

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA E PROVIMENTO DE ACESSO À INTERNET DAS PARTES

Pelo presente, Good Telecom Provedor de Internet Ltda. empresa regularmente constituída, inscrita no CNPJ sob o nº 27.760.801/0001-01, sediada na Av. Antonio Sylvio Cunha Bueno, nº 1159, Jd. Inamar, CEP 09970-160, TEL: (11) 4118-2268, TEL: 0800 591 4325, na cidade de Diadema, no estado de São Paulo, autorizada pela ANATEL para explorar o Serviço de Comunicação Multimídia pelo Ato Nº **2792 de 04.05/2011**, neste ato representado por seu representante legal nos termos do seu Contrato Social, doravante denominada **OPERADORA**, à disposição de seu **ASSINANTE**, após a assinatura do TERMO DE ADESÃO ou ACEITAÇÃO ELETRÔNICA deste contrato, o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e Provimento de acesso pago à internet por conexão definida no retro mencionado Termo de Adesão, doravante denominado SERVIÇO ou PLANO.

Das Definições

- A. Para fins deste contrato a expressão " Termo de Adesão" designa o instrumento (impresso ou eletrônico) da adesão (presencial ou online) a este contrato, o qual determina o início de sua vigência, o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei do presente contrato. O Termo de Adesão, assinado, obriga o **ASSINANTE** aos Termos e Condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de aditivos desde que devidamente assinados por cada parte.
- B. O "**ASSINANTE**", assim referido neste instrumento, é a pessoa física ou jurídica qualificada no Termo de Adesão respectivo, o qual, uma vez preenchido e assinado corretamente, integra, como já dito, o presente Contrato para todas as finalidades legais
- C. "**Compartilhamento de Acesso**" significa a utilização de uma conexão à internet ao mesmo tempo de computadores distintos, independentemente da tecnologia utilizada
- D. "**Suporte Técnico**" constitui a prestação de serviço de suporte técnico por telefone, sistema e WhatsApp, relativo exclusivamente aos serviços de acesso à internet
- E. "**Velocidade de Conexão**" significa a quantidade de Bites (1/8 byte) a ser verificado entre o ponto de conexão do **ASSINANTE** (modem, adaptador de rede ou receptor de satélite; entre outros) e o primeiro ponto de autenticação da **OPERADORA** ou do concentrador de acesso do prestador de serviços de telecomunicação, sendo medido no sentido **OPERADORA** para **ASSINANTE**. Não será parâmetro, em hipótese alguma, o acesso, carregamento, obtenção de dados ou qualquer avaliação externa a rede da **OPERADORA**, dadas as características da internet (quantidade de hops, carga de links externos e de servidores, entre outros), que inviabilizam tecnicamente tais avaliações.
- F. "**Fidelidade**", significa período contratual mínimo, a ser cumprido pelo **ASSINANTE**, em meses de utilização do serviços contratados, que visa equilibrar financeiramente os planos que contam com descontos e/ou vantagens promocionais. No caso de não cumprimento integral da fidelidade, aplicar-se-á multa compensatória estipulada na cláusula Nona deste Contrato, a ser paga no ato do cancelamento
- G. "**IP**", é o endereço na internet, podendo ser Público ou Privado (Network Address Translation), " Fixo" ou "Variável" a cada conexão, de acordo com o plano contratado. A disponibilização de IP's fixos e válidos ou blocos de IP's somente é feita mediante acordo com a **OPERADORA** e está sujeito a uma consulta previa de disponibilidade.
- H. "**Comodato**" para os presentes fins, representa a sessão dos equipamentos de propriedade da **OPERADORA** ao **ASSINANTE**, sem cobrança de aluguéis, durante o período de vigência do presente Contrato, regido pelos artigos 579 à 585 do Código Civil Brasileiro, na escolha, pelo **ASSINANTE**, de plano que ofereça essa opção, como forma de investimento feito pela **OPERADORA** em infraestrutura necessária a prestação dos serviços ora contratados.
- A. "**Serviços de Telecomunicações**" é o conjunto de atividades que possibilita a oferta de Telecomunicação, que é a transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza.
- J. "**Serviços de Valor Adicionado**" correspondem à serviços de provimento de acesso à internet, quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam serviços objetos desse contrato considerados, por Lei a normas regulamentares da ANATEL, como típicos "SVA", de acordo com o artigo 61 da Lei 9.472 de 16/07/1997, que não se confundem com quaisquer modalidades de serviços de telecomunicações
- K. **Serviços de Comunicação Multimídia (SCM)** quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados designam serviços também objetos deste Contrato, que compreendem a disponibilização de rede de transporte para transmissão de informações Multimídia: sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons

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

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

1. __ A prestação do serviço de Comunicação Multimídia __ SCM encontra-se sob a égide da Lei nº 9.472, de 16/07/1997, da Lei 12.965 de 23/04/2014 (Marco Civil); do regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela resolução nº 73, 25/11/1998; do anexo à resolução nº 614 de 28/05/2013, do Regulamento dos Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela resolução nº632 de 07/03/2014 (Direito do consumidor) e demais normas aplicáveis a espécie

1. __ A prestação do SCM será realizada diretamente pela **OPERADORA**, que se encontra devidamente autorizada, conforme autorização expedida pela Agencia Nacional de Telecomunicações __ ANATEL, com outorga SCM nos termos do Ato nº 000074/2015, com telefone de atendimento nº 0800 591 4325 e (11) 4252-4224, e por meio de endereço eletrônico <http://www.windtelecom.com.br/> , através de redes contratadas de terceiros, limitando sua oferta, contudo, as localidades tecnicamente viáveis.

CLAUSULA SEGUNDA __ DO OBJETO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO

2.1 __ Pelo serviço de Provimento de Acesso à Internet, típico serviço de valor adicionado, que não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações, a **OPERADORA** disponibilizara a porta do IP (internet protocol) escolhido dentro da faixa de endereço IP que detém em seu Sistema Autônomo (Autonomous system- AS), ou poderá ainda ser endereço atribuído por outra operadora que esteja alocado ao **ASSINANTE**, bem como efetuará a ligação necessária à ativação do acesso à internet no equipamento disponibilizado pelo **ASSINANTE**. A atribuição do IP'S será de forma dinâmica para os planos residenciais e pessoa jurídica com planos corporativos

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

3.1. Após o cadastramento do **ASSINANTE**, e a partir da aceitação deste Contrato, o mesmo adquire o direito de utilizar o serviço, durante prazo indeterminado, na modalidade contratada, em conformidade com o Termo de Adesão, bem como à prestação de serviços de suporte técnico, assumindo a responsabilidade, civil e criminalmente, pela utilização de serviços e demais obrigações decorrentes do presente.

3.1.1 . Estando o imóvel do **ASSINANTE** dentro da área de cobertura, a **OPERADORA** promoverá a instalação de acordo com agendamento prévio, de acordo com disponibilidade técnica que será informada ao **ASSINANTE** no ato da solicitação, salvo estipulação em contrario mencionada na "Ordem de Serviço", e máximo de 30 (trinta) dias, contatos da data em que o **ASSINANTE** apresentar, quando necessário for, autorização do síndico do condomínio ou dos demais condôminos, para a ligação dos sinais, ou, se for o caso, da data do termino das obras civis. Não sendo necessárias autorizações nem a realização das obras, o prazo para a instalação começará a fluir da data da confirmação de disponibilidade técnica de instalação do serviço, desde que a **OPERADORA** já se encontre ciente da assinatura do "Termo de Adesão" pelo **ASSINANTE**.

3.1.2 O prazo para a ativação do circuito, constante no Termo de Adesão, poderá ser estendido a período indeterminado na superveniência das seguintes condições: (i) o **ASSINANTE** não disponibilizar local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a ativação dos serviços; (ii) eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática; (iii) atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como na entrega dos equipamentos necessários; (iv) outras hipóteses em que não exista culpabilidade da **OPERADORA**.

3.1.3. A **OPERADORA** efetuará a instalação e ativara a conexão para somente 01 (um) equipamento do **ASSINANTE**, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais e compartilhamento da conexão pelo contratante, caso o **ASSINANTE** necessite de mais um respectivo ponto, será necessário a contratação de ponto adicional, com sua respectiva taxa de ativação.

3.1.4 A **OPERADORA** não se responsabiliza por manutenção ao segundo ponto. Caso seja necessário, será cobrada uma Taxa de Visita

em conformidade com a tabela de valores vigente à época.

3.1.5 É vedado ao **ASSINANTE** de planos residenciais, utilizarem o serviço para disponibilizar servidores dados de qualquer espécie, inclusive servidores WEB, FTP, SMTP, POP3, servidores de rede ponto __ a __ ponto e quaisquer conexões entrantes. Esta cláusula não se aplica aos clientes pessoa jurídica, com planos corporativos.

3.1.6 A **OPERADORA** fica isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidade dos sistemas operacionais e/ou softwares de propriedade do **ASSINANTE** com software de conexão utilizado no serviço (se necessário), pelo funcionamento de aplicativo de terceiros, podendo inclusive restringi-los, controla-los ou bloquea-los caso considere necessário.

3.2. A **OPERADORA** poderá, a seu critério, conceder ao **ASSINANTE** condição promocional para a assinatura de seus serviços, incluindo, mas não se limitando, a descontos nas mensalidades, bonificações de horas, períodos de testes, cuja as regras, caso existentes, estarão disponíveis no site da **OPERADORA** e que deverão ser observadas e respeitadas pelo **ASSINANTE** a partir da contratação dos serviços. As promoções nunca excederão ao prazo máximo de 12 (doze) meses, podendo vigor por prazo inferior caso haja estipulação em contrato nos respectivos anúncios ou lançamentos. Outrossim, a **OPERADORA** reserva-se ao direito de alterar e retirar, a qualquer momento, quaisquer condições promocionais eventualmente disponibilizadas aos ASSINANTES, porque delas não se originam direito adquirido sem prejuízo das já concedidas até a sua cessação.

3.3 O **ASSINANTE** declara-se integralmente ciente de que, caso já tenha usufruído de qualquer condição promocional para assinar os serviços da **OPERADORA**, a qualquer tempo anteriormente à celebração deste Contrato, não terá direito a usufruir novamente de condições promocionais para contratação dos serviços, sendo certo que nesta hipótese todas as disposições relativas a condições promocionais não se aplicarão ao mesmo, salvo por mera liberalidade da **OPERADORA**

3.4 Para usufruir do serviço, o **ASSINANTE** devesse adquirir e manter em funcionamento os equipamentos de conexão atinentes à modalidade contratada, tais como modem, antenas, roteadores, dentre outros necessários para a consecução perfeita dos serviços, devendo arcar com todos os custos envolvidos.

3.5 Se a qualquer tempo e por qualquer motivo, o **ASSINANTE** deixar de ter os direitos de utilização dos meios de acesso ou ficar impossibilitado de utilizá-los, devesse informar imediatamente a **OPERADORA**, pessoalmente, via chat ou telefone, requerendo o cancelamento, sob pena de continuar obrigado a pagar o preço mensal do serviço.

3.6 O **ASSINANTE** devesse fornecer informações verdadeiras, atualizadas e completas a seu respeito, no ato de seu cadastramento. A **OPERADORA**, poderá, a qualquer tempo, verificar a veracidade das informações prestadas, e, sendo constatada qualquer irregularidade nos dados fornecidos, o **ASSINANTE** será notificado pela **OPERADORA** para que providencie as devidas correções de suas informações prestadas anteriormente. A **OPERADORA** poderá suspender o fornecimento do serviço até que o cadastro seja devidamente corrigido pelo **ASSINANTE**, sem interrupção dos pagamentos devidos.

3.7 O **ASSINANTE** autoriza a manutenção de seus dados cadastrais nos arquivos da **OPERADORA**, que somente poderá utilizá-los para o fim pelo qual foram coletados, salvo mediante consentimento do usuário ou ordem judicial.

3.8 Toda e qualquer mudança nas instalações, configurações ou planos solicitados pelo **ASSINANTE**, incluindo a posterior mudança de local da prestação do serviço, fica desde já condicionada à existência de disponibilidade e viabilidade técnica no local da instalação do serviço.

3.8.1 Ao cadastrar-se, o **ASSINANTE** devesse registrar sua senha de acesso ao serviço objeto de Contrato deste serviço, a qual poderá ser posteriormente alterada, a qualquer tempo, mediante o fornecimento dos dados do assinante. A referida alteração se dará na sede do provedor juntamente com o roteador e fonte.

3.9 A senha é pessoal e intransferível e, portanto, não deve ser divulgada pelo **ASSINANTE** a terceiros. Caso tenha motivos para acreditar que terceiros tiveram acesso a sua senha, o **ASSINANTE** devesse imediatamente providenciar sua modificação.

O **ASSINANTE** é o único e exclusivo responsável por danos e prejuízos decorrentes da utilização da sua senha, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros legais e contratuais daí resultantes.

3.10 É permitido ao **ASSINANTE** solicitar a transferência de endereço para a mesma cidade, desde que existam condições técnicas de instalação no novo endereço indicado. Caso deseje transferir a prestação do serviço para um endereço onde exista previsão para atendimento futuro do serviço, desde que tal previsão não exceda o prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias contados da data da solicitação pelo **ASSINANTE**, a prestação do serviço será suspensa por este período. Não cumprido o acima estabelecido, em qualquer das hipóteses, rescindir-se-á automaticamente o presente, sem ônus a qualquer das partes, exceto se houver opção prévia por **FIDELIDADE** vigente. Em caso de possibilidade de transferência, em qualquer das hipóteses, o **ASSINANTE** pagará a **OPERADORA** a taxa de transferência vigente na ocasião.

3.11 É imprescindível a presença do **ASSINANTE** ou representante qualificado e maior de idade durante toda a instalação do serviço contratado no endereço indicado pelo **ASSINANTE**. O mesmo devesse indicar os locais de passagem dos cabos, de instalação, dos equipamentos e indicação de dutos elétricos e/ou hidráulicos para evitar acidentes no momento da instalação. A **OPERADORA** não se responsabiliza se, por indicação errônea do cliente, forem afetadas as instalações elétricas, hidráulicas, de telefonia ou outras que se encontrem instaladas no endereço indicado pelo **ASSINANTE**, ficando o mesmo responsável por toda a despesa de recuperação das instalações porventura danificadas, inclusive dos equipamentos de infraestrutura da **OPERADORA**. Caso haja necessidade de passagem de cabos e/ou equipamentos por telhados, lajes ou outras coberturas, fica desde já a **OPERADORA** isenta de responsabilidade por quebras, avarias ou outros danos causados aos mesmos.

3.12 É inteira responsabilidade do **ASSINANTE** providenciar a instalação dos equipamentos necessários à proteção de rede, quais sejam : A) Para-raios de baixa tensão no quadro de distribuição de circuitos; B) Aterramento em conformidade com as normas técnicas;

C) Dispositivo protetor contra surtos (DPS), elétricos para equipamentos eletro eletrônicos conectados por uma conexão elétrica (como cabos Metálicos/Coaxiais ethernet/RJ45); e D) No-break. A **OPERADORA** não será em hipótese alguma, responsabilizada por quaisquer danos causados ao **ASSINANTE**, quaisquer que sejam as causas, se oriundos da não utilização ou da má utilização dos equipamentos ora exigidos.

CLÁUSULA QUARTA __ DO COMODATO/EMPRESTIMO DE EQUIPAMENTOS.

4.1 A **OPERADORA** disponibilizara ao **ASSINANTE**, quando necessário e acordado entre as partes, em regime de comodato, com prazo de restituição os equipamentos descritos no "Termo de Adesão", ficando este responsável pelos mesmos na forma dos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, devendo restituí-los à **OPERADORA** caso seja rescisão do presente contrato, no prazo máximo de 3 (três) dias contados da rescisão, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial.

4.2 O **ASSINANTE** se responsabiliza a pagar todas as despesas e os prejuízos advindos do comodato, observar a guarda, a diligência, o cuidado e conservação dos equipamentos relacionados no "Termo de Adesão", de forma a restituí-los em perfeito estado de funcionamento.

4.2.1 Fica estabelecido que o valor a ser considerado dos equipamentos descritos no "Termo de Adesão" será o de venda do equipamento na época em que se exigir o pagamento, na hipótese de destruição ou deterioração decorrente de imperícia, negligência ou imprudência

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

4.4 O **ASSINANTE** renuncia, desde já, de forma expressa e irrevogável, a qualquer direito de retenção de tais equipamentos ao final deste contrato, obrigando-se ainda a devolve-los ou coloca-los à disposição da **OPERADORA** em perfeito estado de conservação e funcionamento no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, sob pena de ser considerado depositário infiel e ao pagamento de multa no valor dos equipamentos retidos.

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

CLÁUSULA QUINTA __ DO SUPORTE TÉCNICO

5.1 A contratação do serviço inclui a prestação de serviço de suporte técnico de segunda a sábado das 9 (nove) às 18 (dezoito) horas, exceto feriados nacionais, municipais e/ ou religiosos. Salvo interrupções necessárias por ocasião de serviços de manutenção no sistema, falhas decorrentes da operação das empresas fornecedoras de energia elétrica e/ou das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações envolvidas direta ou indiretamente da prestação do serviço objeto do presente Contrato, caso fortuito e força maior, ou ainda, ações ou omissões de terceiros.

5.1.1 O **ASSINANTE**, antes de solicitar o reparo, deve certificar-se de que a dificuldade na conexão à internet é devida a problemas na infraestrutura da **OPERADORA**. Efetuada a visita pelos técnicos da **OPERADORA** e constatado que o problema se encontra na rede do **ASSINANTE** (computador, rede interna, cabeamento interno, etc.) ou incute exclusivamente ao último, será cobrada Taxa de Visita em conformidade com a tabela de valores vigente à época.

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

5.2 A **OPERADORA** terá o prazo máximo de 48 (quarenta e oito horas) contadas da reclamação feita pelo **ASSINANTE**, dirigida diretamente para a Central de Atendimento, para efetivo atendimento.

5.3 Os serviços de suporte técnico remoto a serem prestados pela **OPERADORA** terão somente o objetivo de auxiliar os **ASSINANTES** na solução de problemas relacionados a : a) acesso à internet (conexão, configurações dos navegadores); b) cadastro (esclarecimentos).

5.3.1 Para a realização do suporte técnico remoto em relação à conexão, o **ASSINANTE** deverá estar no endereço de instalação em frente ao roteador e/ou dispositivo em que esta sem acesso

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

5.5 A responsabilidade da **OPERADORA** limita-se aos seus melhores esforços empreendidos com vistas ao atendimento satisfatório das

perguntas e dúvidas do **ASSINANTE** referentes a objeto deste Contrato

5.6 A **OPERADORA** não se responsabiliza pela solução das referidas dúvidas e perguntas no momento da consulta ao serviço, entendendo, no entanto, seus melhores esforços para tanto.

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

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

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

CLÁUSULA SEXTA __ DOS DIREITOS E DEVERES DA OPERADORA

6.1 A presente relação jurídica se rege pelos princípios, garantias, direitos e deveres dispostos na Lei nº 12.965/2014, bem como são deveres da **OPERADORA**, dentre outros, os previstos no Capítulo III, do Título IV, do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013:

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

6.1.2 Prestar o SCM segundo os parâmetros de qualidade dispostos no Regulamento Anexo à Resolução ANATEL nº 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 à alterações de preços e condições de fruição do serviço; (V) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações do assinante; (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"

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

6.3 A **OPERADORA** se reserva ao direito de alterar, a qualquer momento, o IP (Internet Protocol) fixo atribuído ao assinante, mediante prévia comunicação, exclusivamente no caso de mudança de tecnologia e/ou equipamentos da operadora

6.4 Nos planos de acesso que seja definida a velocidade de conexão, o seu valor será expresso em Kbps (quilobits por segundo), que caracterizara o máximo possível a ser obtido. A **OPERADORA** utilizara de todos os meios comercialmente viáveis segundo sua estrutura financeira para atingir a velocidade contratada que, independente da ação ou vontade do mesmo pode não ser atingida devido a fatores externos e características intrínsecas à rede mundial de computadores __ internet, não havendo garantias quando os dados forem oriundos de rede de terceiros, o que pode influenciar diretamente na velocidade de tráfego, devendo, no entanto, estar de acordo com as Resoluções 574 e 575/2011 da ANATEL

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

CLÁUSULA SÉTIMA __ DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA OPERADORA

7.1 É de inteira responsabilidade do **ASSINANTE**: (i) conteúdo das comunicações 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. Ficando a **OPERADORA** isenta da responsabilidade Civil por danos decorrentes do conteúdo gerado pelo **ASSINANTE** ou por terceiros, nos termos do Art. 18 da Lei nº 12.965/2014.

7.2 Este contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajuste entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

7.3 Os Serviços de Comunicação Multimídia prestados pela **OPERADORA** não incluem mecanismos de segurança lógica da rede do **ASSINANTE**, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados.

7.4 O **ASSINANTE** tem conhecimento pleno de que os serviços poderão a qualquer tempo, serem afetados ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos/operacionais, em razão de reparos ou manutenções necessárias à prestação dos serviços, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à **OPERADORA** qualquer ônus ou penalidade advindas de tais eventualidades.

CLÁUSULA OITAVA __ DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE.

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

8.1.1 Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos pactuados no presente instrumento e no Termo de Adesão. Em caso de inadimplência, os valores devidos deverão ser quitados para restabelecer o sinal ou cancelar o contrato.

Ficará à critério da OPERADORA a negociação do valor inadimplente.

O não pagamento, resultará em cancelamento do contrato e protesto.

8.1.2 Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos aos serviços ora contratados, comunicando à **OPERADORA** qualquer eventual anormalidade observada.

8.1.3 Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 57 e incisos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL nº614/2013, quais sejam :

(I) utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;

(II) preservar os bens da prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral; (III) efetuar o pagamento referente à prestação de serviços, observadas as disposições deste Regulamento;

(IV) providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da prestadora, quando for o caso; (V) somente conectar à rede prestadora terminais que possuam certificação/homologação expedida ou aceita pela Anatel;

(VI) levar ao conhecimento do Poder Público e da prestadora as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM; e (vii) indenizar a prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição independentemente de qualquer outra sanção."

8.1.4 Permitir às pessoas designadas pela **OPERADORA** o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços de comunicação multimídia.

8.1.5 Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure sua homologação, sob pena de rescisão automática, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

8.2 Nos termos do Art 3º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações __ RGC, aprovado pela Resolução nº 632 da ANATEL, o ASSINANTE tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

8.2.1 Ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade .previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas.

8.2.2 À liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço;

8.2.3 Ao tratamento não discriminatório quanto as condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;

8.2.4 Ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável em caso de reajuste.

8.2.5 á inviolabilidade e ao sigredo 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 termo da Regulamentação;

8.2.6 a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após a notificação previa pela Prestadora;

8.2.7 á privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;

8.2.8 á apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado

8.2.9 á resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, ás suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

8.2.10 ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto á Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

8.2.11 á reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

8.2.12 a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação de serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora.

8.2.13 a não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termo da Regulamentação.

8.2.14 a obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos Termos das regulamentações específicas de cada serviço; mediante prévio aviso a Prestadora

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

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

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

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

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

8.2.20 a não ser cobrado qualquer valor alheio á prestação do serviço de telecomunicações sem autorização previa e expressa.

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

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

8.4 É facultado ao **ASSINANTE** alterar a escolha do(s) planos contratados. Sobre eventuais alterações poderão incidir custos adicionais de implantação e/ou ativação vigentes na oportunidade. Os prazos de fidelidade não cumpridos (se houver) serão acrescidos aos do novo plano contratado. Nas demais hipóteses, se aplicam sobre o plano alterado as regras de cancelamento vigentes.

8.5 O **ASSINANTE** compromete-se a observar o "Termo de Uso do Serviço" previsto na cláusula décima primeira deste Contrato

8.6 O **ASSINANTE** é o único responsável (i) pela obtenção e apresentação à **OPERADORA** de todas as autorizações eventualmente necessárias à execução deste contrato que digam respeito ao próprio **ASSINANTE** e/ou as suas instalações, (ii) pela obtenção e disponibilização de computadores, equipamentos e infraestrutura que possibilitem a prestação do serviço, e (iii) por eventuais danos causados a qualquer pessoa, inclusive a **OPERADORA** e/ou despesas incorridas em função de quaisquer ajustes efetuados nas instalações do assinante para a execução deste contrato.

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

8.8 O **ASSINANTE** é responsável pela configuração, manutenção e segurança da sua "rede interna" (meio de conexão à **OPERADORA**),

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

CLÁUSULA NONA - DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

9. Ao aderir ao presente contrato, o **ASSINANTE** estará concordando com a POLÍTICA DE PRIVACIDADE DA WIND TELECOM e autorizando a **OPERADORA** a manter um cadastro de seus dados pessoais e demais informações.

9.1. A **OPERADORA** não divulgará nenhuma informação pessoal que identifique o **ASSINANTE** sem o seu consentimento prévio, exceto nos casos em que a divulgação seja necessária para:

(i) o cumprimento de requerimentos legais ou de autoridade competente;

(ii) proteger e defender seus direitos; ou

(iii) a utilização em campanhas mercadológicas próprias e/ou de seus parceiros comerciais, tais como elaboração de dados estatísticos e políticas de vendas de produtos e serviços, sem, contudo, disponibilizar as informações pessoais de cada usuário a tais parceiros.

9.1.1. O tratamento de dados pessoais envolvidos na execução do presente Contrato decorre diretamente dos serviços objeto deste contrato.

9.1.2. São incluídos no tratamento os dados pessoais de titulares que não são partes do presente Contrato, mas responsáveis designados pelo **ASSINANTE** a realizar recebimento de equipe designado pela **OPERADORA** para atendimento de solicitações técnicas do **ASSINANTE**. Estes dados também são protegidos e seguros enquanto acessíveis pela **OPERADORA**.

9.1.3 É de responsabilidade do **ASSINANTE** garantia de ciência e permissão da pessoa ao qual o mesmo poderá autorizar o recebimento de equipe designada pela **OPERADORA**, o **ASSINANTE** declara veracidade e permissão para o uso dos dados de seu representante, comprometendo-se com total responsabilidade pelo compartilhamento dos dados pessoais para contato e comprovação de atendimento realizado.

9.1.3. O tratamento de dados pessoais se dá para fins de atingimento das finalidades específicas e determinadas para cada caso, tendo a **OPERADORA** a responsabilidade de tratar os dados dentro das determinações legais.

9.2. A **OPERADORA** se compromete à proteção das informações do **ASSINANTE**, ficando responsável por todo elemento que armazenar em sua própria base, protegendo-os de eventual invasão, ataque, acesso clandestino ou indevido. Ainda assim, a **OPERADORA** não se responsabilizará por danos ou prejuízos que o acesso ilegal de terceiros à rede de acesso do **ASSINANTE** possa causar, se não tiver dado causa. O **ASSINANTE** reconhece e concorda que é responsável por manter a segurança de seus próprios dispositivos e conexões, e isenta a **OPERADORA** de qualquer responsabilidade decorrente de acesso indevido à sua rede e dados por questões relacionadas ao seu uso inadequado ou negligente.

9.2.1. Ainda, garante a segurança dos dados a que tem acesso, no sentido de que cumpre todos os aspectos da legislação, que avalia e atesta a legitimidade e legalidade do tratamento demandado, em especial, no que diz respeito a bases legais, mecanismos de transparência e informação, e à possibilidade de compartilhamentos dos dados pessoais envolvidos no tratamento.

9.3. Caso o **ASSINANTE** opte por remover suas informações armazenadas, deverá entrar em contato com a **OPERADORA** através dos seus canais de atendimento informando tal interesse e solicitando a remoção, o que será realizado ou justificado em até 15 (quinze) dias.

9.4. Eventuais dados financeiros que forem coletados precederão de termo de aceite pelo **ASSINANTE**.

9.5. A **OPERADORA** cumpre com as regulamentações de Segurança do Software, impedindo invasões externas, ataques, acessos clandestinos ou indevidos, bem como, seus processos, sistemas e condutas estão e permanecerão em conformidade com a legislação, em especial à LGPD.

9.6. A **OPERADORA** informará ao **ASSINANTE** sobre eventual incidente de segurança no momento em que tiver conhecimento e auditar a causa do ocorrido, informando quais os titulares envolvidos (ou a categoria), os riscos já identificados relacionados ao incidente, indicação das medidas técnicas e de segurança utilizadas já adotadas para mitigar os riscos e qual a proporção do dano, caso haja.

CLÁUSULA DÉCIMA __ DOS PLANOS DE SERVIÇO

10.1 Cada plano será diferenciado dos demais pela combinação dos seguintes fatores:

(I) velocidade utilizada; (II) volume de tráfego de dados máximo permitido; (III) horário de utilização ; (IV) tempo de utilização ; (V) finalidade da utilização e (VI) quaisquer outros fatores que venham ser utilizados pela **OPERADORA**.

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

10.3 O **ASSINANTE** se obriga a utilizar adequadamente a modalidade e o plano escolhido, limitando sua utilização ao volume de tráfego de dados mensal contratado, estando ciente desde já, que a utilização além do contratado implicará em automática alteração para a menor velocidade disponível pela **OPERADORA** para comercialização, permanecendo neste estado até o final do respectivo mês, quando a velocidade originalmente contratada será restaurada

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

9.5 O Plano de Serviço, nos moldes previstos na Resolução ANATEL nº 614/2013, será disponibilizado previamente ao **ASSINANTE**, e constará do "Termo de Adesão", parte integrante e que aperfeiçoe este instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA __ DA FIDELIDADE

11.1 A **OPERADORA** faculta o **ASSINANTE** a fidelização pelo prazo de 12 (doze) meses ao plano contratado, obtendo em contrapartida, benefícios econômicos, manifestadamente mais vantajosos em relação à contratação dos serviços avulsos.

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

11.2.1 Na hipótese de o **ASSINANTE** desistir da opção de **FIDELIDADE** contratada ou rescindir o presente Contrato antes do período mínimo pré-estabelecido, estará obrigado ao pagamento e multa correspondente ao benefício que lhe foi concedido e efetivamente utilizado, corrigido monetariamente pelo IGP-M ou outro índice que venha a substituir, proporcionalmente aos meses que restam de vigência da fidelidade, valor este que será cobrado automaticamente mediante fatura. No caso de desistência da opção **FIDELIDADE** cujo benefício concedido incluía também a liberação do pagamento da taxa de instalação, seu pagamento será integralmente devido.

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

11.3 Findo o período pré-estabelecido de **FIDELIDADE**, havendo interesse, e a critério da **OPERADORA**, a opção **FIDELIDADE** poderá ou não ser renovada, nos mesmo ou em outros moldes, mediante novo acordo. Caso não seja renovado, a **OPERADORA** não estará obrigada a conceder qualquer benefício. Nesta hipótese, o preço que vigorava pelos serviços contratados será o preço integral vigente da época da contratação, desconsiderando o benefício concedido, devidamente corrigido na forma da Lei e este Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA __ DA TRANSMISSÃO E RECEPÇÃO DE DADOS __ DA CONTRATAÇÃO MEDIANTE FRANQUIA DE CONSUMO

12.1 O **ASSINANTE** poderá estar sujeito a limites para transmissão e recepção de dados que serão contabilizados mensalmente, de acordo com as características da modalidade e plano optado, em conformidade com os itens a seguir :

- a. Cada faixa de velocidade disponibilizada possuirá valores máximos para a transferência de dados, ora denominados franquias de dados;
- b. A critério da **OPERADORA**, poderá ser aplicada uma contabilização de transferência de dados por dia, horário e destino do tráfego de dados;
- c. O plano de consumo de tráfego de dados não é cumulativo, ou seja, os megabytes não são utilizados em seu respectivo mês não

poderão ser aproveitados nos meses subsequentes, uma vez que a capacidade ficou disponibilizada ao **ASSINANTE** durante todo o mês;

- d. A utilização do serviço, pelo **ASSINANTE**, que extrapole o limite da franquia contratada, implicará, automaticamente, em alteração da faixa de velocidade de transferência de dados para a menor faixa disponível, até o final do respectivo mês, quando sua velocidade contratada será restaurada, facultando ao **ASSINANTE** adquirir, se disponível, através da Central de Atendimento ou do site da OPERADORA, uma franquia complementar, também não cumulativa, para utilização imediata, até o final do respectivo mês.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA __ DO TERMO DE USO DO SERVIÇO

13.1 É defeso ao **ASSINANTE** utilizar o serviço para :

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA __ DOS PREÇOS E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO.

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

14.2 Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia avençada, o **ASSINANTE** será obrigado ao pagamento de : (i) multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada, segundo a variação do Índice Geral de Preços __ Disponibilidade Interna da Fundação Getúlio Vargas IGP __ DI, ou outro índice que o substitua, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação;. E (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados "pro rata die", desde a data do vencimento até a data da

efetiva liquidação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares."

14.3 O valor da mensalidade, especificado no "Termo de Adesão", será reajustado anualmente, com a periodicidade mínima permitida em lei, com base na variação acumulada do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo Especial (IPCA-E), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), relativa ao período de outubro do ano anterior a outubro do ano corrente.

14.3.1. Na hipótese de extinção, suspensão ou qualquer impedimento legal ou fático que impossibilite a utilização do IPCA-E, o reajuste passará a ser calculado, sucessivamente, pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC/IBGE) ou, na impossibilidade deste, pelo Índice de Serviços de Telecomunicações (IST/Anatel).

14.3.2. Caso todos os índices mencionados se tornem inaplicáveis, as partes deverão, de comum acordo, estabelecer um novo índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.

14.4 Para a cobrança dos valores, a **OPERADORA** poderá providenciar emissão de carnê, boleto bancário ou outra forma de cobrança, bem como, em caso de inadimplimento, protestar o referido título ou incluir o nome do **ASSINANTE** nos órgãos restritivos de crédito, tais como SERASA E SPC.

14.5 O não recebimento da cobrança pelo **ASSINANTE** não o isenta do devido pagamento. Neste caso, o **ASSINANTE** deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data do vencimento, contatar a **OPERADORA**, por intermédio de sua Central de Atendimento, telefone 4252-4224, por meio do Whatsapp (11) 95375-3162 / (11) 9 7371-0184 ou de sua Central de Relacionamento local.

14.5.1 Os boletos para pagamento, serão encaminhados aos **ASSINANTE**, por meio impresso ou eletrônico, facultando-se também a retirada da 2ª via no endereço e ampliados na instituição bancária respectiva vedado pagamento na sede da **OPERADORA**

14.6 O atraso no pagamento em período superior ao determinado pela Resolução nº. 632 da ANATEL, velocidade e na suspensão parcial e total dos serviços contratados, sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente

Contrato

14.7 Prolongados os atrasos previstos no item 13.6 da presente Cláusula, poderá a **OPERADORA**, nos moldes preconizados pela Resolução mencionada no item anterior, optar pela rescisão do presente instrumento, podendo valer-se ainda, de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais cabíveis.

CLÁUSULA DECIMA QUINTA ___ DA VIGENCIA E DA RESCISÃO

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

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

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

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

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

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

15.3.4 Caso o **ASSINANTE** requeira o cancelamento do serviço depois do pagamento da mensalidade do mês em curso, o mesmo continuará disponível até o último dia do respectivo mês, não havendo possibilidade de pedir devolução do valor proporcional aos dias restantes para completá-lo.

15.3.5 O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito pela **OPERADORA**, caso seja cancelada a autorização a ele outorgada pela Autarquia Federal competente, ou por motivo de força maior que inviabilizem a prestação do serviço, como a superveniência de inviabilidade técnica no local requerido, o não recebimento de link da **OPERADORA** de telecomunicações ou a impossibilidade financeira da prestação de serviço.

15.4 A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modalidade acarretará a imediata interrupção do serviços contratados.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA __ DAS PENALIDADES

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

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA __ DA ANATEL

17.1 Nos termos do Regulamento anexo à Resolução ANATEL nº614/2013, as informações regulatórias e legislativas da prestação de SCM podem ser extraídas no site <http://www.anatael.gov.br>, ou pelas Centrais de Atendimento da ANATEL pelos n.os 1331 e 1332, que funciona de segunda à sexta __ feira, nos dias uteis, das 08hs às 20hs, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereço :

17.2.1 Sede __ End : SAUS Quadra 6, blocos C, E,F e H / Cep .: 70.070-940/Brasília DF __ Pabx : (55 61) 2312-2000; 16.2.2

Correspondência Atendimento ao Usuário : Assessoria de Relações com o Usuário __ ARU __ SAUS __ Quadra 6 , bloco F, 2º Andar, Brasília DF, Cep .: 70.070-940 __ Fax Atendimento ao Usuário (55 61) 2312-2264

17.2.3 Atendimento Documental __ Biblioteca __ SAUS __ Quadra 6, bloco F, Térreo __ Brasília Df, Cep.: 70.070-940 .

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA __ DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

18.1 A OPERADORA poderá, a qualquer tempo, e ao exclusivo critério, ceder ou transferir, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes do presente contrato.

18.2 O presente contrato encontra-se registrado no Cartório de Registro de títulos e documentos da Comarca de Mauá/SP, e estará disponível para consulta no endereço eletrônico

CLÁUSULA DÉCIMA NONA __ DO FORO

19.1 O Contrato é regido pelas Leis da Republica Federal do Brasil e as partes elegem, para dirimir quaisquer controvérsias dele decorrentes, ou Foro da Comarca da cidade onde foi contratado serviço, com expressa renuncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.



OPERADORA



CLIENTE