

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PROVIMENTO DE ACESSO À INTERNET E 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 PROVIMENTO DE ACESSO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, ACORDANDO QUANTO ÀS CLÁUSULAS E CONDIÇÕES ADIANTE DESIGNADAS.

## DAS PARTES

De um lado, denominada simplesmente OPERADORA SCM e/ou PROVEDOR DE INTERNET, a empresa, VIACEU INTERNET LTDA., pessoa jurídica de direito privado, doravante denominada **CONTRATADA** ou **PRESTADORA**, inscrita no CNPJ sob o n.º 04.841.758/0001-03, com endereço à Av. Antônio Olímpio de Moraes, n.º 338 sala 1.502, Centro, CEP 35.500-005, na cidade de Divinópolis, Estado de Minas Gerais, representada neste ato por seu representante legal infra assinado, qualificada nos termos do Art. 2º, Inciso VIII, Resolução Anatel 632/2014 como Prestadora de Pequeno Porte;

E do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Instrumento, doravante denominadas simplesmente **CONTRATANTE** ou **CLIENTE** ou **ASSINANTE**, nomeadas e qualificadas através do **TERMO DE CONTRATAÇÃO** ou de outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento; têm entre si justo e contratado o presente instrumento particular, acordando quanto às cláusulas e condições adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

## CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

1.1. Considera-se que, para fins deste contrato, a expressão TERMO DE CONTRATAÇÃO designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou *on line*) a este contrato para os dois serviços independentes deste instrumento, que determina o início de sua vigência, que 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 Instrumento. O TERMO DE CONTRATAÇÃO, assinado, aderido mediante um dos eventos designados na cláusula 3.1, ou o aceite do contrato pelos demais meios descritos, obriga o ASSINANTE aos termos e condições do presente Instrumento, podendo ser alterado através de ADITIVOS, desde que devidamente aceitos por cada parte.

1.2. Considera-se que PROVEDOR DE INTERNET e OPERADORA SCM, quando designados em conjunto, serão tratados neste instrumento como PRESTADORA.

1.3. Considera-se que os Serviços de provimento de acesso à internet, quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam serviços objetos deste Contrato, executados exclusivamente pelo PROVEDOR DE INTERNET e considerados, por Lei Federal e normas regulamentares da ANATEL, como típicos Serviços de Valor Adicionado (SVA), que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de comunicação ou telecomunicações.

1.4. Considera-se que os Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam serviços de telecomunicações também objetos deste Contrato, executados exclusivamente pela OPERADORA SCM ou PRESTADORA, que compreendem a disponibilização de rede de transporte para a transmissão de Informações Multimídia: sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons.

1.5. Considera-se que, ambos os serviços, Provimento de acesso à Internet e provimento de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) sejam, neste caso, prestados pela mesma empresa, por

serem serviços distintos e poderem ser CONTRATADOS separadamente, para fins de entendimento, didáticos e legais, são neste Instrumento tratados como se prestados por empresas distintas.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS**

2.1. Constitui-se objeto do presente instrumento, a prestação, pelo PROVEDOR DE INTERNET em favor do ASSINANTE, dos Serviços de provimento de acesso à internet, a serem disponibilizados ao ASSINANTE nos servidores do PROVEDOR DE INTERNET, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato e no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento. Para a disponibilização dos Serviços de provimento de acesso à internet nas dependências do ASSINANTE, a OPERADORA SCM prestará os Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), nos termos do Art. 39, I, Resolução 614/2013 ANATEL, também objeto deste Contrato, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato e no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e essencial à celebração deste instrumento.

2.2. A prestação dos Serviços de provimento de acesso à Internet será realizada direta e exclusivamente pelo PROVEDOR DE INTERNET, o que não requer qualquer autorização da ANATEL para sua consecução, haja vista este serviço ser considerado, por Lei Federal e normas regulamentares da própria ANATEL, como típico Serviço de Valor Adicionado (SVA), que não se confunde com quaisquer modalidades dos serviços de telecomunicações.

2.3. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada direta e exclusivamente pela OPERADORA SCM, que se encontra devidamente autorizada para ofertar os referidos serviços de telecomunicações, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos do ATO 45.159/2004, de 01/07/2004, publicado no D.O.U. em 06/07/2004, Processo n.º 53500.001008/2003, com telefone de atendimento n.º 0800-34-94-23 e endereço eletrônico [www.viaceu.com.br](http://www.viaceu.com.br).

2.4. 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 I da Resolução ANATEL n.º 614, de 28 de maio de 2013, as modificações constantes no anexo I da Resolução ANATEL n.º 632, de 07 de março de 2014, e demais normas aplicáveis.

2.5. As partes reconhecem que os Serviços de Conexão à Internet (SVA) e os Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) constituem serviços distintos, mas complementares, e a ausência de qualquer um dos serviços impossibilita o ASSINANTE ter acesso à rede mundial de computadores, Internet.

2.6. O ASSINANTE reconhece e declara que lhe é livremente possibilitada a contratação dos Serviços de Conexão à internet (SVA) perante outro Provedor de Internet, distinto daquele qualificado no presente instrumento, sendo apenas exigido que o Provedor de Internet possua compatibilidade técnica com os equipamentos e infraestrutura de telecomunicações administrada pela PRESTADORA.

2.7. Da mesma forma, o ASSINANTE reconhece e declara que lhe é livremente possibilitada a contratação dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) perante outra Operadora SCM, distinta daquela qualificada no presente instrumento, sendo apenas exigido que a Operadora SCM seja devidamente autorizada pela ANATEL e mantenha equipamentos devidamente certificados e homologados, bem como possua compatibilidade técnica com os equipamentos e infraestrutura de informática e internet utilizada pela PRESTADORA.

2.8. O ASSINANTE reconhece e desde já concorda que a OPERADORA SCM, nos termos do Artigo 60 da Resolução n.º 73/98 e Artigos 8º e 9º da Resolução n.º 614/2013, poderá utilizar para a prestação dos serviços de Comunicação Multimídia, infraestrutura própria ou de terceiros, e

inclusive, poderá ceder ou subcontratar terceiros para a prestação de serviços inerentes, acessórios ou complementares aos serviços de telecomunicações, ficando a OPERADORA SCM, em qualquer hipótese, plenamente responsável perante a ANATEL e o ASSINANTE pelos serviços executados.

2.9. O serviço será habilitado no(s) endereço(s) indicado(s) no “TERMO DE CONTRATAÇÃO”, no qual o ASSINANTE se compromete a disponibilizar local próprio, protegido, com energia elétrica e passagem para os cabos necessários para que se possa efetuar a instalação de uma antena ou outro equipamento através de sua fixação em ponto onde ocorra as condições técnicas necessárias à realização do enlace via rádio, cabo, fibra óptica ou outros, entre o imóvel indicado para a instalação e a central de servidores da PRESTADORA através da contratação de empresa de telecomunicações habilitada para tal perante a ANATEL.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO**

3.1. A adesão pelo ASSINANTE ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

3.1.1. Assinatura do TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso;

3.1.2. Preenchimento de aceite “*on line*” com a confirmação via e-mail do TERMO DE CONTRATAÇÃO eletrônico através do primeiro acesso à Internet, por meio da CONEXÃO;

3.1.3. Pagamento da forma proporcional ao serviço prestado de acordo com o início da prestação dos serviços, ou total via boleto bancário, depósito em Conta Corrente da PRESTADORA, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela PRESTADORA.

3.1.4. Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato quando o ASSINANTE utilizar o serviço durante o período de 07 (sete) dias, consecutivos ou não, contados a partir da data da ativação, implicando na anuência (aceitação) integral dos termos deste contrato e da aceitação dos serviços instalados e disponibilizados.

3.2. Em relação à PRESTADORA, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o ASSINANTE aderiu ao presente Contrato mediante uma das formas e eventos supracitados nos itens 3.1.1 e 3.1.2, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 3.1.3 e 3.1.4 acima, em que poderá a CONTRATADA, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura/aceite do TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso ou eletrônico.

3.3. Se o CONTRATANTE for Pessoa Jurídica poderá ser necessário anexar, como documentação complementar ao Contrato e ao TERMO DE CONTRATAÇÃO, cópias do Contrato Social e da Última Alteração Contratual ou Contrato Social Consolidado; da Carteira de Identidade e do CPF dos Sócios da Empresa que assinam e respondem pela mesma e/ou do representante constituído legalmente através de procuração registrada em cartório, além de comprovante de endereço, também se utilizando de cópias digitalizadas.

3.4. Se o CONTRATANTE for Pessoa Física poderá ser necessário anexar, como documentação complementar ao Contrato e ao TERMO DE CONTRATAÇÃO, cópias da Carteira de Identidade e CPF, além de comprovante de endereço, também se utilizando de cópias digitalizadas.

3.5. O não recebimento do Contrato e do TERMO DE CONTRATAÇÃO, bem como da documentação complementar exigida no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados a partir da data da ativação dos serviços objeto desta contratação, faculta à PRESTADORA suspender a prestação de serviços e cancelar este Contrato, sem prejuízo de cominações previstas em lei ou neste instrumento.

## **CLÁUSULA QUARTA - DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE PROVIMENTO DE ACESSO À INTERNET (SVA)**

4.1. O PROVEDOR DE INTERNET disponibilizará em seus servidores, a Porta IP (Internet Protocol), e-mails e outros serviços inerentes ao Serviço de Provimento de Acesso à Internet (SVA) ao ASSINANTE, bem como efetuará a configuração necessária à ativação do acesso à internet no equipamento disponibilizado pelo ASSINANTE ou cedido a uso e instalado pela PRESTADORA, no prazo definido no TERMO DE CONTRATAÇÃO de acordo com as especificações técnicas de viabilidade podendo ainda sofrer alterações em decorrência de força maior, contados após a data de assinatura do **TERMO DE CONTRATAÇÃO** conforme item 3.1.1.

4.1.1. O prazo para disponibilização da conexão poderá sofrer alterações, sendo previstas as seguintes hipóteses: (i) caso o ASSINANTE não disponibilize local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para os serviços; (ii) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática; (iii) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários; (iv) outras hipóteses que não exista culpabilidade da PRESTADORA.

**4.1.2. A PRESTADORA de serviço de provimento de acesso à internet efetuará a conexão para somente um equipamento do ASSINANTE, vinculado à apenas uma das formas de adesão de opção do ASSINANTE previstas no item 3.1, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais e compartilhamento da conexão pelo ASSINANTE.**

4.2. O ASSINANTE poderá receber da PRESTADORA, quando necessário, a identificação e senha necessárias ao acesso à internet, não podendo em hipótese alguma ser a identificação/senha transferida a terceiros e/ou explorada para quaisquer fins comerciais/econômicos, sob pena infração contratual.

4.3. O ASSINANTE assume integral responsabilidade por si e por terceiros na utilização de sua identificação e respectiva senha, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros e legais daí resultantes.

4.3.1. Não serão permitidas conexões simultâneas utilizando o mesmo código do ASSINANTE e a mesma senha privativa.

4.4. Para a **solução de problemas na conexão à internet**, a PRESTADORA disponibiliza ao ASSINANTE o seguinte número de atendimento: (37) 3213-4800.

4.5. A conexão a internet será prestada em diversas faixas de velocidade contratada, conforme escolha do contratante, sendo que as velocidades nominais máximas do serviço contratado estarão sujeitas a variações em razão de fatores externos envolvidos que se encontram fora do controle direto, alheios a prestação de serviço disponibilizado pela PRESTADORA, tais como, sem exclusão dos demais, **GARANTIDA APENAS A VELOCIDADE DENTRO DA REDE DE DOMÍNIO DA PRESTADORA**: Características da rede internet, como indisponibilidade de servidores, bom funcionamento do hardware e dos softwares envolvidos em todas as conexões, congestionamentos de sites, rotas e demais fatores inerentes à rede mundial de computadores (internet), rede interna do cliente.

Por essas razões, a PRESTADORA não garante a velocidade máxima escolhida pelo contratante e não se responsabiliza pelas diferenças de velocidades ocorridas em razão de fatores externos, alheios a sua vontade, tais como paginas de destino na internet, quantidade de pessoas conectadas ao mesmo tempo ao provedor de acesso, problema no micro computador utilizado pelo contratante, entre outros. A melhor forma de testar o funcionamento da conexão à internet (SVA) é usar o teste disponibilizado pela PRÓPRIA PRESTADORA. A velocidade mínima garantida é regulamentada pela Anatel.

4.6. As solicitações do ASSINANTE também podem ser enviadas via atendimento eletrônico, disponibilizado no seguinte endereço: [suporte@viaceu.com.br](mailto:suporte@viaceu.com.br).

## **CLÁUSULA QUINTA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**

5.1. São deveres da PRESTADORA de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), dentre outros previstos no Capítulo III do Regulamento Anexo I à Resolução ANATEL n.º 614/2013:

5.1.1. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 73/1998), da Resolução ANATEL n.º 614/2013 e da Resolução ANATEL n.º 632/2014, ser integralmente a responsável pela exploração e execução perante o ASSINANTE, 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, ressalvadas as exceções previstas em legislação, inclusive quanto ao correto funcionamento da rede de suporte ao serviço;

5.1.2. Ser responsável por manter a qualidade e regularidade adequada à natureza dos serviços prestados, atendendo e respondendo às reclamações do ASSINANTE e respeitando a inviolabilidade e o sigilo da comunicação de seus clientes, salvo por expressa ordem judicial.

5.1.3. Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) segundo os parâmetros de qualidade dispostos no Regulamento Anexo I 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;

5.1.4. Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento para seus Assinantes, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, de forma a possibilitar eventuais reclamações relativas a infrações dos serviços contratados:

5.1.4.1. Através de contato telefônico com o Centro de Atendimento: **0800-34-9423**;

5.1.4.2. Através de contato eletrônico, disponibilizado no seguinte endereço de e-mail: **suporte@viaceu.com.br**.

5.1.4.3. Não podendo ser sanada de pronto as solicitações efetuadas pelo ASSINANTE, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis a contar do registro (protocolo) de reclamação efetuado pela PRESTADORA (Artigo 17, Decreto 6523/2008), ficará a PRESTADORA de serviços SCM responsável pela execução das providências solicitadas pela ASSINANTE, bem como responsável pelo envio de respostas ao ASSINANTE em relação às providências solicitadas.

5.1.4.4. Os atendimentos pela PRESTADORA referentes às solicitações de reparo nas conexões serão providenciados em até 72 (setenta e duas) horas após receber a comunicação efetuada pelo ASSINANTE.

5.1.5. Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 47 e incisos do Regulamento Anexo I à Resolução ANATEL n.º 614/2013 com as alterações previstas na Resolução ANATEL n.º 632/2014, quais sejam: (I) prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação; (II)

apresentar à Anatel, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimada, por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência, todos os dados e informações que lhe sejam solicitados referentes ao serviço, inclusive informações técnico-operacionais e econômico-financeiras, em particular as relativas ao número de Assinantes, à área de cobertura e aos valores aferidos pela Prestadora em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade; (III) cumprir e fazer cumprir este Regulamento e as demais normas editadas pela Anatel; (IV) utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel; (V) permitir, aos agentes de fiscalização da Anatel, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei; (VI) disponibilizar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado, estando o mesmo largamente disponibilizado no endereço eletrônico: [www.viaceu.com.br](http://www.viaceu.com.br), inclusive utilizando-se de meios para que o conteúdo do contrato de prestação do serviço e do Plano de Serviço seja acessível aos portadores de deficiência visual; (VII) **observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das Prestadoras, 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**; (IX) tornar disponíveis ao ASSINANTE informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamentação técnica comprovada; (X) prestar esclarecimentos ao ASSINANTE, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços; (XI) 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; (XII) observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas; (XIII) manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso; (XIV) manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço.

5.1.6. Solucionar as reclamações do ASSINANTE sobre falhas nos serviços prestados, **cujo prazo para resolução se iniciará somente a partir do momento da geração do protocolo de atendimento da solicitação do ASSINANTE.**

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

5.2. **A PRESTADORA de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) e/ou a PRESTADORA de Serviços de Conexão à Internet (SVA) poderão disponibilizar ao ASSINANTE equipamentos para receber a conexão, tais como roteadores, conversores, e este os guardará como fiel depositário, devendo ocorrer sua devolução em caso encerramento contratual com sujeição a infração contratual e sanções legais; ou, poderá ainda ocorrer a comercialização através de compra e venda ao ASSINANTE dos equipamentos necessários para a conexão, tais como roteadores e antenas, efetuada através de instrumento contratual autônomo, sendo ainda, facultado ao ASSINANTE a alternativa de adquirir os equipamentos necessários junto a outro fornecedor, desde que sejam compatíveis com o sistema da PRESTADORA e homologados pela ANATEL.**

5.2.1. Após o encerramento contratual, os equipamentos cedidos de que trata o caput do item 5.2 deverão ser devolvidos à PRESTADORA em perfeitas condições de funcionamento no prazo máximo de 05 (cinco) dias. A não devolução do equipamento ou a devolução do equipamento fora de condições de uso normal, sujeitará o ASSINANTE ao pagamento a título de indenização no valor previsto e pactuado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante deste instrumento, através da geração de cobrança bancária ou boleto bancário, sem prejuízo de outras sanções previstas em lei e neste instrumento.

5.3. Para as conexões a rádio, a PRESTADORA de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) disponibilizará o acesso pelo ASSINANTE a um dos pontos de acesso “*wireless*” da rede.

5.3.1. Os pontos de acesso “*wireless*” estarão sempre emitindo e recebendo sinal em ondas de rádio dentro das características, frequências e potências permitida pelas normas e resoluções emitidas pela ANATEL, sendo que a qualidade de conexão do ASSINANTE 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 freqüência captados pela antena do ASSINANTE, estado de conservação das instalações (cabo, conectores, antena, etc.) do ASSINANTE, qualidade do aterramento elétrico de seu equipamento, potencia de emissão de seu equipamento de rádio, dentre outros;

5.4. Caberá à PRESTADORA efetuar e manter ativa a conexão do ASSINANTE à rede, bem como garantir o tráfego de dados multimídia, nas condições de banda do plano contratado.

5.5. À PRESTADORA caberá respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço, inclusive, mas não se limitando, as leis de segurança, confidencialidade e propriedade intelectual.

5.6. A PRESTADORA se reserva o direito de prestar, tanto o suporte telefônico quanto o suporte *in loco* através de empresas terceiras, conforme Artigo 41, inciso II, da Resolução ANATEL 614/2013.

## **CLÁUSULA SEXTA – DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE**

6.1. São deveres do ASSINANTE, dentre outros previstos no Capítulo IV do Regulamento Anexo I à Resolução ANATEL n.º 614/2013 e Anexo I Resolução ANATEL n.º 632/2014:

6.1.1. Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento;

6.1.2. Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos aos serviços ora contratados, comunicando à PRESTADORA qualquer eventual anormalidade observada, devendo registrar sempre o número do chamado ou protocolo de atendimento para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado, ciente de que o início do prazo para a PRESTADORA sanar eventual futura reclamação se dará após a geração do número do chamado ou protocolo de atendimento;

6.1.3. Fornecer todas as informações e documentos solicitados necessários à prestação dos serviços objeto deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela PRESTADORA;

6.1.4. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária ao funcionamento dos serviços, garantindo à PRESTADORA amplo acesso às suas dependências, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial.

6.1.4.1. A título de infraestrutura adequada a ser disponibilizada pelo ASSINANTE, 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.

**6.1.5. É de exclusiva responsabilidade do ASSINANTE a instalação, manutenção e proteção elétrica de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade.**

6.1.6. Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos da PRESTADORA ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos, extravios sofridos pelos mesmos e retenções injustificadas e abusivas, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de **exigibilidade de terceiros** perante o ASSINANTE.

**6.1.7. Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 57 e incisos do Regulamento Anexo I à Resolução ANATEL n.º 614/2013 e Regulamento Anexo I à Resolução ANATEL n.º 632/2014, quais sejam: (I) - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de**

**telecomunicações;** (II) - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral; (III) - comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações; (IV) - **cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;** (V) - somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas; (VI) - **indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;** e, (VII) - comunicar imediatamente à sua Prestadora: a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e, c) qualquer alteração das informações cadastrais.

6.1.8. O Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, em seu Artigo 47, inciso IV veda a prestação do serviço com a utilização de equipamentos não certificados e homologados pela Anatel, e assim o ASSINANTE se obriga a 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 por vedação expressa da Anatel.

6.1.9. 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 os mesmos possam ser adquiridos por intermédio da conexão. Qualquer contribuição nesse sentido efetuada pela PRESTADORA não lhes imputará responsabilidade por essa proteção.

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

6.2. Nos termos do Artigo 3º e incisos do Regulamento Anexo I à Resolução ANATEL n.º 632/2014 e Incisos XIV, XVII e XVIII do Regulamento Anexo I à Resolução ANATEL 614/2013, o ASSINANTE tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

6.2.1. I - ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

6.2.2. II - à liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço;

6.2.3. III - 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;

6.2.4. IV - 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;

6.2.5. V - à 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;

6.2.6. VI - à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese prevista no Capítulo VI do Título V da Resolução ANATEL n.º 632/2014 ou por descumprimento de deveres constantes do Art. 4º da Lei Geral de Telecomunicações, sempre após notificação prévia pela Prestadora;



6.2.7. VII - à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;

6.2.8. VIII - à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima de 05 (cinco) dias, prevista no Art. 76 da Resolução ANATEL n.º 632/2014;

6.2.9. IX - à resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

6.2.10. X - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

6.2.11. XI - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

6.2.12. XII - 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;

6.2.13. XIII - 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;

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

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

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

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

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

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

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

6.2.21. (XIV) - à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;

6.2.22. (XVII) - a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;

6.2.23. (XVIII) - à continuidade do serviço pelo prazo contratual, salvo exceções legais;

6.3. Nos termos do Artigo 7º da Lei 12.965/2014, o ASSINANTE tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável: (I) - inviolabilidade da intimidade e da vida privada, sua proteção e indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação; (II) - **inviolabilidade e sigilo do fluxo de suas comunicações pela internet, salvo por ordem judicial, na forma da lei**; (III) - **inviolabilidade e sigilo de suas comunicações privadas armazenadas, salvo por ordem judicial**; (IV) - **não suspensão da conexão à internet, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização**; (V) - manutenção da qualidade contratada da conexão à internet; (VI) -

informações claras e completas constantes dos contratos de prestação de serviços, com detalhamento sobre o regime de proteção aos registros de conexão e aos registros de acesso a aplicações de internet, bem como sobre práticas de gerenciamento da rede que possam afetar sua qualidade; (VII) - não fornecimento a terceiros de seus dados pessoais, inclusive registros de conexão, e de acesso a aplicações de internet, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado ou nas hipóteses previstas em lei; (VIII) - informações claras e completas sobre coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção de seus dados pessoais, que somente poderão ser utilizados para finalidades que: a) justifiquem sua coleta; b) não sejam vedadas pela legislação; e c) estejam especificadas nos contratos de prestação de serviços ou em termos de uso de aplicações de internet; (IX) - consentimento expresso sobre coleta, uso, armazenamento e tratamento de dados pessoais, que deverá ocorrer de forma destacada das demais cláusulas contratuais; (X) - exclusão definitiva dos dados pessoais que tiver fornecido a determinada aplicação de internet, a seu requerimento, ao término da relação entre as partes, ressalvadas as hipóteses de guarda obrigatória de registros previstas nesta Lei; (XI) - publicidade e clareza de eventuais políticas de uso dos provedores de conexão à internet e de aplicações de internet; (XII) - acessibilidade, consideradas as características físico-motoras, perceptivas, sensoriais, intelectuais e mentais do usuário, nos termos da lei; e (XIII) - aplicação das normas de proteção e defesa do consumidor nas relações de consumo realizadas na internet.

6.4. O ASSINANTE deverá comunicar imediatamente à PRESTADORA, 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 ou protocolo de atendimento para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado, sendo a partir da geração do número de chamado ou protocolo de atendimento o início do prazo para resolução da solicitação pela PRESTADORA.

6.5. A prestação de serviços ora contratados é de natureza individual e intransferível, para uso na área do seu imóvel somente, não sendo permitida ao ASSINANTE a cessão ou venda total ou parcial desses serviços a terceiros, a qualquer título que seja.

6.6. Em caso de mudança no endereço do ASSINANTE para fornecimento do serviço, **o atendimento ficará condicionado a estudos de viabilidade técnica** pela Operadora do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), responsável pelo enlace de telecomunicações, e à possibilidade de fornecimento do serviço no novo endereço indicado, **sendo cobrada taxa de transferência de acordo com a tabela vigente.**

6.7. Considerando as políticas de uso aceitável da internet, são obrigações do ASSINANTE:

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

6.7.2. Respeitar a privacidade e intimidade de outros clientes e/ou terceiros, não buscando, dentre outras, acesso a senhas e dados privativos, bem como não modificando arquivos ou assumindo, sem autorização, a identidade de outro cliente;

6.7.3. 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;

6.7.4. 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.

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

6.7.6. Ressarcir os equipamentos utilizados, cedidos pela PRESTADORA, quando constante no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante deste instrumento, sob pena de busca e apreensão independente de notificação prévia, sem prejuízo de sanções cíveis e criminais, quando do descumprimento deste Instrumento, atraso injustificado no pagamento pelos serviços ou retenção abusiva e injustificada dos mesmos.

6.7.6.1. Após o encerramento contratual, os equipamentos cedidos de que trata o caput do item 5.2 deverão ser devolvidos à PRESTADORA em perfeitas condições de funcionamento no prazo máximo de 05 (cinco) dias. A não devolução do equipamento ou a devolução do equipamento fora de condições de uso, sujeitará o ASSINANTE ao pagamento a título de indenização no valor previsto e pactuado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante deste instrumento, através da geração de cobrança bancária ou boleto bancário, sem prejuízo de outras sanções previstas em lei e neste instrumento.

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

7.1. Pelos serviços de provimento de acesso à internet (SVA), o ASSINANTE pagará à PRESTADORA os valores pactuados no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, parte integrante deste instrumento, onde se constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.

7.2. Pelos serviços de comunicação multimídia (SCM), o ASSINANTE pagará à PRESTADORA os valores pactuados no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, parte integrante deste instrumento, onde constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.

7.3. O **TERMO DE CONTRATAÇÃO** discriminará os valores que serão pagos por cada serviço, separadamente, haja vista serem serviços de natureza jurídica totalmente distinta, assim como discriminará taxas de habilitação, benefícios por permanência e instalação de equipamentos porventura cedidos e o valor dos mesmos em caso retenção abusiva por parte do ASSINANTE.

7.4. Poderá a PRESTADORA, independentemente da aquiescência do ASSINANTE, terceirizar a cobrança dos valores referentes ao serviço de provimento de acesso à internet (SVA) pactuados no **TERMO DE CONTRATAÇÃO** a qualquer pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual, restando plenamente ciente desta faculdade o ASSINANTE a partir da assinatura do **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.

7.5. Poderá a PRESTADORA, independentemente da aquiescência do ASSINANTE, terceirizar a cobrança dos valores referentes ao serviço de comunicação multimídia (SCM) pactuados no **TERMO DE CONTRATAÇÃO** a qualquer pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual, restando plenamente ciente desta faculdade o ASSINANTE a partir da assinatura do **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.

7.6. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à PRESTADORA, nos termos deste contrato, 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 IGP-DI ou IPCA do período, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias; 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.

7.7. Os preços dos serviços poderão ser reajustados após decorridos 12 (doze) meses a partir da data-base de início de comercialização dos serviços, independente da data de contratação pelo ASSINANTE, limitado ao IGP-DI ou outro índice que venha a substituí-lo.

7.8. Para a cobrança dos valores descritos neste contrato e/ou no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a PRESTADORA poderá providenciar emissão de carnê, boleto bancário, débito em conta corrente ou qualquer outra forma de cobrança, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título e/ou incluir o nome do ASSINANTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC.

7.9. O não recebimento da cobrança pelo ASSINANTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o ASSINANTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a PRESTADORA para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores.

7.10. As partes declaram que os valores mensais devidos pelo ASSINANTE à PRESTADORA 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.

7.11. Fazem parte da composição de custos dos serviços os tributos federais, estaduais, municipais e outros, conforme legislação aplicável vigente. Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços contratados, o ASSINANTE desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

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

7.13. O atraso no pagamento de qualquer quantia prevista no presente Contrato implicará em imediata notificação de existência de débito nos termos do Art. 90 do Regulamento I da Resolução ANATEL n.º 632/2014 e após o prazo de **15 (quinze) dias**, poderá implicar, a critério da PRESTADORA de serviços SCM, na **suspensão automática parcial do serviço contratado pela redução da velocidade contratada** (Art. 92, III, Resolução 632/2014), 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.

7.13.1. Transcorridos **30 (trinta) dias** da suspensão automática parcial do serviço contratado pela redução da velocidade contratada, poderá implicar a critério da PRESTADORA de serviços SCM, na **suspensão total do serviço contratado** (Art. 93, Resolução 632/2014).

7.13.2. Transcorridos **30 (trinta) dias** da suspensão total do serviço contratado, poderá implicar a critério da PRESTADORA de serviços SCM, na **rescisão contratual** (Art. 97, Resolução 632/2014), sem prejuízo das demais sanções previstas na legislação e neste instrumento.

7.13.3. Rescindido o Contrato por inadimplência, a PRESTADORA encaminhará ao ASSINANTE no prazo máximo de 07 (sete) dias o comprovante escrito da rescisão, informando desde já da possibilidade do registro do débito nos sistemas de proteção ao crédito, podendo ainda se dar tal comunicação por mensagem eletrônica ou correspondência, no último endereço constante de sua base cadastral.

7.13.4. Caso o Consumidor efetue o pagamento do débito, antes da rescisão do contrato, a PRESTADORA deve restabelecer a prestação do serviço em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito ou da inserção de créditos.

7.14. Na hipótese do ASSINANTE solicitar à PRESTADORA 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 ASSINANTE certificar-se previamente junto à PRESTADORA do valor vigente à época.

7.15. A PRESTADORA de serviços SVA poderá oferecer planos de serviços com FRANQUIA DE CONSUMO, na modalidade Pré-Paga ou Pós-Paga, os quais deverão ser expostos de modo claro e objetivo, de fácil compreensão pelo ASSINANTE, seja na sua página na Internet, em suas peças publicitárias ou no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, oferecendo ao ASSINANTE meios de acompanhar em tempo real o consumo incorrido.

7.16. Após o consumo integral da franquia pré-paga ou pós-paga contratada o ASSINANTE pagará pelo consumo excedente os valores constantes no **TERMO DE CONTRATAÇÃO** e ou na página da PRESTADORA de serviços SVA e/ou em suas peças publicitárias.

7.17. O ASSINANTE terá assegurada a continuidade da prestação dos serviços mesmo após o consumo integral da franquia contratada, de acordo com a regulamentação em vigor, a menos que por sua própria vontade, solicite o bloqueio e ou a redução da banda contratada nos limites por ele definidos, podendo a solicitação de tal bloqueio ou redução ocorrer previamente mediante **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.

7.18. O ASSINANTE poderá ter o serviço suspenso ou a velocidade diminuída, de acordo com a sua vontade, desde que notifique por escrito ou por e-mail a PRESTADORA de serviços SVA de que esta é a sua vontade, concedendo à PRESTADORA prazo mínimo de 72 (setenta e duas) horas para as providências técnicas.

## **CLÁUSULA OITAVA – DA ANATEL**

8.1 - Nos termos do Art. 39, incisos XI e XII da Resolução n.º 614, de 28 de Maio de 2013, cumpre-se neste contrato que as informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação de serviço de comunicação multimídia (SCM) ora contratada podem ser extraídas no site <<http://www.anatel.gov.br>>, 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:

### 8.1.1 - Sede

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

### 8.1.2 - 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

### 8.1.3 - Atendimento Documental - Biblioteca

SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo,  
Brasília - DF, CEP: 70.070-940

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

9.1. Serão de responsabilidade do ASSINANTE os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infra-estrutura necessária (computadores, etc.) de sua propriedade para a ativação dos serviços contratados neste instrumento.

9.2. Serão de responsabilidade do ASSINANTE os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da PRESTADORA ou de terceiros, em caso de perda, extravio, dano, destruição dos mesmos, ainda que parcialmente, decorrentes da ação ou omissão provocados por atos de seus empregados, prepostos ou de terceiros, inclusive por retenções indevidas e abusivas, podendo inclusive caracterizar-se como apropriação indébita de eventuais equipamentos cedidos à uso, conforme opção do ASSINANTE no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.

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

9.4. A PRESTADORA, 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 ASSINANTE através dos serviços objeto do presente Contrato, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da manutenção, veiculação, divulgação e hospedagem de qualquer tipo de mensagem e informação considerada, por aquele Poder ou órgão, como ilegal, imprópria ou indevida, resguardado desde já o Direito de Regresso da PRESTADORA em desfavor do ASSINANTE que assim proceder ilegalmente, ou então, por penalidades decorrentes dos atrasos na adequação de sua infraestrutura.

9.5. O ASSINANTE é inteiramente responsável pelo: (i) conteúdo das comunicações, postagens 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.

9.6. A PRESTADORA não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, *malwares*, *trojans*, etc., por falha de operação por pessoas não autorizadas, falhas na Internet, na infraestrutura do ASSINANTE, de condições climáticas, 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 PRESTADORA.

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

9.8. O ASSINANTE 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, conforme estabelecidos no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.

9.9. 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.

9.10. A PRESTADORA de serviços SCM 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 ASSINANTE com antecedência mínima de 12 (doze) horas, por e-mail, ou telefone, ou fixação no site da PRESTADORA de serviços SCM, ou qualquer outro tipo de contato.

9.10.1. A PRESTADORA de serviços de provedor de internet (SVA) 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 ASSINANTE com antecedência por e-mail, telefone, fixação no site da PRESTADORA, ou qualquer outro tipo de contato.

9.11. A PRESTADORA atenderá às solicitações do ASSINANTE para reparos na conexão, dentro dos prazos estabelecidos para o plano contratado.

9.12. A PRESTADORA 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, motivos de força maior tais como causas da natureza, catástrofes, problemas nos links contratados de terceiros e outros previstos na legislação.

9.12.1. A PRESTADORA 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 ASSINANTE ou ainda pelo mau funcionamento ou erro de configuração do equipamento que recebe a conexão.

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

9.12.3. Por não ter conhecimento, muitas vezes dos problemas que ocorrem na ponta do cliente ou por não ter meios de resolver problemas de terceiros, fornecedores do link de conexão à Internet, em muitos casos de paralisação parcial ou total dos serviços, a responsabilidade da PRESTADORA é limitada ao desconto, a ser aplicado na próxima cobrança de mensalidade de conexão, proporcionalmente às horas interrompidas, ou fração superior a 30 (trinta) minutos, em relação ao total de horas do mês, conforme o seguinte cálculo:  $\text{Desconto} = \text{Valor da Mensalidade de Conexão} \times \text{Horas de Interrupção} / 720$ , desde que, solicitadas pelo ASSINANTE, por escrito, informando oficialmente a data e o momento em que ocorreram as paralisações.

9.13. O ASSINANTE 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 PRESTADORA qualquer ônus ou penalidade.

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

9.15. A PRESTADORA não se responsabiliza por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento do ASSINANTE, decorrentes ou não do uso da conexão, incluindo-se os motivados por descargas elétricas atmosféricas.

## **CLÁUSULA DÉCIMA – DA VIGÊNCIA, CONTRATO DE PERMANÊNCIA E RESCISÃO**

10.1. O presente instrumento vigorará pelo prazo previsto no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, a contar da data de assinatura do **TERMO DE CONTRATAÇÃO** ou outra forma de adesão ao presente instrumento, 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.

**10.1.1 Faculta-se à PRESTADORA a entabular contrato de permanência nos termos do Art. 57 a 59 da Resolução Anatel 632/2014, onde será informado ao ASSINANTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO o prazo mínimo, o benefício conferido pela permanência, seu valor, o valor da sanção pelo descumprimento contratual, considerando-se para todos os fins de direito vinculado ao presente instrumento.**

10.1.2. Em relação aos serviços prestados neste Instrumento, o desrespeito ao prazo de fidelização aderido no presente Instrumento e no TERMO DE CONTRATAÇÃO a pedido ou por culpabilidade do ASSINANTE, antes do decurso do prazo de vigência contratual, acarretará no pagamento pelo ASSINANTE do valor relativo à taxa de habilitação, estipulada no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo de demais perdas e danos previstos em Lei e neste instrumento, e sem prejuízo da obrigatoriedade da devolução dos equipamentos cedidos à utilização constantes no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, sob pena de a retenção abusiva e injustificada acarretar as providencias previstas neste instrumento e em Lei.

10.1.3. Já no tocante especificamente aos serviços de comunicação multimídia (SCM), poderá o ASSINANTE rescindir este contrato antecipadamente, a qualquer momento, sem qualquer ônus ou penalidade, salvo exceções previstas em lei.

**10.2. O ASSINANTE fica ciente de que a rescisão do presente contrato, de sua parte, antes do término de vigência dos serviços (SVA) previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, é entendida como descumprimento da condição contratual do prazo de fornecimento dos serviços constantes no TERMO DE CONTRATAÇÃO, aceito pelo ASSINANTE, ficando obrigado ao pagamento, a PRESTADORA, dos valores estipulados na Cláusula 10.1.2, além da devolução dos equipamentos a PRESTADORA, quando tiverem sido por ela disponibilizados, no mesmo estado em que os recebeu quando da contratação. A não devolução dos equipamentos implicará na cobrança do valor relativo à Taxa de Indenização pela não devolução dos equipamentos cedidos, estipulado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, e aceito pelo ASSINANTE e será cobrada automaticamente mediante emissão de fatura contra o ASSINANTE, conjuntamente à penalização pela quebra do contrato em relação à vigência.**

**10.3. A rescisão deste contrato pelo ASSINANTE, cumprindo ou não a cláusula de prazo de fornecimento dos serviços pactuada, deverá ser feita por escrito com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, antes do vencimento do próximo boleto e produzirá efeito no último dia do mês civil (exemplo: vencimento em 10 (dez) de março; solicitação de cancelamento em 11 (onze) de fevereiro; portanto, já terá sido emitido novo boleto, que dará direito de utilização dos serviços até 31(trinta e um) de março). Assim, o ASSINANTE, ao solicitar o cancelamento da assinatura, reconhece desde já que terá direito de uso até o fim do período pago ou a pagar, ficando a PRESTADORA isenta de ressarcimento de qualquer valor pago ou gerado na data da solicitação do cancelamento, e somente ao final da utilização efetiva dos serviços, o ASSINANTE efetuará a devolução em até 05 (cinco) dias dos equipamentos cedidos.**

**10.4. Na hipótese de inadimplemento por parte do ASSINANTE de alguma das parcelas mensais da assinatura dos serviços, mesmo estando o serviço parcialmente indisponível para o ASSINANTE até a quitação do debito, a PRESTADORA não pode descontratar o serviço de banda e outros serviços com terceiros para atendê-lo, pois não sabe de antemão se e quando haverá a quitação do débito. Sendo assim, mesmo parcialmente indisponível o serviço, por culpa do ASSINANTE em virtude de inadimplência, o serviço será passível de cobrança até o dia do seu desligamento total, hipótese que não pode ocorrer antes do prazo estipulado por lei e pela Anatel.**

10.5. Especificamente no tocante aos serviços de Provisão de Acesso à Internet (SVA), por estar a banda contratada pela PRESTADORA disponível ao ASSINANTE, a rescisão antecipada do contrato a pedido ou por culpabilidade do ASSINANTE, deverá ser comunicada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, conforme Item 10.1.



10.6. 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 à outra parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, recaindo a parte que deu causa nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato:

10.6.1. Descumprimento ou cumprimento irregular de quaisquer cláusulas ou condições aqui pactuadas;

10.6.2. 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;

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

10.7.1. Mediante disposição legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL;

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

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

10.7.4. 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;

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

10.8. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo, acarretará:

10.8.1. A imediata interrupção dos serviços contratados.

10.8.2. A perda pelo ASSINANTE dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a PRESTADORA de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.

10.8.3. A obrigação da PRESTADORA em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, e demais materiais e equipamentos lhe fornecidos por força do presente Contrato, sob pena de conversão de obrigação de fazer e/ou perdas e danos;

**10.8.4. A obrigação pelo ASSINANTE em devolver, em até 05 (cinco) dias após o fim do fornecimento dos serviços, todos os equipamentos fornecidos por força do presente Contrato, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos e busca e apreensão, com aplicação das sanções previstas neste instrumento.**

10.9. A PRESTADORA 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 ASSINANTE nociva aos outros ASSINANTES 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 ASSINANTE, respondendo o ASSINANTE civil e penalmente pelos atos praticados.

10.10. A denúncia do contrato, nos termos previstos nos Itens 10.7 e 10.8 acima, não sujeita a parte denunciante a qualquer penalidade especificamente aplicável à denúncia em si, sem prejuízo do direito de cobrança de penalidades previstas neste instrumento para os casos de inadimplência contratual.

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

11.1. 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 pelo ASSINANTE frente aos serviços de comunicação multimídia (SCM) e de provimento de acesso à internet (SVA) referentes a 04 (quatro) meses, de acordo com as quantias previstas no presente instrumento ou **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.

11.2. A não devolução de equipamentos cedidos após o fim do contrato, enseja no pagamento do valor referente à Taxa de Indenização pela não devolução dos equipamentos cedidos, estipulado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, devido à retenção abusiva e injustificada, sem prejuízo de eventual busca e apreensão e/ou perdas e danos.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA CONFIDENCIALIDADE**

12.1. 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.

12.2. 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 expreso e conjunto das partes.

12.3. A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovado documentalmente que as informações confidenciais:

12.3.1. Estavam no domínio público na data da celebração do presente Contrato;

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

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

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

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS COMUNICAÇÕES**

13.1. 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 ou no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, sempre através de meio idôneo de se comprovar o recebimento.

13.2. 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 igualmente idôneos.

13.3. As consequências advindas do não atendimento, por qualquer das partes, do disposto nos Itens acima desta Cláusula, serão da inteira responsabilidade da parte omissa.

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

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

14.2. As disposições deste Contrato e de seus Anexos e instrumentos integrantes 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.

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

14.4. O não exercício pela PRESTADORA de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a 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.

14.5. Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexequível, 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 inexequível nunca tivesse existido.

14.6. 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.

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

14.8. A PRESTADORA poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo ASSINANTE.

14.8.1. Caso ocorra a hipótese descrita no item anterior, o ASSINANTE 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.

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

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

14.11. Poderá a PRESTADORA ceder os direitos e deveres deste instrumento a terceiros, sem a aquiescência do ASSINANTE, o que desde já concorda o ASSINANTE.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO FORO**

15.1. Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca do Município de Divinópolis/MG, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Divinópolis/MG, 18 de dezembro de 2014.

---

VIACEU INTERNET LTDA  
Rodrigo Martins  
714.019.896-91

---

VIACEU INTERNET LTDA  
Renata Melgaço Alves de Almeida  
821.360.336-20