

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTERNET

#filial_razao#, inscrita no C.N.P.J. sob nº #filial_cnpj#, com sede a #filial_endereco# - #filial_bairro# - #filial_numero# - #filial_cidade# - #filial_uf#, doravante designada simplesmente CONTRATADA e #cliente_razao#, residente à #cliente_endereco#, #cliente_numero# - #cliente_bairro# - #cliente_cidade# #cliente_uf#, CNPJ/CPF #cliente_CNPJ_CPF#, doravante denominado simplesmente CONTRATANTE, celebram o presente contrato de prestação de serviços que se regerá pelas seguintes cláusulas e condições:

1. OBJETO

1.1. O objeto do presente contrato é a prestação, pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, do serviço de conexão à rede mundial de computadores (INTERNET), de acordo com as definições e condições previstas neste contrato.

2. DAS DEFINIÇÕES

2.1. Para os fins e efeitos deste Contrato, são adotadas as seguintes definições:

ACEITE: ato de assinatura pela Contratante demonstrando a concordância com as cláusulas e condições para a prestação dos serviços estabelecidos neste instrumento.

ADESÃO: ato de preenchimento e envio do formulário de solicitação de serviço.

CANCELAMENTO: interrupção definitiva da prestação do(s) serviço(s) a pedido da Contratante.

CENTRAL DE ATENDIMENTO: local de centralização de atendimento à Contratante por meio de ligações telefônicas.

CLIENTE ou CONTRATANTE: pessoa jurídica ou física que possui vínculo com a Contratada.

CONECTIVIDADE À INTERNET: Habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP.

DATA DE ATIVAÇÃO: dia, mês e ano em que são concluídos os testes de aceitação dos serviços e iniciada a prestação do serviço.

DESISTÊNCIA: cancelamento da solicitação do serviço pela Contratante, ocorrido durante o primeiro mês de uso.

ENCERRAMENTO: interrupção definitiva da prestação do(s) serviço(s), por iniciativa da Contratada.

ENDEREÇO IP: designação dinâmica ou estática de IP-Internet Protocol utilizado durante a prestação do serviço para conectividade à Internet, conforme submodalidade contratada.

ESTUDO DE VIABILIDADE: análise técnica e de disponibilidade de rede para prestação do(s) serviço(s) pela Contratada.

FICHA DE ATIVAÇÃO: documento emitido pela Contratada que deve ser assinado por representante da Contratante, no momento da ativação e entrega do(s) serviço(s) contratado(s).

MENSALIDADE: valor em reais faturado e cobrado mensalmente pela Contratada em decorrência do uso pela Contratante do(s) serviço(s) objeto deste Contrato.

MIGRAÇÃO: mudança de plano de serviço por iniciativa da Contratante ou da Contratada.

MUDANÇA DE ENDEREÇO: realocação interna ou externa à Contratante dos equipamentos da Contratada empregados para prestação do serviço à Contratante.

PLANO DE SERVIÇOS: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, utilização e facilidades, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação.

PRAZO DE OPERAÇÃO: prazo definido pela Contratante no momento do aceite de cada serviço, que se inicia na data de ativação do serviço.

REATIVAÇÃO: restabelecimento da fruição da prestação do(s) serviço(s) contratado(s).

SERVIÇO DE ATIVAÇÃO/CONFIGURAÇÃO: valor em reais devido pela Contratante à Contratada em razão da instalação e ativação para fruição da prestação do(s) serviço(s) contratado(s).

SERVIÇO DE VISITA TÉCNICA IMPRODUTIVA: valor em reais devido em razão de atendimento pessoal realizado pela Contratada, por solicitação da Contratante, sem registro de anormalidade e ou de irregularidade a corrigir.

SERVIÇOS OPCIONAIS: recursos e ou facilidades adicionais aos serviços originalmente solicitados, de contratação facultativa.

SIGNATÁRIO: pessoa responsável pelo aceite do contrato de prestação de serviço e ficha de instalação de serviço de internet.

SUSPENSÃO: interrupção temporária da prestação do(s) serviços(s).

VELOCIDADE DE DOWNLOAD: quantidade de dados transferidos a cada segundo na Internet, através do serviço contratado, de um computador ou equipamento remoto para um computador ou equipamento conectado na rede local da Contratante.

VELOCIDADE DE UPLOAD: quantidade de dados transferidos a cada segundo na Internet, através do serviço contratado, de um computador ou equipamento conectado na rede local da Contratante para um computador remoto ou equipamento.

3. DA CONTRATAÇÃO

3.1. A contratação do(s) serviço(s) decorre da livre e espontânea decisão da Contratante e é realizada por adesão com oposição de assinatura ao presente contrato, firmando-se o aceite diretamente pelo Cliente, por pessoa legalmente responsável ou com expressa autorização escrita do Cliente, a qual, tais documentos comprobatórios ficará fazendo parte integrante do presente contrato.

3.2. No momento da instalação, não estando presente o Cliente e inexistindo as demais alternativas acima, a Contratada, resguarda-se ao direito de não efetivar a instalação dos equipamentos, bem como a disponibilização do serviço, marcando-se nova data para retorno ao endereço.

3.3. A instalação do equipamento e disponibilização do serviço, ficará condicionada a constatação da viabilidade técnica da Contratada em entregar até o roteador fornecido à Contratante, o plano devidamente contratado.

3.3.1. Para a comprovação da viabilidade técnica e de que o plano contratado está sendo integralmente entregue à Contratante pela Contratada, será, no momento da instalação, realizado conjuntamente entre as partes, medição da velocidade de DOWNLOAD e UPLOAD, firmando-se para tanto a FICHA DE ATIVAÇÃO, a qual deverá ser preenchida com os dados de velocidade apurados, bem como oposto a respectiva assinatura da Contratante, configurando a ciência e o Aceite do serviço, comprovando-se a completa entrega da velocidade contratada.

3.4. A data de Ativação do Produto será a data da assinatura da Ficha de Ativação, sendo portanto, esta, a data a ser observada para a incidência das cláusulas contratuais.

3.5. Ao Contratar os serviços da CONTRATADA o CONTRATANTE receberá **até o Roteador Wireless** a quantia de Mbps solicitado, sendo que **para se receber a quantia contratada** nos aparelhos eletrônicos/computadores, etc., **necessário é a utilização de conexão via cabo**, podendo ocorrer alteração nas conexões via Wireless.

Plano escolhido pelo CONTRATANTE: () 200Mbps () 300Mbps () 500Mbps

3.6. As velocidades do serviço de *internet* são assimétricas para download e upload, e de valores definidos no plano acima escolhido pelo contratante.

3.7. A velocidade disponibilizada na interface é nominal e pode sofrer variações em decorrência de fatores tecnológicos e outros alheios à Contratada.

3.8. Os parâmetros da oferta, incluindo velocidade de conexão, cumprem os quesitos de qualidade definidos na regulamentação específica expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL para o Serviço de Comunicação Multimídia – SCM.

3.9. Fatores externos que podem interferir na velocidade de conexão: quantidade de dispositivos conectados, acesso a redes congestionadas de terceiros, destino na Internet, servidor e sítio (página) acessado, quantidade de pessoas conectadas ao mesmo tempo ao provedor de acesso, número de portas utilizadas por suas aplicações, funcionamento e qualidade da rede interna e equipamentos da Contratante.

3.10. A experiência de uso do serviço está condicionada às características dos equipamentos e terminais de propriedade da Contratante, devendo estes apresentar compatibilidade para o atributo velocidade de conexão.

4. DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS

4.1 - O **serviço de internet**, estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, ressalvada a ocorrência de interrupções devido a:

- a) falta de fornecimento de energia elétrica para a CONTRATADA;
- b) falha dos serviços de responsabilidade da operadora de serviços telefônicos;
- c) ocorrências de falhas no sistema de transmissão no acesso à Internet;
- d) manutenção técnica dos equipamentos e/ ou operacionais que exijam o desligamento temporário do sistema de transmissão de dados;
- e) ação de terceiros que impeça a prestação dos serviços;
- f) casos fortuitos ou força maior.
- g) A interrupção na prestação dos serviços, pelos motivos relacionados acima, que ultrapassarem tempo superior a 72 (setenta e duas) horas consecutivas, será descontado proporcionalmente os valores referentes a esse período de paralisação.

4.2. Em caso de falha ou interrupção do serviço de *internet*, caberá a Contratante informar a Contratada para que proceda a análise e reparação, podendo esta proceder de forma presencial ou remota.

4.2.1. A comunicação da falha ou interrupção do serviço de *internet*, deverá se dar nas seguintes centrais de atendimentos e respectivos horários: (41), no horário comercial compreendido de segunda a sexta entre as 8:00 e 18:00 horas e nos sábados das 8:00 as 12:00 horas e nos demais horários, em **atendimento de plantão**, no número (41)

4.2.2. Realizada à Contratada a comunicação da falha ou interrupção do serviço de *internet*, será aberta a chamada técnica a qual terá o prazo de 48 (quarenta e oito) horas, para a realização do atendimento.

4.2.3. Durante a prestação do serviço, a Contratada realizará atendimentos técnicos por solicitação da Contratante, os quais estarão sujeitos à cobrança de serviço de **visita técnica presencial IMPRODUTIVA**, caso não exista anormalidade e/ou irregularidade a corrigir, no valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais), no horário comercial e de R\$ 100,00 (cem reais), no horário de plantão.

5. LOGIN E SENHA DO CONTRATANTE

5.1 - Ao contratar os serviços da CONTRATADA o CONTRATANTE receberá um login e uma senha privativa que constituem sua identificação para uso do serviço.

5.2 - O CONTRATANTE terá apenas um login e uma senha privativa, que são pessoais e intransferíveis.

5.3 - O CONTRATANTE assume integral responsabilidade por quaisquer prejuízos que cause a terceiros ou venha sofrer pela utilização indevida de seu código ou de sua senha privativa.

5.4 - Não serão permitidas conexões simultâneas utilizando o mesmo login de CONTRATANTE e a mesma senha privativa de acesso aos serviços.

6 - TAXA DE INSTALAÇÃO

6.1. A instalação do serviço denominado *internet* não tem custo de inscrição e de instalação, desde que observado o prazo mínimo de FIDELIDADE do contrato, sendo ainda gratuito, o cabeamento de um equipamento a escolha da Contratante até o roteador, sendo que para o cabeamento dos demais aparelhos, caso de interesse da Contratante, será cobrado o valor de R\$ por metro de cabo a ser utilizado.

6.2. Em caso de ocorrer a DESISTÊNCIA no período da FIDELIDADE, para fins de indenizar os recursos alocados pela Contratada para a prestação dos serviços, estabelece como sendo o valor de R\$ 600,00 (seiscentos reais), a Taxa de Instalação.

7 – DO VALOR, PAGAMENTO E REAJUSTE DOS SERVIÇOS

7.1. O pagamento pela utilização do serviço será realizado através de MENSALIDADE à vencer, sendo o dia do vencimento a data escolhida por conveniência da Contratante de, que constará no objeto de cobrança, incluindo tributos e demais encargos conforme a legislação em vigor e a ser encaminhado para a Contratante.

7.2. O período de medição, para fins de faturamento e de cobrança dos serviços contratados, inicia na data de ativação constante na ficha de ativação, com cálculo pró-rata die quando cabível, em função da escolha da data de vencimento pela Contratante.

7.3. O atraso no pagamento da mensalidade nos prazos e pelos valores ajustados, será cobrado juros de mora de 0.16% (zero ponto dezesseis por cento) ao dia, correção monetária pela variação do I.G.P.-M e multa de 2% (dois por cento) sobre os valores devidos e não pagos.

7.4. A Contratante será comunicada, por meio eletrônico, mensagem de texto ou correspondência aos endereços constantes em seu cadastro, da existência de débitos vencidos, sendo considerado válidas as comunicações realizadas e destinadas aos endereços físicos bem como eletrônicos fornecidos pela Contratante, sendo exclusivamente desta a obrigação de comunicação de alteração de qualquer um destes.

7.5. Decorridos 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido, a Contratante estará sujeita à suspensão total dos serviços contratados e a inserção dos seus dados nos Bancos de Restrições ao Crédito.

7.6. Decorridos 30 (trinta) dias da suspensão total dos serviços, a Contratante estará sujeita ao critério da Contratada ao ENCERRAMENTO do contrato e ao recolhimento pela

Contratada, dos equipamentos próprios instalados nas dependências da Contratante, sem prejuízo das responsabilidades da taxa de instalação e despesas com os aparelhos casos estes não sejam restituídos ou se restituídos estejam defeituosos.

7.7. O prazo decorrido de suspensão total dos serviços não será contabilizado para a contagem do prazo mínimo de vigência do contrato.

7.8. O preço contratado pela prestação mensal do serviço é o de R\$ e será reajustado anualmente, ou em prazo inferior que vier a ser admitido pela legislação aplicável, pela variação do I.G.P.-M, ou por outro índice que venha a substituí-lo.

7.9. Estes valores também poderão ser revistos, a qualquer tempo, para o resgate do inicial equilíbrio econômico-financeiro necessário à prestação dos Serviços ou em caso de modificações do regime tributário vigente.

8 - FORMA DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1 - Ao contratar os serviços o CONTRATANTE se obriga a respeitar a legislação em vigor de utilização da rede Internet, devendo abster-se de:

- a) acessar senhas, modificar dados privativos, arquivos ou assumir identidade de terceiros;
- b) desrespeitar leis de direito autoral e de propriedade intelectual;
- c) transmitir ou armazenar qualquer tipo de material cujo conteúdo infrinja a Lei em vigor, relacionado com drogas, crianças e adolescentes em cena de sexo explícito ou pornografia;
- d) divulgar informações falsas ou incompletas de caráter sigiloso;
- e) prejudicar usuários da INTERNET, através do uso de programas, acessando computadores, alterando arquivos, programas e dados existentes na rede;
- f) estimular a prática de condutas ilícitas ou contrárias à moral e aos bons costumes, bem como, atos discriminatórios de cunho sexual, racial, religioso ou qualquer outra condição.
- g) Divulgar ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico, salvo nos casos de expressa do destinatário a CONTRATADA.

8.2 - A CONTRATADA poderá, sem qualquer aviso prévio, suspender ou impedir a divulgação de material, quando for considerado ilegal, impróprio ou determinado por autoridade Federal, Estadual ou Municipal, comunicando o fato imediatamente ao CONTRATANTE.

8.3 - Quaisquer alterações nas condições da prestação dos serviços serão previamente comunicadas ao CONTRATANTE, sempre que for possível.

9 - RISCOS NA UTILIZAÇÃO DA INTERNET

9.1 - A CONTRATADA não se responsabilizará por qualquer dano ou prejuízo direto ou indireto que o CONTRATANTE venha a sofrer, ou que cause a terceiros, como consequência da utilização da INTERNET. Perda total ou parcial de informações, arquivos ou de programas contaminados por vírus, clonagem ou cópia do número de cartão de crédito, contas bancárias e suas respectivas senhas, fraude na compra de produtos e serviços pela Internet, como não entrega ou não prestação de serviços contratados.

9.2 - É de exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE prevenir-se dos riscos mencionados e de outros advindos da INTERNET.

10 - EQUIPAMENTOS EM COMODATO

10.1 Os equipamentos e outros recursos de rede instalados nas dependências da Contratante serão cedidos em regime de comodato, sendo vedado o empréstimo, cessão ou locação dos equipamentos para terceiros, sem a anuência expressa da Contratada. Este instrumento tem por objeto a transferência do(s) seguinte(s) equipamento(s):

() ROTEADOR AC1200 ZTE BRANCO 6 ANTENAS COM ONU / FONTE DE ALIMENTAÇÃO

() ROTEADOR HUAWEI AC 1200 COM ANTENAS INTERNAS COM ONU / FONTE DE ALIMENTAÇÃO

() ROTEADOR ZTE PRETO ZXHN H198A / FONTE DE ALIMENTAÇÃO

() ROTEADOR MERCUSYS AC1200 4 ANTENAS DUAL BAND PRETO / FONTE DE ALIMENTAÇÃO

() ONU SUMEC / FONTE DE ALIMENTAÇÃO

() ONU INTELBRAS FONTE ALIMENTAÇÃO

() ONU MULTILESER / FONTE DE ALIMENTAÇÃO

10.2. Durante o processo de cancelamento, a Contratada agendará com a Contratante, data e horário para o recolhimento dos equipamentos.

10.3. Caso ocorra o encerramento dos serviços por inadimplência, a Contratada entrará em contato em até 3 (três) dias para agendar data e horário para recolhimento dos equipamentos.

10.4. Caso a Contratada, após aprazamento de data e horário, fique impossibilitada de retirar os equipamentos no local, por ausência de responsável da Contratante, por recusa de devolução ou por qualquer outro impedimento originado por responsabilidade exclusiva da Contratante, esta será notificada, via Central de Atendimento ou mensagem eletrônica, acerca de procedimento alternativo de devolução, que deverá ocorrer no prazo de 30 (trinta) dias, correndo às suas expensas eventuais custos decorrentes.

10.5. Decorrido o prazo de 30 (trinta) dias citado no item acima e caso os equipamentos não sejam entregues ou sejam entregues modificados ou danificados, a Contratada realizará a cobrança de multa indenizatória, a qual fica estipulada no valor de R\$ **1.200,00 (um mil e duzentos reais)**.

11 - PRAZO E DA EXTINÇÃO DO PRESENTE CONTRATO E FIDELIDADE

11.1 O presente contrato é celebrado por prazo indeterminado, podendo quaisquer das partes promover a sua extinção mediante aviso prévio com antecedência mínima de 30 (trinta) dias durante os quais as partes se comprometem a cumprir integralmente as obrigações contratuais.

11.2. Ocorrendo a **DESISTÊNCIA** pela Contratante dentro do prazo mínimo de vigência, **incidirá a cobrança das despesas com a taxa de instalação** como acima especificado.

11.3. O período de faturamento do(s) serviço(s) cancelado(s) encerra-se na data do recebimento da solicitação pela Contratada, permanecendo vigentes as obrigações de pagamento relativas ao período em que os serviços foram prestados.

11.4. O cancelamento da prestação do serviço sujeita a Contratante à quitação de todas as parcelas vencidas referentes à prestação do serviço ora contratado.

11.5. **A fidelidade do presente contrato é de 1 (um) ano**, se comprometendo a Contratante a **se manter ativa por esse tempo**, entretanto o primeiro mês será para teste da CONTRATANTE e esta se não estiver satisfeita com os serviços prestados pela CONTRATADA, poderá comunicar a sua DESISTÊNCIA e pagará somente o mês de uso da internet no valor do plano escolhido dos serviços prestados pela CONTRATADA, e esta por sua vez recolherá os equipamentos que estão sob o uso da CONTRATANTE.

11.6. Em não sendo observado o prazo mínimo de **fidelidade** do contrato, será devida a taxa de instalação, incidindo-se de forma proporcional ao tempo restante do prazo final de FIDELIDADE.

12 – DA MUDANÇA DE ENDEREÇO DA CONTRATANTE

12.1. As solicitações feitas pela Contratante de mudança de endereço e/ou alterações nas características/configurações de equipamentos ou serviços, estão condicionadas à avaliação técnica pela Contratada.

12.2. Nos casos de solicitação de mudança de endereço, a Contratada realizará estudo de viabilidade técnica para o endereço informado pela Contratante e, sendo viável, procederá com a instalação e ativação do serviço de *internet*, o qual não terá custo à Contratante caso já tenha decorrido o prazo de fidelização.

12.3 Em caso de alteração de endereço dentro do prazo de fidelização, a Contratante arcará com a taxa de instalação no novo endereço.

12.4 Na condição da mudança de endereço apresentar inviabilidade técnica de atendimento identificada no decorrer do processo de instalação, a Contratada comunicará a Contratante e, nesta situação, ficam mantidas integralmente as obrigações pactuadas.

13- NORMAS APLICÁVEIS, FORO E DISPOSIÇÕES GERAIS.

13.1 - O presente Contrato será regido pelas leis brasileiras.

13.2 - O CONTRATANTE reconhece e declara que leu e que está ciente e de pleno acordo com todos os termos e condições deste contrato.

13.3 - Para dirimir toda e qualquer demandam envolvendo o presente contrato e seu objeto, fica eleito o foro da Comarca de #filial_cidade#, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais especial que seja.

Por estarem assim justos e contratados, firmam o ACEITE ao presente instrumento, em duas vias de igual teor e forma, ficando uma via para cada parte.

#filial_cidade#, #data_extenso#

Contratante

Contratada