conexão não decorrem da sua rede interna e equipamentos pessoais. Uma vez efetuada a visita pelos técnicos da **PRESTADORA** e constatado que o problema se refere à rede do **ASSINANTE** e/ou seus equipamentos (computador, celular, cabeamento interno, energia, etc.), será cobrada Taxa de Visita em conformidade com a tabela de valores vigente à época.

5.2. A Taxa de Visita, em valor consonante com a tabela de valores vigente à época do ocorrido, também será cobrada nas hipóteses em que houver deslocamento improdutivo de técnico, em face de ausência do **ASSINANTE** ou acesso impossibilitado ou, também, nas visitas ensejadas por mau uso do equipamento/sistema e serviços adicionais ou, ainda, quando o **ASSINANTE** recusar-se a efetuar o procedimento de reparo orientado pelo suporte via telefone.

5.3. A mesma Taxa de Visita também será cobrada nos chamados de atendimentos presenciais de interesse do **ASSINANTE** e não decorrentes de falhas da **PRESTADORA**, como nas hipóteses de alterações de senhas de equipamento Wi-fi.

5.4. A **PRESTADORA** terá o prazo máximo de 5 dias úteis, contadas da reclamação feita pelo **ASSINANTE**, dirigida diretamente para a Central de Atendimento, para efetivo atendimento.

5.5. A **PRESTADORA** poderá mediante prévio aviso, realizar manutenções programadas na rede que impactam na disponibilidade do serviço.

5.6. Os serviços de suporte técnico a serem prestados pela **PRESTADORA** terão somente o objetivo de auxiliar os **ASSINANTES** na solução de problemas relacionados ao acesso à Internet (conexão, configurações dos navegadores) e a esclarecimentos acerca de seu cadastro.

5.6.1. Para a realização do suporte técnico remoto em relação à conexão, o **ASSINANTE** deverá estar no endereço de instalação em frente ao roteador e/ou ao dispositivo da **PRESTADORA**.

5.7. A conduta do **ASSINANTE**, no seu contato com os atendentes do suporte técnico da **PRESTADORA** não será ameaçador, obsceno, difamatório, pejorativo, prejudicial ou injurioso, nem discriminatório em relação à raça, cor, credo ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do Contrato, sem prejuízo de todas as demais medidas cabíveis.

5.8. A responsabilidade da **PRESTADORA** limita-se aos seus melhores esforços empreendidos com vistas ao atendimento satisfatório das perguntas e dúvidas do **ASSINANTE** referentes ao objeto deste contrato, não se responsabilizando, contudo, pela solução das referidas dúvidas e perguntas no momento da consulta ao serviço, envidando, no entanto, seus melhores esforços para tanto.

5.9. A **PRESTADORA** exime-se, ainda, de qualquer responsabilidade por custos, prejuízos e/ou danos causados ao **ASSINANTE** ou a terceiros pela não implementação, pela implementação parcial ou pela má implementação da solução oferecida às dúvidas e perguntas apresentadas e relacionadas aos serviços objeto deste contrato.

5.10. A **PRESTADORA** não se responsabiliza pelos serviços de instalação, manutenção, suporte técnico e outros serviços eventuais que se refiram aos equipamentos do **ASSINANTE** ou que forem direta ou indiretamente utilizados por terceiros fornecedores de meios.

5.11. A **PRESTADORA** não garante prestação de suporte quando os equipamentos do **ASSINANTE** não forem compatíveis ou conhecidos pela **PRESTADORA** ou não possuam os requisitos mínimos necessários para garantir o padrão de qualidade e o desempenho adequado do serviço prestado, tais como, velocidade e disponibilidade, porém não limitado a estas. O **ASSINANTE** poderá solicitar uma lista dos hardwares, softwares, sistemas operacionais e protocolos de comunicação compatíveis com o serviço prestado pela **PRESTADORA**.

CLÁUSULA SEXTA – CONDIÇÕES COMERCIAIS PARA PLANOS CORPORATIVOS

6.1. A **PRESTADORA** se reserva no direito do estabelecimento de níveis de prestação de serviço, prazos de atendimento e instalação, exclusivos para contratos corporativos a depender de necessidades técnicas e modelagem de negócios específicos.

6.2. O estabelecimento das condições especiais contidas na cláusula anterior, poderão ser ajustadas mediante proposta comercial vinculada e/ou no Termo de Adesão.

6.3. Na ausência de contratações com condições especiais o prazo de instalação para planos corporativos em geral será de até 3 dias úteis ou aquele ajustado no Termo de Adesão, bem como os prazos de atendimento de chamados de reparo para planos de link dedicados serão de até 48h ou aqueles ajustados no Termo de Adesão em contratações específicas. Demais cláusulas e condições não ajustadas para contratos específicos corporativos, governamentais e/ou licitatórios serão normalmente aplicáveis.

6.4. Havendo interesse das partes e diante da necessidade de investimentos distintos para implantação de projetos em contratos corporativos, governamentais e licitatórios, poderão ser ajustados prazos de permanência/ fidelidade distintos àqueles destinados a Pessoa Física, bem como cláusulas penais distintas.

CLÁUSULA SÉTIMA - DOS DIREITOS E DEVERES DA PRESTADORA.

7.1. A presente relação jurídica se rege pelos princípios, garantias, direitos e deveres dispostos na Lei n.º 12.965/2014 (marco Civil da Internet), bem como são deveres da **PRESTADORA**, dentre outros, os previstos no Capítulo III, do Título IV, do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013;

7.1.1. Conforme preconiza o Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 73/1998), cabe à **PRESTADORA** se responsabilizar pela prestação do SCM perante a ANATEL e demais entidades correlatas, pelos licenciamentos e registros, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, os quais deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis.

7.1.2. Prestar o SCM segundo os parâmetros de qualidade dispostos no Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, especialmente em seu Artigo 40, 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."

7.1.3. Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento, por meio de discagem direta gratuita, das 8 (oito) às 20 (vinte) horas, somente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações relativas aos serviços contratados.

7.2. Cumprirá à **PRESTADORA** respeitar a privacidade do **ASSINANTE**, de modo que se comprometa a não rastrear ou divulgar informações relativas à utilização do acesso, salvo em decorrência de ordem judicial ou de obrigação prevista em lei.

7.3. A **PRESTADORA** se reserva ao direito de alterar, a qualquer momento, o IP (*Internet Protocol*) atribuído ao **ASSINANTE**, nos casos de mudança de tecnologia e/ou equipamentos da **PRESTADORA**.

7.4. Nos planos de acesso que seja definida a velocidade de conexão, o seu valor será expresso em kbps (quilobits por segundo), que caracterizará o máximo possível a ser obtido, alusiva, tão-somente, ao cômodo no qual serão instalados os equipamentos de acesso. A **PRESTADORA** utilizará de todos os meios comercialmente viáveis segundo sua estrutura financeira para atingir a velocidade contratada, que, independente da ação ou vontade do mesmo, pode não ser atingida devido a fatores externos e características intrínsecas à rede mundial de computadores - *Internet*, não havendo garantias quando os dados forem oriundos de rede de terceiros, o que pode influenciar diretamente na velocidade de tráfego, devendo, no entanto, estar de acordo com as Resoluções 574 e 575/2011 da ANATEL.

7.5. A **PRESTADORA** se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas afeitas ao **ASSINANTE**, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos canais de comunicação multimídia objetos deste Contrato.

7.6. À **PRESTADORA** cumpre fornecer o acesso à internet de maneira estável e confiável, ressalvadas, porém, as eventuais interrupções do serviço devido à:

7.6.1. Falhas nas instalações ou infraestrutura do **ASSINANTE**;

7.6.2. Motivos de força maior ou casos fortuitos;

7.6.3. Manutenções técnicas e/ou operacionais que exijam o desligamento temporário do sistema ou impossibilitem o bom funcionamento;

7.6.4. Fatos supervenientes por culpa exclusiva de terceiros que inviabilizem a continuidade normal do serviço;

- 7.6.5. Falta de fornecimento de energia elétrica nas dependências do **ASSINANTE**;
- 7.6.6. Inobservância às leis e normas relativas à instalação/configuração dos equipamentos pelo **ASSINANTE**;
- 7.6.7. Alteração nos equipamentos que fazem a entrega dos sinais por pessoas não habilitadas ou não autorizadas pela **PRESTADORA**.

CLÁUSULA OITAVA - DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE.

São deveres do **ASSINANTE**, dentre outros, os previstos no Capítulo IV, do Título IV, do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, bem como no art. 7º da Lei n.º 12.965/2014 e no art. 3º do Regulamento dos Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações:

- 8.1.1. Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos pactuados no presente instrumento e no "Termo de Adesão".
- 8.1.2. Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos aos serviços ora contratados, comunicando à **PRESTADORA** qualquer eventual anormalidade observada.
- 8.1.3. Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 57 e incisos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, 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 infraestrutura 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;* (vi) *levar ao conhecimento do Poder Público e da prestadora as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM;* e (vii) *indenizar a prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição independentemente de qualquer outra sanção.*
- 8.1.4. Não praticar atos ilegais ou imorais na utilização da CONEXÃO e do ACESSO, tais como, invadir a privacidade ou prejudicar outros ASSINANTES ou usuários da Internet, tentar obter acesso a computadores de terceiros sem prévia autorização, enviar mensagens coletivas de e-mail de forma indiscriminada (spam), propagar programas nocivos ou que causem danos a terceiros, inclusive infringência de direitos autorais, bem como alterar endereços de máquinas (IP), de REDE ou de correio eletrônico, na tentativa de responsabilizar terceiros ou ocultar a identidade ou autoria
- 8.1.5. Permitir às pessoas designadas pela **PRESTADORA** o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços de comunicação multimídia.
- 8.1.6. Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure sua homologação, sob pena de rescisão automática, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.
- 8.2. Nos termos do Artigo 3º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações; RGC, aprovado pela Resolução n.º 632 da ANATEL, o **ASSINANTE** tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:
 - 8.2.1. - ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;
 - 8.2.2. - a liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço;
 - 8.2.3. - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;
 - 8.2.4. - ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;
 - 8.2.5. - a inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;
 - 8.2.6. - a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V daquela Resolução ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela Prestadora;
 - 8.2.7. - a privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;
 - 8.2.8. - a apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado;
 - 8.2.9. - a resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
 - 8.2.10. - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
 - 8.2.11. - a reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
 - 8.2.12. - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora;

8.2.13.- a não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, 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;

8.2.14.- a obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;

8.2.15.- a rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;

8.2.16.- de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

8.2.17.- a transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;

8.2.18.- ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

8.2.19.- a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e

8.2.20.- a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

8.3. É facultado ao **ASSINANTE** o "Compartilhamento do Acesso", desde que seja feito internamente em suas dependências, sendo proibido nas demais hipóteses, como por exemplo, compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado, sob as penas do item 8.3.3 deste instrumento.

8.3.1. Neste caso, o suporte prestado pela **PRESTADORA** limita-se ao meio de conexão **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, isto é, a **PRESTADORA** deve somente informar ao **ASSINANTE** os protocolos de conexão e meio físico de acesso, ao passo que a configuração e o gerenciamento ficam sob a responsabilidade do **ASSINANTE**.

8.3.2. No caso do **ASSINANTE** compartilhar de sua conexão através de rede local, a estabilidade dos serviços contratados poderá ser comprometida em função do uso simultâneo, e de instabilidades provocadas pela rede local construída pelo mesmo, não recaindo responsabilidade alguma à **PRESTADORA**.

8.3.3. Na hipótese do **ASSINANTE** descumprir o delineado no item 8.3, ou seja, compartilhar seu acesso com terceiros fora de sua residência, lhe será aplicada uma multa no importe de 50 (cinquenta) vezes o valor da mensalidade cobrada à época do ilícito, sem prejuízo de rescisão unilateral do contrato e perdas e danos, bem como representação junto à ANATEL.

8.3.4. É facultado ao **ASSINANTE** alterar a escolha do plano contratado, respeitando as disposições acerca da fidelidade e sobre eventuais alterações poderão incidir custos adicionais de implantação e/ou ativação vigentes na oportunidade.

8.5. O **ASSINANTE** deverá atender a todos os requisitos e configurações mínimas necessárias definidas pela **PRESTADORA** de acordo com o tipo de serviço prestado para proporcionar o recebimento com o padrão de qualidade adequado do serviço contratado.

8.6. O **ASSINANTE** é responsável pela configuração, manutenção e segurança de sua "rede interna" (meio de conexão à **PRESTADORA**) e quanto ao seu computador e demais equipamentos utilizados no acesso. O **ASSINANTE** é o único responsável pela manutenção e atualização do sistema operacional, navegadores, antivírus, firewall, não cabendo à **PRESTADORA** nenhuma providência ou participação nos procedimentos de instalação, atualização ou licenciamento; ou mesmo nos custos que porventura incidirem, sendo de inteira responsabilidade do **ASSINANTE** os danos causados ao seu equipamento em razão de vírus ou quaisquer outros arquivos oriundos da rede mundial de computadores (*internet*).

CLÁUSULA NONA - DOS PLANOS DE SERVIÇO.

9.1. Cada plano será diferenciado dos demais pela combinação dos seguintes fatores: (I) velocidade utilizada; (II) volume de tráfego de dados máximo permitido; (III) horário de utilização; (IV) tempo de utilização; (V) finalidade da utilização e (VI) quaisquer outros fatores que venham a ser utilizados pela **PRESTADORA**.

9.2. A **PRESTADORA** se reserva o direito de criar, alterar, modificar e excluir modalidades e planos a qualquer tempo, utilizando como medidas quaisquer dos fatores acima citados, sem prejuízo dos direitos garantidos ao **ASSINANTE** pelas normas regulatórias e legislação aplicável às relações de consumo.

9.3. É facultado ao **ASSINANTE**, exceto durante a vigência de **FIDELIDADE**, estando adimplente com suas obrigações perante a **PRESTADORA**, requerer, a qualquer tempo, a alteração de plano, dentre os disponíveis, mediante o pagamento da respectiva taxa de serviço vigente na oportunidade, aumentando-se ou reduzindo-se, conforme o caso, o preço de sua mensalidade, de acordo com a tabela de valores mensais vigentes à época da mudança e respeitadas todas as condições previstas nesse instrumento

9.4. O Plano de Serviço, nos moldes previstos na Resolução ANATEL n°. 614/2013, será disponibilizado previamente ao **ASSINANTE**, e constará do Termo de Adesão, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA FIDELIDADE E DA TAXA DE INSTALAÇÃO.

10.1. A **PRESTADORA** faculta ao **ASSINANTE** a fidelização por prazo mínimo ao plano contratado, obtendo em contrapartida, benefícios econômicos, manifestadamente mais vantajosos em relação à contratação dos serviços avulsos mensais.

10.2. Pelo Plano de **FIDELIDADE**, a **PRESTADORA** poderá oferecer ao **ASSINANTE**, no ato da contratação ou a qualquer momento, a opção de fidelização por período regulamentar de até 12 meses, que consiste na concessão de benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário, e/ou a agregação de outros produtos e/ou pacotes, igualmente em caráter extraordinário, a serem definidos no "Termo de Adesão" e no "**Contrato de Permanência**", mediante o compromisso de permanência na base de assinantes da **PRESTADORA**, pelo período mínimo pré-estabelecido, contado a partir da data de início da fruição dos benefícios.

10.3. Os benefícios concedidos poderão corresponder a descontos sobre valores dos planos, taxa de instalação e/ou condições para disponibilização de equipamentos.

10.3.1. Na hipótese de o **ASSINANTE** desistir da opção de **FIDELIDADE** contratada ou rescindir o presente Contrato antes do período mínimo pré-estabelecido, estará obrigado ao pagamento de multa correspondente ao benefício que lhe foi concedido e efetivamente utilizado, corrigido monetariamente pelo IGP-M ou outro índice que venha a substituir, proporcionalmente aos meses que restam de vigência da fidelidade, valor este que será cobrado automaticamente mediante fatura.

10.3.2. Durante a vigência da **FIDELIDADE**, a alteração e/ou migração de pacote e/ou velocidade, para pacote e/ou velocidade inferiores aos que se encontravam efetivamente contratados por ocasião da fidelização, será entendida como desistência da opção de **FIDELIDADE**, implicando em automática cobrança dos valores referentes aos benefícios efetivamente recebidos, na forma descrita no item 10.2.1 acima.

10.4. Findo o período pré-estabelecido de **FIDELIDADE**, havendo interesse, e a critério da **PRESTADORA**, a opção **FIDELIDADE** poderá ou não ser renovada, nos mesmos ou em outros moldes, mediante novo acordo e benefício concedido. Caso não seja renovada, a **PRESTADORA** não estará obrigada a conceder qualquer benefício. Nesta hipótese, o preço que vigorará pelos serviços contratados será o preço integral vigente à época da contratação, desconsiderado o benefício concedido, devidamente corrigido na forma da lei e deste contrato.

10.5. O serviço de instalação será passível de cobrança pela **PRESTADORA**, no ato da contratação pelo **ASSINANTE**, exceto nos casos de planos com **FIDELIDADE** em que haja como benefício promocional a isenção ou descontos no valor da Taxa de Instalação, tudo na forma definida no "Termo de Adesão", que faz parte integrante do presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO TERMO DE USO DO SERVIÇO.

11.1 É proibido ao **ASSINANTE** utilizar o serviço para:

- a) Transmitir ou divulgar material ilegal, difamatório, ameaçador, obsceno, prejudicial, injurioso ou praticar atos que possam ser considerados discriminatórios em relação a qualquer raça, cor, credo ou nacionalidade;
- b) Atentar contra o direito de personalidade e intimidade de terceiros divulgando informações, sons ou imagens que causem, ou possam causar, qualquer espécie de constrangimento ou danos à reputação de referidas pessoas;
- c) Armazenar, compartilhar, difundir, transmitir ou colocar à disposição de terceiros quaisquer informações, imagens, desenhos, fotografias, gráficos, gravações de imagem ou de som que violem segredo industrial ou de comunicação;
- d) Transmitir arquivos, mensagens ou qualquer outro material cujo conteúdo viole direitos de propriedade intelectual da **PRESTADORA** ou de terceiros;
- e) Obter informações a respeito de terceiros, em especial endereços de *e-mails*, sem anuência do seu titular;
- f) Transmitir, dolosa ou culposamente, arquivos contendo vírus ou que de qualquer forma possam prejudicar os programas e/ou os equipamentos da **PRESTADORA** ou de terceiros;
- g) Obter *software* ou informação de qualquer natureza amparado por lei de proteção à privacidade ou à propriedade intelectual, salvo se detiver as respectivas licenças ou autorizações;
- h) Tentar violar sistemas de segurança de informação da **PRESTADORA** ou de terceiros, ou tentar obter acesso não autorizado a redes de computadores conectadas à *Internet*;
- i) Enviar publicidade ou comunicados de qualquer classe com finalidade de vendas ou outra de natureza comercial a uma pluralidade de pessoas sem a prévia solicitação ou o consentimento destas; (I) enviar cadeias de mensagens eletrônicas não previamente consentidas nem autorizadas pelos receptores, (II) utilizar o resultado de buscas, a que se pode ter acesso através do serviço, com finalidade de vendas, ou outra de natureza comercial, a uma pluralidade de pessoas, sem a prévia solicitação ou o consentimento destas (III) colocar à disposição de terceiros, com qualquer finalidade, dados captados a partir de listas de distribuição. Práticas estas conhecidas como "spam" ou correntes que gerem uso abusivo dos servidores da **PRESTADORA** e/ou reiteradas reclamações de assinantes;
- j) Fins ilegais mediante transmissão ou obtenção de material em desacordo com a legislação brasileira, materiais que atentem contra a ordem pública, ou ainda, que caracterizem prática tipificada como crime, ou material relacionado ao tráfico de drogas, pirataria e pedofilia;
- k) A divulgação de imagens e ideias cujo conteúdo seja considerado socialmente condenável ou atente contra valores éticos, morais ou religiosos, assim como aqueles que ponham em risco a saúde ou a integridade física do **ASSINANTE** ou de terceiros;

l) Compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado, ficando a **PRESTADORA** autorizada a inspecionar periodicamente as instalações do **ASSINANTE**, sem prévio aviso, a fim de manter o bom funcionamento do sistema.

11.2. O **ASSINANTE** responderá criminal e civilmente por quaisquer danos causados a terceiros ou a própria **PRESTADORA**, pelo descumprimento desta cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DOS PREÇOS, DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS.

12.1. Pelos serviços objeto do presente instrumento, as partes pactuam, em conformidade com o negócio jurídico perfeito e acabado, que o **ASSINANTE** remunerará a **PRESTADORA** nos valores e condições de pagamento ajustados no "Termo de Adesão".

12.2. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia avençada, o **ASSINANTE** será obrigado ao pagamento de: (i) multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada, 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.

12.3. O valor da mensalidade, previsto no "Termo de Adesão", será reajustado segundo a periodicidade de 12 meses com base na variação do IGP-M, 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.

12.4. Para a cobrança dos valores, a **PRESTADORA** poderá providenciar emissão de carnê, boleto bancário, débito em conta corrente ou outra forma de cobrança, bem como, em caso de inadimplemento, após 10 dias da notificação, protestar o referido título ou incluir o nome do **ASSINANTE** nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC.

12.5. O não recebimento da cobrança pelo **ASSINANTE** não o isenta do devido pagamento. Neste caso, o **ASSINANTE** deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a **PRESTADORA**, por intermédio de sua Central de Atendimento (telefones nº(11)3915-5915, endereço eletrônico www.fibraconecta.com.br, e-mail financeiro@fibraconecta.com.br), para que seja orientado em como proceder ao depósito dos valores.

13.5.1. Os boletos para pagamento serão disponibilizados ao **ASSINANTE** no endereço eletrônico da **PRESTADORA** ou encaminhados via e-mail, facultando-se, também, a solicitação de segunda via nos mesmos moldes da primeira.

12.6. O atraso ou não no pagamento das faturas poderá implicar, a critério da **PRESTADORA** e mediante prévia comunicação ao **ASSINANTE**, na redução da velocidade, suspensão parcial e total dos serviços contratados nos moldes regulamentados pela Anatel na Resolução 632 e/ ou que a substitua, sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato nas seguintes proporcionalidades e prazos:

- a) Após 15 (quinze) dias corridos da notificação, suspender parcialmente o provimento do serviço, com redução da velocidade contratada;
- b) Após 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial a **PRESTADORA** poderá suspender totalmente o provimento do serviço, deixando de cobrar qualquer valor referente à prestação de serviços;
- c) Após 30 (trinta) dias do início da suspensão total, a **PRESTADORA** poderá desativar definitivamente o serviço prestado ao **ASSINANTE** e rescindir o Contrato de Prestação do Serviço por escrito, bem como tomar as medidas cabíveis para o recebimento do débito, podendo promover cobrança por meios administrativos ou judiciais que se fizerem necessários, ficando certo que desde já, todos os encargos, honorários advocatícios, custas e despesas judiciais e extrajudiciais, ficarão por conta do **ASSINANTE**.

12.7. Caso o **ASSINANTE** efetue o pagamento antes da rescisão contratual, a **PRESTADORA** restabelecerá o serviço em até 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir do conhecimento da quitação do débito e mediante disponibilidade das equipes de instalação da **PRESTADORA**.

12.8. Eventuais falhas e interrupção na fruição dos serviços contratado em função da **PRESTADORA** ou ocorrências em sua rede, nos moldes normativos disponibilizarão o ressarcimento ao **ASSINANTE** mediante desconto/abatimento na próxima fatura, equivalente aos dias sem a prestação dos serviços. Para efeito de cálculo de ressarcimento será considerado "1 dia" o período que venha ultrapassar 8 horas consecutivas de interrupção ou falha que impossibilite a conexão do **ASSINANTE**.

12.9. Reclamações acerca de velocidade contratada deverão ser observadas pelo **ASSINANTE** as regras de medição homologadas pela Anatel que devem verificar pelo menos 10 (dez) medições em horários e datas distintas, mediante conexão cabeada e não por Wi-Fi.

12.10. A contestação de débito encaminhada pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA** via notificação ou através da Central de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer cobrança feita pela **PRESTADORA**, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

12.11. O **ASSINANTE**, nos termos do Art. 81 da Resolução 632/2014 da Anatel, terá o prazo máximo de até 3 anos da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a **PRESTADORA**.

12.12. A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** terá o prazo máximo de até 30 dias para apresentar a resposta.

12.13. O débito contestado deverá ter sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços objetos do questionamento, junto ao **ASSINANTE**, ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela **PRESTADORA**.

12.14. Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela **PRESTADORA**, fica o **ASSINANTE** obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento prevista no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, mediante ajuste de boleto parcial com a **PRESTADORA**, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

12.15. A **PRESTADORA** cientificará o **ASSINANTE** do resultado da contestação do débito.

12.16. Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao **ASSINANTE** um novo documento de cobrança com os valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária.

12.17. Caso o **ASSINANTE** já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a **PRESTADORA** se compromete a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente.

12.18. Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo **ASSINANTE**, acrescentando-se os encargos moratórios (multa e juros) e atualização monetária.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO.

13.1. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado a contar da data do ingresso do **ASSINANTE** no sistema, que ocorrerá com a instalação e disponibilização do serviço ora contratado.

13.2. Na hipótese de o **ASSINANTE** optar pela opção "Fidelidade" do serviço ora contratado, o "Contrato de Permanência" vigorará por prazo certo e pré-determinado a contar da data da opção, facultando-se à **PRESTADORA** prorrogar o contrato nos mesmos moldes ou ofertar nova promoção, desobrigando-se, contudo, a conceder o mesmo benefício.

13.3. Qualquer das partes poderá rescindir o presente Contrato a qualquer tempo, exceto na hipótese de "Fidelidade", mediante notificação a outra parte, observando as condições abaixo livremente aceitas pelo **ASSINANTE**:

13.3.1. Em sendo a rescisão imotivada provocada pelo **ASSINANTE**, tal pedido independe do adimplemento contratual, lhe sendo assegurada a informação sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e multas incidentes por descumprimento de prazos contratuais de permanência mínima.

13.3.2. Sem prejuízo das demais providências cabíveis, a **PRESTADORA** poderá rescindir este Contrato a qualquer tempo e sem notificação prévia se o **ASSINANTE** descumprir quaisquer obrigações ou deveres por ele assumidas neste instrumento ou decorrentes de Leis ou Resoluções.

13.3.3. O **ASSINANTE** que definitivamente não tenha mais interesse na continuidade da prestação do serviço deverá comunicar sua decisão à **PRESTADORA**, agendando a data de sua desconexão, devendo, ainda, durante este período, cumprir integralmente com as presentes obrigações contratuais, conforme a modalidade, oferta de capacidade escolhidas, prazo de contratação dos serviços, assim como, obrigações advindas de benefícios especiais condicionados à Fidelidade.

13.3.4. O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito pela **PRESTADORA**, caso seja cancelada a autorização a ela outorgada pela Autarquia Federal competente, ou por motivos de força maior que inviabilizem a prestação do serviço, como a superveniência de inviabilidade técnica no local requerido, o não recebimento de *link* da **PRESTADORA** de telecomunicações, a impossibilidade financeira da prestação do serviço, pedido ou decretação de insolvência, falência ou liquidação da **PRESTADORA** ou a ocorrência de caso fortuito ou de força maior regularmente comprovada, que venha paralisar a execução dos serviços por mais de 2 (dois) meses.

13.4. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modalidade acarretará na imediata interrupção dos serviços contratados.

13.5. No caso de descumprimento de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, a parte que der causa ao descumprimento sujeitar-se-á à indenização por danos decorrentes, sem prejuízo de demais sanções previstas em Lei e neste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA ANATEL.

14.1. Nos termos do Regulamento SCM – Resolução Anatel 614/2013, as informações regulatórias e normativas da prestação de SCM podem ser extraídas no site <https://www.anatel.gov.br>, ou pelas centrais de atendimento da ANATEL pelos Telefones 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

14.2.1. Sede ANATEL - Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H - CEP: 70.070-940 - Brasília - DF - Pabx: (55 61) 2312-2000.

14.2.2. 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.

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS.

15.1. A **PRESTADORA** poderá, a qualquer tempo, e a seu exclusivo critério, ceder ou transferir, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes do presente contrato.

15.2. O não exercício pela **PRESTADORA** de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto às infrações contratuais por parte do **ASSINANTE**, 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.

15.3. Caso uma ou mais disposições deste contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexecutável, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal previsão inválida, ilegal, nula ou inexecutável inexistisse.

15.4. As Cláusulas deste instrumento que, por sua natureza, tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à confidencialidade e responsabilidade, subsistirão à rescisão, independente da razão que a ensejar.

15.5. O presente contrato encontra-se registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de São Paulo/SP, entrará em vigor na data de seu registro para todos os **ASSINANTES**, e estará disponível para consulta no endereço eletrônico da **PRESTADORA**: www.fibraconnecta.com.br

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO FORO.

16.1. O Contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil e as partes elegem, para dirimir quaisquer controvérsias dele decorrentes, o foro da comarca da cidade onde foi contratado o serviço, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

São Paulo (SP), 07 de julho de 2022.



Clayton Meira
Diretor Comercial

BCM Serviços de Comunicação e Multimídia Ltda. – EPP
CNPJ: 28.438.324/0001-91

#cliente_razao#

#cliente_CNPJ_CPF#

