

Contrato de prestação de serviços de Comunicação Multimídia - SCM (Internet), que entre se fazem as partes já qualificadas e que, doravante passam a ser designadas simplesmente de **CONTRATADA (OPERADORA) E CONTRATANTE**.

1) **OBJETO**. O objeto do presente contrato é a prestação de serviços de Comunicação Multimídia - SCM (Internet) por meio do protocolo **TCP/IP**.

2) **MODALIDADES DO SERVIÇO PRESTADO**. O serviço de acesso à internet é do tipo banda larga, no protocolo **TCP/IP**, disponível 24 horas por dia, durante os sete dias da semana, sendo a **CONTRATADA** integralmente responsável pela exploração e execução do serviço.

2.1) O contratante deverá escolher a velocidade de acesso a internet que será fornecida pela **CONTRATADA**, e que é objeto da proposta deste contrato e de seu **TERMO DE ADESÃO E DADOS CADASTRAIS**.

### 3) **ADESÃO E DADOS CADASTRAIS**.

3.1) É facultativo ao contratante, mediante solicitação e nova formulação de contratação, alterar o plano de acesso, optando por outro pacote que estiver disponível na época em que for solicitada alteração (desde que esteja disponível na área de prestação de serviço da localidade especificada).

3.2) Referida alteração implicará no pagamento da taxa de serviço vigente naquela oportunidade e aumento ou redução do preço da mensalidade, conforme o pacote de programação.

3.3) A contratada garante ao contratante o mínimo de 20% (vinte por cento) da velocidade nominal contratada dentro da sua rede, por se tratar de ambiente restrito e controlado

3.4) O serviço de Comunicação Multimídia – SCM (Internet) será prestado em diferentes faixas de velocidade, conforme o plano escolhido pela **CONTRATANTE**, sendo que a velocidade máxima ofertada em cada uma das faixas é de até a definida e indicada na solicitação do serviço.

3.5) A **CONTRATADA** conta com um suporte técnico via telefone à disposição do **CONTRATANTE**, no horário de segunda a sexta-feira de 08:00h as 22:00h e no sábado de 08:00h as 12:00h, tendo prazo de até 48 horas (Art.25, § 1º da Resolução nº 574/2011 da Anatel. ) para prestar visita técnica, após solicitação do **CONTRATANTE**.

4) **RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA/OPERADORA**. A **OPERADORA** não terá qualquer responsabilidade pelo conteúdo utilizado pelos **CONTRATANTES** por meio da Internet, nem pelas alterações que se verificarem no computador por força de downloads efetuados.

4.1) A **CONTRATADA**, para todos os efeitos legais, se isenta de toda e qualquer responsabilidade pelo conteúdo dos dados nos diversos arquivos do **CONTRATANTE**, ficando expressamente estabelecido que é motivo para rescisão imediata do presente contrato, qualquer conteúdo ilícito postado e/ou emitido pelo **CONTRATANTE**, tais como: preconceitos raciais e sociais, pornografia infantil, comercio ilegal, distribuição de direitos autorais, dentre outros.

4.2) Caso os equipamentos instalados em comodato apresentarem defeito ou vícios não provocados por mau uso, a **CONTRATADA** devera fazer a reparação ou reposição. No caso de mau uso o **CONTRATANTE** deverá pagar o valor de sua substituição ou conserto.

5) **PREÇO ACORDADO DA ASSINATURA E DEMAIS PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**. O **CONTRATANTE** terá direito de utilizar o serviço contratado mediante pagamento das taxas de adesão, de assinatura mensal e dos valores extras, todos especificados neste instrumento e discriminados no **TERMO DE ADESÃO E DADOS CADASTRAIS**, para os pacotes de velocidades escolhidos. Os preços a serem praticados pela prestação de serviços oferecida pela **CONTRATADA**, emitidos em boleto bancário serão os seguintes:

5.1.1) **MENSALIDADE.** Pelo fornecimento do pacote escolhido e de acordo com a velocidade de acesso, o **CONTRATANTE** pagará a **CONTRATADA** a mensalidade estipulada no **TERMO DE ADESÃO E DADOS CADASTRAIS**.

5.1.2) O valor da mensalidade acordada poderá ser alterado em função do incremento na velocidade de acesso ou emprego de novos equipamentos, de comum acordo com a **CONTRATANTE** tudo através de renovação do **TERMO DE ADESÃO**.

5.1.3) Poderá, também, ocorrer elevação dos custos dos serviços prestados pela **CONTRATADA** em decorrência de aumento das alíquotas de tributos e contribuição que incidam ou venham a incidir sobre a prestação de serviços, objeto do contrato e em função das inovações tecnológicas. Referido aumento Será proporcional e sem prejuízo do reajuste definido no item 5.3.

5.2) **TAXA DE INSTALAÇÃO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.** Pelo direito ao acesso, ao serviço ora ajustado com a **CONTRATADA**, o assinante pagará a taxa de instalação, na qual não está incluída a placa de rede, que será por conta do **CONTRATANTE**, nem as taxas referentes aos serviços prestados, quais sejam: religamento, mudança de endereço, mudança de ponto, visita improdutiva, tudo conforme tabela vigente e disponibilizada pela **CONTRATADA**.

5.3) **REAJUSTE.** O valor da mensalidade será reajustado segundo a periodicidade mínima admitida em lei, com base na variação do índice geral de preços do mercado (IGP-M), da Fundação Getulio Vargas. E no caso de extinção desse índice ou se sua não divulgação, o reajuste far-se-a em ordem sucessiva, por um dos seguintes: IGP-DI da Fundação Getulio Vargas, IPC da FIPE e, finalmente outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período. Já os valores de reajuste das taxas de instalação e de serviços seguirão, também, como base, o preço dos produtos utilizados para a consecução dos serviços a serem desenvolvidos.

5.3.1) A não utilização do(s) serviço(s) objeto desde contrato não desonera o **CONTRATANTE** do pagamento da sua assinatura mensal, enquanto este contrato permanecer vigente.

5.3.2) A taxa de adesão e configuração será paga mediante cartão ou boleto bancário, não sendo inclusa junto a mensalidade.

5.4) **ATRASO NO PAGAMENTO DO DEBITO.** O atraso no pagamento de qualquer valor devido, de acordo com o presente contrato, implicará, de pleno direito na incidência de 2% (dois por cento) de multa (Lei 8078/90) e juros de mora a razão de 1% (um por cento) ao mês, calculados proporção por dia sobre o valor total do debito atualizado monetariamente de acordo com índices oficiais.

5.4.1) O atraso no pagamento de qualquer valor de acordo com o presente contrato por prazo superior a 15 (quinze) dias facultará a **CONTRATADA** interromper o processo de instalação, caso os mesmos não tenham sido completamente instalados ou interromper a prestação de serviço ora avençadas e selecionada no **TERMO DE ADESAO E DADOS CADASTRAIS**. Nessa hipótese, a **CONTRATADA** retirará todo o material utilizado em comodato da propriedade do **CONTRATANTE**, mediante aviso prévio e autorização deste para a entrada do representante da operadora. Caso o contratante, não autorize a entrada do representante da contratada, esta recorrerá ao **JUDICIÁRIO** tomando as providencias que entender cabíveis ao caso.

5.4.2) Caso seja efetivamente interrompido o serviço de fornecimento e o contratante venha acertar o debito, requerendo posteriormente o acesso a internet, será cobrada **TAXA DE RELIGAMENTO**.

5.4.2) **CASO NÃO HAJA A EFETIVA QUITAÇÃO DO DEBITO E DOS ENCARGOS DEVIDOS POR PARTE DO CONTRATANTE, FICA FACULTADO A CONTRATADA MEDIANTE AVISO PRÉVIO, ENVIAR TÍTULO HÁBIL DE DÉBITOS PARA O SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CREDITO (SPC), SERASA E OUTROS, BEM COMO PARA O CARTÓRIO DE PROTESTO.**

5.5) Constatando o contratante qualquer divergência ou irregularidade no boleto, deverá formalizar uma reclamação acerca do verificado a **CONTRATADA** tendo esta um prazo de 30 (trinta) dias contados a partir da reclamação, para efetuar as devidas apurações e comunicar ao contratante o resultado com as devidas fundamentações. Decorrido o prazo sem resposta, será presumida a reclamação como procedente.

5.5.1) Considerando procedente a reclamação e tendo já ocorrido o pagamento contestado, o contratante terá direito a um crédito no boleto seguinte. Mas sendo julgada improcedente a reclamação, o valor discutido será de imediato considerado vencível e passível de cobrança, de acordo com a **clausula 5.4 caput 5.4.1**

5.5.2) A **CONTRATADA** poderá recorrer ao Poder Judiciário quando houver necessidade de restabelecer seus direitos provenientes deste contrato, seja cobranças judiciais, execução do contrato, ou qualquer outro meio que se faça necessário para o cumprimento da obrigação ora transacionada.

**6) OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA/OPERADORA.** A **CONTRATADA** deverá instalar no endereço acima indicado pelo contratante os equipamentos necessários para o acesso à internet acordado no período determinado constata no **TERMO DE ADESÃO E DADOS CADASTRAIS**. Em havendo Condomínio, iniciara o prazo de contagem a partir da apresentação, pelo contratante, de autorização do síndico do condomínio ou dos demais condôminos para ligação dos sinais, ou ainda, do término das obras referidas no item seguinte.

6.1) **OBRAS CIVIS.** Eventuais obras de natureza civil, necessárias no local de instalação correrão por conta, ordem e responsabilidade do assinante, cabendo a este adotar todas as providências necessárias para a realização de tais obras e arcar com todos os custos decorrentes.

6.2) **EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS.** Os equipamentos instalados para a necessária recepção dos sinais de programação, todos eles, permanecerão como propriedade da **CONTRATADA**, que os cede em **REGIME DE COMODATO** ao **CONTRATANTE**, pelo prazo do presente contrato e suas prorrogações.

**O assinante ficará responsável pelos bens recebidos em comodato, na forma dos artigos 579 e 585 do Código Civil Brasileiro, devendo restituí-los a operadora, no caso da rescisão do contrato de adesão, respondendo ainda pelas hipóteses de dano, perda, furto, roubo e/ou extravio dos aludidos equipamento.**

6.2.1) Sem o prévio e escrito consentimento da operadora, os equipamentos ao poderão ser removidos do local de instalação, nem poderão ter seus sinais repetidos ou redistribuídos, sob penas de imediata rescisão contratual e multa compensatória, adiante especifica na cláusula 12.1, **sem prejuízo das cominações civis e criminais previstas na legislação, além de perdas e danos.**

6.2.2) **É OBRIGAÇÃO DO CONTRATANTE.**

6.2.2.1) Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;

6.2.2.2) Preservar os bens da **CONTRATADA** e aqueles voltados a utilização do público em geral;

6.2.2.3) Somente conectar a rede contratada terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel.

**7) POLÍTICA DE PRIVACIDADE E SEGURANÇA.** A violação e/ou abuso contra as normas de privacidade e segurança pode levar a advertência, bloqueio temporário e até mesmo ao cancelamento do serviço de acesso a internet, podendo a operadora informar as autoridades legais os usuários que as infringem.

7.1) **DADOS PESSOAIS.** O assinante garante que os dados pessoais (nome completo/razão social, endereço, telefone, CPF/CNPJ, carteira de identidade etc) fornecidos a operadora são verdadeiros e se obriga a comunicar quaisquer alterações, imediatamente após a sua ocorrência.

7.2) **SPAM.** A operadora não autoriza o uso de suas redes de computadores para envio de mensagens de e-mail não socialistas, ou não consentidas previamente, aos seus assinantes, usuários, ou a qualquer destinatário que tenham por finalidade o "spam", incluindo:

(a) enviar e-mail com publicidade de produtos, serviços ou entidades, de qualquer natureza;

(b) enviar mensagens em massa, não solicitadas, ou

(c) oferecer ou disponibilizar, lista de endereços eletrônicos;

(d) enviar transmitir ou disponibilizar, em qualquer forma, qualquer mensagem ou arquivo com objetivo de difamar, insultar ou ensejar constrangimento relacionado a discriminação por raça, sexo, origem, cor, idade, condição social, porte de deficiência, incapacidade, crença política ou religiosa;

(e) utilizar os servidores de operadora para o trânsito de mensagens de e-mail com cabeçalhos inválidos ou alterados, de forma a dificultar ou impedir a identificação da sua origem, ou mensagens enviadas por meio de servidores de e-mail de terceiros, sem a autorização dos respectivos responsáveis (relaying).

7.2.1) A operadora poderá adotar todas as medidas técnicas possíveis para evitar o uso de sua rede de computadores para o envio, trânsito ou armazenamento de spam; incluindo, mas não se limitando, ao bloqueio de remetentes ou servidores de e-mail de outros domínios, pelo tempo que considerar necessário, ou até que os responsáveis pelo domínio em questão tenham demonstrado, de forma satisfatória, a adoção de medidas preventivas eficazes contra o envio de spam.

7.3) **SEGURANÇA.** São vedadas as seguintes práticas:

(a) violar ou tentar violar os sistemas de segurança dos recursos computacionais da operadora e/ou de terceiros, bem como quebrar ou tentar descobrir a identificação, ou senhas de terceiros;

(b) utilizar o acesso para obter softwares ou informações, de qualquer natureza, amparada por lei de proteção, a privacidade ou a propriedade intelectual, salvo se detiver as respectivas licenças e/ou autorizações;

(c) enviar pacotes de que não lhe pertencem, ou que não lhe foram designados com intuito de mascarar sua identidade quanto a utilização dos recursos da operadora;

(d) executar testes de vulnerabilidade nos sistemas da operadora ou de qualquer outra operadora, colocando a prova sua segurança;

(e) enviar, disponibilizar ou transmitir mensagens que contemplam vírus ou outro código, arquivo ou objeto que possa causar danos de qualquer natureza ao serviço utilizado e/ou as pessoas que dele se utilizam ou qualquer outro código que entre em desacordo com as leis ou com as melhores práticas de mercado. Interferir no serviço prestado a outros clientes, bem como provocar o congestionamento, proposital ou não, de redes ou cometer ações, deliberadas ou não, que sobrecarreguem um servidor ou bloqueiem seu acesso a internet;

(f) tentar burlar os equipamentos conectados a rede (Cable Modem e Roteadores) para obtenção de maior velocidade;

(g) destruir ou corromper dados e informações de terceiros;

(h) violar a privacidade de terceiros;

(i) outros usos que violem a legislação vigente no Brasil.

8) **FISCALIZAÇÃO.** A **CONTRATADA** fiscalizará a conduta do **CONTRATANTE** no uso da rede, podendo notificá-lo caso detecte irregularidade.

8.1) Caso o **CONTRATANTE** não tome as providências e medidas solicitadas, pela **CONTRATADA**, esta poderá, a qualquer momento e a seu critério, independentemente de ação ou ordem judicial, suspender temporariamente ou definitivamente a prestação de serviço ao **CONTRATANTE**.

8.2) Caso os contratantes deem motivos a rescisão do contrato, não enseja ao **CONTRATANTE** o direito a ressarcimento, indenizado ou multa a qualquer título.

9) **MUDANÇA DE ENDEREÇO.** O **CONTRATANTE** estando em dia com as obrigações para com a **CONTRATADA**, poderá solicitar por escrito, com 3 (três) dias de antecedência, a transferência do local de instalação para outro endereço na mesma cidade, observadas as condições técnicas do local existentes no novo endereço, como conteúdo programático e condições do local, mediante pagamento das taxas de serviços já convencionadas.

9.1) A **CONTRATADA** fica desde já autorizada efetuar a manutenção preventiva nos seus equipamentos a qualquer tempo, a fim de verificar se os mesmos se encontram em bom estado de conservação e manutenção, podendo ainda proceder a fiscalização, tudo conforme aceitação por escrita do contratante.

9.2) Desde que em dia com suas obrigações, o **CONTRATANTE** poderá requerer a assistência técnica da operadora, pelos preços e serviços constantes na tabela de preços e serviços constantes na tabela de preços praticada a época pela operadora, sendo-lhe assegurado acesso a essa tabela quando solicitar.

10) **PRAZO DO CONTRATO.** Tendo em vista a prestação de serviços ser de natureza contínua, o prazo do presente contrato é por tempo mínimo de 12 (doze) meses.

10.1) **CAPACIDADE CIVIL.** Não poderão contratar o serviço de internet os menores, relativamente ou absolutamente incapazes.

10.2) O uso dos serviços aqui previstos por menores de idade, deve ter supervisão de seus pais, tutores ou representantes legais, os quais serão considerados responsáveis por todos os atos por eles praticados.

11) **DA RESILIÇÃO (RESCISÃO) CONTRATUAL.** O contrato será de pleno direito, mediante aviso prévio, caso os contratantes não cumpram as condições retro estipuladas.

11.1) Caso os contratantes dêem motivos à rescisão contratual por infração das cláusulas estabelecidas neste contrato, arcará com multa rescisória de 1 (um) mês de mensalidade a parte que lhe der causa.

11.2) Mediante aviso escrito, com 30 (trinta) dias de antecedência e estando quite com todas as obrigações contratuais, poderá qualquer das partes resili o presente contrato mediante solicitação pessoal e escrita, com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

Durante o período necessário para o procedimento da rescisão, as partes manterão a formalidade e o cumprimento do presente contrato. As taxas relativas aos serviços devidos para a concretização da rescisão serão cobradas pela contratada.

11.3) Este contrato poderá ainda ser rescindido pela **CONTRATADA** nas seguintes condições:

(a) Se o indicado pelo contratante não apresentar condições técnicas para a conexão dos serviços de internet TCP/IP;

(b) Se o condomínio em que deve ser instalado o sistema de conexão não autorizar a referida instalação, hipótese em que a **CONTRADA** cobrará apenas a taxa de serviço e,

(c) Se o contratante infringir algum disposto neste contrato.

11.4) Quando houver rescisão do contrato, em qualquer hipótese desta, deverá o assinante a **CONTRATADA** todos os bens que lhe forem emprestados, em que bom estado de conservação, sob pena de responder pelos mesmos, quando da sua deterioração culposa. Mediante concordância escrita, o contratante autorizará a retirada desses aparelhos do local indicado para os serviços contratados.

12) **ALTERAÇÃO DO CONTRATO.** A contratada poderá ampliar o objeto do contrato ora avençado, agregar outros serviços e introduzir modificações na prestação de serviços mediante alterações destas cláusulas, com comunicação previa ao **CONTRATANTE**, seja por meio de carta, envio de e-mail ou no documento de cobrança mensal, oportunidade em que, na ausência de manifestação contrária presumir-se-ão aceitas as mudanças.

12.1) O contratante também poderá solicitar acréscimo de novos serviços a contratada, mediante solicitação escrita. No caso de aceitação desses acréscimos, por parte da **CONTRATADA**, os novos serviços serão condicionados as condições técnicas do local e ao reajuste de novos valores, em conformidade com o novo serviço a ser prestado.



12.2) A **CONTRATADA** se reserva o direito de suspender, alterar, ou extinguir qualquer tipo de serviço que, em função de sua utilização, venha a causar dano ao sistema ou venha a ser reprovado por circunstâncias operacionais, podendo ainda suspender qualquer facilidade que seja ou que possa ser disponibilizada ao contratante, sempre mediante aviso prévio de 7 (sete) dias e, com a consequente eliminação da taxa correspondente ao serviço específico.

13) **DISPOSIÇÕES GERAIS.** A contratada poderá eventualmente, deixar de exigir alguma obrigação que este instrumento lhe outorga. Entretanto, tal liberdade ou tolerância não importa, em hipótese alguma, renúncia dos seus direitos ou renovação do contrato.

13.1) Quaisquer promoções que vierem a ser realizadas e que incorram em liberdade por parte da **CONTRATADA** em favor do **CONTRATANTE**, no que tange as cláusulas deste contrato, não implicam em direito do **CONTRATANTE** em continuar obtendo os benefícios decorrentes deste liberalidade, finda a referida promoção.

14) **SUCESSÃO.** O presente contrato obriga as partes, seus herdeiros e sucessores ao seu cumprimento fiel e integral, a qualquer tempo.

15) O **CONTRATANTE** adquire o direito de receber os serviços prestados pelos **PROVEDORES**, mediante o preenchimento da ficha de cadastramento e assinatura ou aceite eletrônico do presente do presente contrato.

15.1) Fornecer o serviço de acesso, que estará condicionada as condições técnicas da aquisição e instalação adequada do sistema necessário, e assinatura ou aceite eletrônico deste contrato, pela **CONTRATANTE**.

16) **FORO.** Para dirimir quaisquer controvérsias oriundas do **CONTRATO**, as partes elegem o foro da comarca desta comarca de São Mateus – ES, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.