

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PROVIMENTO DE ACESSO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA NA MODALIDADE BANDA LARGA**

### **DAS PARTES**

De um lado, VIPNET FIBER - NETON COM E SERV DE INF LTDA ME matriz, doravante denominada PRESTADORA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.05.618.151/0001-21, I.E. sob o n. 370.059.888.119, com sede à Rua Erval, 183 Sala 09 - Jd Branca Flor, na cidade de Itapeverica da Serra - SP, CEP 06855-680, neste ato representada por seu procurador ao final assinado e, de outro lado, as pessoas físicas e jurídicas, de direito público ou privado, que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente ASSINANTE, nomeadas e qualificadas através de TERMO DE ADESÃO, o qual é parte indissociável deste contrato, ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento, têm entre si justo e contratado o presente instrumento particular, acordando quanto as cláusulas e condições adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES**

1. Para fins e efeitos deste contrato, são adotadas as seguintes definições:

**ACESSO:** É a conexão do ASSINANTE à rede de telecomunicações da PRESTADORA e através da qual aquele obtém o Serviço de Conexão à Internet (SCI). É o serviço contratado em si, já instalado e em pleno funcionamento.

**ANATEL:** Agência Nacional de Telecomunicações, Órgão Regulador dos Serviços de Telecomunicações no Brasil.

**ASSINANTE:** Pessoa física ou jurídica que contrata os serviços decorrentes deste Contrato como destinatário final. **BANDA LARGA:** O serviço de acesso à internet, por meio de Banda Larga consiste na prestação do SCM, utilizando infraestrutura disponibilizada pela

**PRESTADORA,** inclusive a geração, emissão, recepção, transmissão, retransmissão, repetição e ampliação de comunicação de dados de qualquer natureza. O serviço de Banda Larga será prestado, conforme o plano de serviço contratado pelo ASSINANTE.

**COMODATO:** É a cessão de equipamento(s) (e outros materiais) de propriedade da PRESTADORA ao ASSINANTE sem cobrança de aluguel, durante o período de vigência.

**CONTRATO DE LOCAÇÃO:** É o instrumento (impresso ou eletrônico), vinculado a este Contrato, que estipula as regras a respeito da locação de equipamento(s) pela PRESTADORA ao ASSINANTE

**CONTRATO DE PERMANÊNCIA OU OPÇÃO DE PERMANÊNCIA E/OU FIDELIDADE – ARTS 57/59 DA RESOLUÇÃO 632/2014 DA ANATEL:** É uma opção contratual onde a PRESTADORA pode oferecer benefícios ao ASSINANTE mediante a exigência de permanência mínima vinculada ao presente Contrato de Prestação de Serviços.

**DESISTÊNCIA:** É o cancelamento da solicitação do serviço pelo ASSINANTE, manifestada a qualquer momento até a efetiva entrega do serviço pela PRESTADORA.

**LEI GERAL DE TELECOMUNICAÇÕES (LGT):** Lei n. 9.472, de 18 de julho de 1997, que regula os serviços de telecomunicações no Brasil.

**LOCAÇÃO:** É a cessão de equipamento(s) (e outros materiais) de propriedade da PRESTADORA ao ASSINANTE mediante a cobrança de valor mensal a ser estipulado no TERMO DE ADESÃO, Contrato de Locação ou Ordem de Serviço, durante o período de vigência.

**MENSALIDADE:** Valor de trato sucessivo mensal pago pelo ASSINANTE à PRESTADORA durante toda a prestação dos serviços, nos termos deste Contrato, dando-lhe direito à fruição contínua do serviço e a uma velocidade de tráfego de dados, de acordo com o serviço contratado.

**ORDEM DE SERVIÇO (OS):** É o formulário preenchido pela PRESTADORA e ou seus prepostos, mediante informações prestadas pelo ASSINANTE, no qual constarão, no mínimo, o nome do ASSINANTE e seus dados qualificativos, nome de seu(s) preposto(s) que acompanhará(ão) a instalação, plano de serviço escolhido pelo ASSINANTE e a opção pelo recebimento de outros serviços oferecidos pela PRESTADORA. A ordem de serviço é parte integrante deste instrumento, para todos os fins e efeitos de direito, inclusive como forma de aceite/adesão a todos os termos deste contrato.

**RECEPTOR(ES):** Conjunto de dispositivos, equipamentos, cabos, fontes de alimentação, acessórios, etc. que possibilita a prestação e a fruição do serviço. Podem ser empregados equipamentos de diversas tecnologias e marcas, tais como, mas não se limitando a HFC, HPNA, Wireless, GEAPON/GPON.

**SERVIÇOS DE ATENDIMENTO:** Central de atendimento da PRESTADORA que tem por objetivo resolver as demandas do ASSINANTE sobre informações, dúvidas, reclamações, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços, pelo período mínimo compreendido entre as 8h00min e 16h00min, nos dias úteis, nas lojas físicas; 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana, através dos números de telefone 3380 0800; e ainda pela internet, no sítio eletrônico “vipnetfiber.com.br”.

**SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM):** É o serviço de telecomunicações que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, a ASSINANTES dentro de uma área de prestação de serviços.

**SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI):** Serviço de Conexão a Internet – SCI, conforme definido na Norma do Ministério das Comunicações no 004, de 31/05/1995, é o nome genérico que designa o serviço de valor adicionado que possibilita o acesso à internet a usuários e provedores de serviços de informações e conteúdo. O provimento do SCI não depende de concessão, permissão ou autorização da ANATEL.

**SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA):** Definido no artigo 61 da LGT, é a atividade que acrescenta a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte, e com o qual não se confunde, possibilitando novas utilidades relacionadas ao acesso, ao armazenamento, à apresentação, à movimentação ou à recuperação de informações.

O SVA não constitui serviço de telecomunicações. **SUPORTE TÉCNICO:** Prestação de serviço de suporte técnico pelo telefone, pessoalmente, pela internet ou outras formas de contato disponibilizadas pela PRESTADORA, relativo exclusivamente aos serviços prestados previstos neste contrato.

**TAXA DE INSTALAÇÃO:** É o valor devido pelo ASSINANTE em razão do compromisso firmado com a PRESTADORA e que lhe garante a

implantação do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM contratado, em conformidade com os pacotes e velocidades respectivamente escolhidos pelo ASSINANTE em proposta prévia.

**TAXA DE HABILITAÇÃO:** É o valor devido pelo ASSINANTE correspondente à habilitação e/ou configuração dos sistemas internos para a fruição do serviço contratado, nos casos onde não há necessidade de instalação técnica.

**TAXA DE LOCAÇÃO:** É o valor devido pelo ASSINANTE correspondente à locação de equipamento(s), quando pactuada.

**TAXA DE SERVIÇO:** É a importância devida pelo ASSINANTE, não caracterizada como TAXA DE HABILITAÇÃO, em razão de suportes e serviços (específicos) posteriores à instalação do ACESSO, decorrente de ajustes, configuração, instalações (inclusive de pontos adicionais, se for o caso), remoção, alteração de endereço, conserto de cabos e/ou equipamentos danificados por culpa do ASSINANTE ou terceiros, alteração de pacotes de velocidade de acesso à internet (local ou remota) ou de determinados equipamentos necessários à disponibilização dos Serviços de Comunicação Multimídia escolhidos pelo ASSINANTE, dentre outros.

**TECNOLOGIA CABO COAXIAL:** No coaxial é utilizado um cabo coaxial como meio de transmissão, usando multiplexação por divisão de frequência. É instalado no endereço do ASSINANTE um cable modem que converte este sinal em dados.

**TECNOLOGIA FIBRA:** Na fibra é empregado um cabo de fibra óptica como meio de transmissão até o endereço do ASSINANTE, podendo ser ponto a ponto ou usando tecnologia PON. No endereço do ASSINANTE é instalado um equipamento que converte o sinal óptico em dados.

**TECNOLOGIA RÁDIO:** Na tecnologia rádio o sinal é emitido por torres de transmissão, que se localizam geralmente em pontos altos da cidade e com boa visibilidade. No endereço do ASSINANTE é instalada uma antena que capta este sinal e o converte em dados.

**TERMO DE ADESÃO:** designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou online) a este Contrato que determina o início de sua vigência, plano contratado e endereços, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente 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 ou mediante registro de protocolo.

**VELOCIDADE:** Capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em bits por segundo (bps), medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica.

**VENDA:** É a aquisição de equipamentos pelo ASSINANTE, a título oneroso, mediante a cobrança de valor a ser estipulado no TERMO DE ADESÃO, Ordem de Serviço e/ou nota fiscal.

**VISITA TÉCNICA:** Visita de um técnico da PRESTADORA ou pessoa por esta designada (terceirizado), mediante solicitação feita pelo ASSINANTE, para a realização de manutenção, reparos ou verificação da qualidade de prestação de serviços, que poderá implicar na cobrança de Taxa de Serviço.

**VIPNET FIBER :** Marca comercial utilizada pela PRESTADORA para a divulgação de seus serviços/produtos.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – CONDIÇÕES ESPECÍFICAS**

### **DO OBJETO**

2.1. Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação, pela PRESTADORA ao ASSINANTE, do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) na modalidade BANDA LARGA e, quando aplicável, o provimento e o uso de equipamentos no local informado pelo ASSINANTE, conforme discriminado no TERMO DE ADESÃO, CONTRATO DE LOCAÇÃO e/ou na ORDEM DE SERVIÇO.

2.2. Constitui, ainda, como objeto do presente contrato, a prestação de Serviços de Valor Adicionado – SVA, conforme discriminado no TERMO DE ADESÃO, caso o ASSINANTE opte por contratar este serviço com a PRESTADORA.

2.3. A prestação dos Serviços de Provimento de Acesso à Internet será realizada diretamente pela PRESTADORA, o que não requer qualquer autorização da ANATEL para sua consecução, haja vista este serviço ser considerado, por Lei e normas regulamentares da própria ANATEL, como típico “Serviço de Valor Adicionado”, que não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

2.4. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada diretamente pela PRESTADORA, que se encontra devidamente autorizada para ofertar referidos serviços de telecomunicações, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos do processo nos. 99/2012 (Ato Autorizador no 701/2012).

2.5. O Serviço compreende a disponibilização, pela PRESTADORA, do fornecimento de acesso a Link de Internet BANDA LARGA por meio de transmissão via ondas de Rádio em frequência liberada pela Anatel ou por meio de transmissão via Fibra Óptica, a depender da contratação, interligando a Central de Operações da PRESTADORA com o ASSINANTE.

2.6. A PRESTADORA possibilitará ao ASSINANTE a conexão através de um ponto de acesso. Havendo interesse na aquisição de mais de um ponto, todos os custos de materiais e taxas adicionais sobre o ponto de acesso adicionado serão de responsabilidade do ASSINANTE.

2.7. Para configurar o serviço, será atribuído pela PRESTADORA, via rede IP, um endereço de IP público ou privado, estático ou dinâmico, a depender do plano contratado.

2.7.1. O endereço de IP atribuído ao ASSINANTE poderá ser utilizado simultaneamente por outros assinantes da PRESTADORA, sendo que cada um terá um range de portas dedicado no IP recebido, para uso exclusivo, com a tecnologia CGNAT (Carrier Grade Nat).

2.8. A velocidade e tecnologia de acesso encontram-se especificadas no TERMO DE ADESÃO.

2.9. O ASSINANTE utilizará os meios colocados à sua disposição exclusivamente para a configuração autorizada, não lhe sendo permitido alterá-los ou ceder a terceiros.

## **CLÁUSULA TERCEIRA – DA OPÇÃO/CONTRATO DE PERMANÊNCIA/FIDELIDADE**

3.1. A PRESTADORA poderá oferecer, no ato da contratação ou a qualquer momento, a OPÇÃO DE CONTRATO COM PERMANÊNCIA, que consiste na concessão de benefícios e/ou ofertas especiais ao ASSINANTE, em caráter temporário, e/ou a agregação de outros produtos e/ou pacotes, igualmente em caráter extraordinário e temporário, que poderá implicar na liberação ou diminuição do pagamento da taxa de instalação ou descontos nas mensalidades, ou, ainda, nos pacotes integrados de produtos, mediante o compromisso de permanência na base de ASSINANTES da PRESTADORA, em um mesmo endereço/ponto de instalação, pelo período mínimo a ser estipulado no contrato de permanência, contados a partir da data de assinatura do TERMO DE ADESÃO e/ou Contrato de Permanência.

3.2. Na hipótese do ASSINANTE desistir da OPÇÃO DE FIDELIDADE contratada ou rescindir o presente instrumento antes do período mínimo pré-estabelecido, estará obrigado ao pagamento do valor correspondente ao benefício que lhe foi concedido e efetivamente utilizado e/ou multa estipulada, nos termos previstos no CONTRATO DE PERMANÊNCIA, corrigido monetariamente com base do IGPM-FGV (ou outro índice que vier legalmente a substituí-lo).

3.2.1. Após a rescisão do contrato e/ou comunicação de alguma das hipóteses ensejadoras da desistência da OPÇÃO DE FIDELIDADE, a PRESTADORA informará ao ASSINANTE o valor devido a título de multa rescisória.

3.3. No caso de desistência da OPÇÃO DE FIDELIDADE, cujo benefício concedido inclua a liberação do pagamento da taxa de instalação ou descontos em mensalidades ou serviços, seu pagamento será devido nos termos estipulados no CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

3.4. A OPÇÃO DE FIDELIDADE sempre será uma escolha do ASSINANTE e estará disponível para contratação através do CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

3.5. Durante a vigência da OPÇÃO DE FIDELIDADE, a alteração e/ou migração de pacote e/ou velocidade, para pacote e/ou velocidades inferiores aos quais se encontravam efetivamente contratados, sob a opção de fidelidade será entendida como desistência da OPÇÃO DE FIDELIDADE, implicando em automática cobrança dos valores referentes aos benefícios recebidos, na forma descrita neste contrato e/ou no CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

3.5.1. Durante a vigência da OPÇÃO DE FIDELIDADE, havendo pedido de aumento de velocidade ou mudança de plano para outro pacote com melhores condições por opção do ASSINANTE e oferecido novo benefício, será elaborado novo TERMO DE ADESÃO e novo Contrato de Permanência. Caso o ASSINANTE não aceite o benefício ofertado, este deverá cumprir o prazo restante de permanência mínima contratado inicialmente, sob pena de cobrança dos valores referentes aos benefícios efetivamente gozados, na forma descrita neste contrato e/ou no CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

3.6. Qualquer alteração de endereço ou relocação (alteração dentro do imóvel onde o equipamento já está instalado) de equipamento utilizado na prestação do (s) serviço (s), será entendida como desistência da OPÇÃO DE FIDELIDADE, implicando em automática cobrança dos valores referentes aos benefícios efetivamente gozados, na forma descrita neste contrato e/ou no CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

3.7. Solicitada a mudança de endereço e/ou relocação de equipamentos e verificada a inexistência de viabilidade técnica, o ASSINANTE estará sujeito ao pagamento do benefício recebido em razão do CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

3.8. O prazo máximo de permanência é de 12 (doze) meses quando o ASSINANTE se tratar de pessoa física, sendo de livre negociação se o ASSINANTE for consumidor corporativo, assegurado a este a contratação pelo período mínimo de doze meses, de acordo com os arts. 57, § 1o, e 59 da Resolução n. 632/2014 da Anatel.

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

4.1. A adesão ao serviço poderá ser realizada pelo ASSINANTE através de vendedores credenciados pela PRESTADORA, por telefone, via internet ou na loja física caso houver.

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

4.2.1. Assinatura de TERMO DE ADESÃO;

4.2.2. Aceitação pelo sistema eletrônico de televendas ou via Central do Assinante;

4.2.3. Assinatura da Ordem de Serviço de Instalação, pelo ASSINANTE ou por pessoa por ele designada;

4.2.4. Preenchimento do aceite “on line” e/ou confirmação via e-mail de TERMO DE ADESÃO;

4.2.5. Pagamento parcial ou total via boleto bancário, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela PRESTADORA;

4.2.6. Fruição do serviço por mais de 7 (sete) dias, contados da data de instalação/habilitação ou;

4.2.7. Pagamento de mensalidades ou taxas relativas à assinatura do serviço prestado pela PRESTADORA.

4.3. O pagamento da primeira fatura ratificará integralmente a adesão ao Serviço Contratado.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DA INSTALAÇÃO E DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO E USO DO(S) SERVIÇO(S) CONTRATADO(S)**

5.1. A PRESTADORA promoverá a instalação, no prazo estabelecido no TERMO DE ADESÃO e/ou CONTRATO DE PERMANÊNCIA, a contar da data da assinatura do respectivo termo.

5.2. Nas hipóteses em que estiver ocorrendo nas dependências do local a ser instalado o serviço, qualquer impossibilidade técnica e/ou obras, de responsabilidade do ASSINANTE, que causem impossibilidade técnica de instalação, o prazo começa a contar da data de possibilidade técnica para a instalação.

5.3. A instalação do serviço poderá também ser feita por terceiros devidamente credenciados pela PRESTADORA.

5.4. Os equipamentos receptores necessários à habilitação do serviço estarão discriminados no TERMO DE ADESÃO e/ou na ORDEM DE SERVIÇO e podem variar de acordo com o plano contratado pelo ASSINANTE.

5.4.1. A PRESTADORA poderá disponibilizar equipamentos com maior funcionalidade/capacidade, os quais serão fornecidos por meio de locação ou opção de venda, nos termos da cláusula décima primeira.

5.5. Na hipótese de identificação de impossibilidade técnica para a instalação do serviço nas dependências do ASSINANTE ou na ausência de autorização de síndico(s), condômino(s), locador(es), dentre outros, o ASSINANTE deverá comunicar à PRESTADORA tal impossibilidade.

5.5.1. Se a PRESTADORA entender necessária a realização de obras ou adaptações nas dependências físicas do ASSINANTE, estas ocorrerão por conta e risco deste e os equipamentos apenas serão instalados e os serviços habilitados após a adequação necessária, sob pena da instalação/habilitação não acontecer.

5.5.1.1. Será considerada desistência do ASSINANTE na hipótese de este não realizar as obras e/ou adaptações necessárias à prestação do serviço no prazo de 15 (quinze) dias a contar da notificação, verbal ou escrita, pela PRESTADORA, oportunidade em que o contrato estará automaticamente rescindido.

5.6. A prestação do serviço contratado inicia-se na data de HABILITAÇÃO/INSTALAÇÃO do serviço pela PRESTADORA, a qual o ASSINANTE estará ciente por meio da assinatura do TERMO DE ADESÃO, sendo que a vigência do contrato tem início a partir da assinatura do TERMO DE ADESÃO e/ou CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

5.7. A PRESTADORA poderá cobrar pelo serviço de instalação/habilitação conforme determinado no TERMO DE ADESÃO e/ou CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

5.7.1. A desistência, entendida como o cancelamento da solicitação do serviço pelo ASSINANTE, manifestada a qualquer momento, até a efetiva entrega do serviço pela PRESTADORA, inclusive na hipótese do item 5.5.1.1., sujeita o ASSINANTE ao pagamento do serviço de instalação/habilitação, do serviço de implantação de rede óptica de acesso e/ou do serviço de remanejamento, independentemente de realização, pela PRESTADORA, de qualquer procedimento para ativação ou remanejamento do serviço.

5.8. Caso seja necessária a utilização de material(ais) ou serviço(s) excedente(s) à instalação básica, haverá a cobrança destes valores pela PRESTADORA, mediante prévia comunicação ao ASSINANTE.

5.9. Durante a habilitação/instalação do serviço, o ASSINANTE deverá dispor, para o perfeito funcionamento do serviço, das cópias originais dos programas (navegadores, gerenciadores de e-mail, etc.) e sistema operacional instalados no computador e deverá, por sua conta e responsabilidade, providenciar, se necessário, sua manutenção ou reinstalação. Nesta hipótese, a PRESTADORA não terá qualquer responsabilidade pelas falhas ou perdas delas decorrentes.

5.10. Fica expressamente vedado ao ASSINANTE:

a) Proceder qualquer alteração, ajuste, manutenção ou acréscimo no ponto de instalação (abrangendo equipamentos, receptores, dispositivos, cabo, fontes de alimentação, etc.) implantado pela PRESTADORA, devendo, quando desejar, solicitar esse serviço à PRESTADORA, arcando com o preço por ela praticado quando solicitado;

b) Promover, por si e, se aplicável, por seus prepostos, ou permitir que qualquer pessoa não autorizada pela PRESTADORA promova, qualquer espécie de alteração no sistema e/ou nos equipamentos receptores, dispositivos, cabo, fontes de alimentação, etc. utilizados na prestação do serviço;

c) Utilizar a rede da PRESTADORA para, de qualquer maneira, obtenção de serviços não contratados, ficando desde já ciente o ASSINANTE de que tais condutas, comumente conhecidas como "pirataria", configuram ilícitos de ordem civil e penal, passíveis de registro de ocorrências perante a competente autoridade policial e das consequentes ações cíveis e criminais.

5.11. É permitido ao ASSINANTE solicitar a transferência de endereço para a mesma cidade ou para outra cidade, desde que a PRESTADORA preste o serviço nos mesmos moldes e desde que exista condições técnicas (viabilidade) de instalação no novo endereço indicado, sendo de responsabilidade do ASSINANTE o pagamento integral da multa de permanência, valores de instalação desinstalação, mensalidades e outros estipulados em contrato, TERMO DE ADESÃO, Contrato de Locação e/ou Contrato de Permanência.

5.12. É obrigação do ASSINANTE comunicar tudo o que se refira ao funcionamento e às instalações dos equipamentos, como também quaisquer dúvidas referentes aos pagamentos e vencimentos das mensalidades, cabendo também comunicar à PRESTADORA eventuais mudanças de números de telefones, endereço eletrônico (e-mail), endereço físico, dentre outros.

5.13. No ato da contratação o ASSINANTE expressamente autoriza a PRESTADORA a integrar seus dados pessoais ao banco de dados da PRESTADORA, mediante o qual o ASSINANTE passará a ser informado sobre eventuais lançamentos, ofertas, débitos, dentre outros. Havendo alterações dos dados cadastrais do ASSINANTE, é de responsabilidade do ASSINANTE comunicar a PRESTADORA.

5.14. A infraestrutura de acesso das dependências físicas internas do ASSINANTE será de responsabilidade deste.

## **CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES**

6.1. São obrigações da PRESTADORA:

6.1.1. Tornar disponíveis ao ASSINANTE os produtos e ou serviços contratados 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 7 (sete) dias da semana, a partir de sua ativação até o término da validade deste contrato.

6.1.1.1. Os serviços poderão, eventualmente, sofrer interrupções devido a:

a) Manutenções técnicas e ou operacionais que exijam o desligamento temporário do sistema ou impossibilitem o acesso;

b) Casos fortuitos ou de força maior, tais como perda, furto, intempéries, dentre outros;

c) Ações de terceiros ou concessionárias de serviços contratados que impeçam a prestação dos serviços;

d) Causas atribuíveis exclusivamente ao ASSINANTE.

6.1.1.2. A PRESTADORA não será responsável por quaisquer danos e ou prejuízos decorrentes de interrupções relacionadas aos eventos previstos nas

letras a, b, c e d do item 6.1.1.1.

6.1.1.3. Quando a manutenção for previamente conhecida, a PRESTADORA avisará o ASSINANTE com antecedência.

6.1.1.4. O ASSINANTE não terá direito a desconto sobre a mensalidade, caso as interrupções do serviço decorram do mau uso, de sua rede interna, de casos fortuitos, de força maior ou de fatos provocados por terceiros, dentre outros atos atribuídos exclusivamente ao ASSINANTE.

6.1.1.5. Reconhecendo que a PRESTADORA somente oferece os meios de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, o ASSINANTE a isenta de quaisquer responsabilidades nas hipóteses de interrupção de suas atividades em decorrência de fato de terceiro, caso fortuito ou força maior, incluindo eventos imprevisíveis ocasionados por fenômenos da natureza, inclusive restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo Poder Público, seja em caráter eventual ou definitivo, ou, ainda, falta ou queda brusca de energia; danos involuntários que exijam o desligamento temporário do sistema em razão de reparos ou manutenção de equipamentos; a interrupção de sinais pelas fornecedoras de acesso à rede mundial; características técnicas dos aparelhos receptores do ASSINANTE que prejudiquem a recepção do sinal; e outros tipos de limitações técnicas ou intercorrências alheias à vontade da PRESTADORA, hipóteses em que não será concedido o desconto na mensalidade.

6.1.2. Manter a qualidade e a regularidade adequadas à natureza dos serviços prestados.

6.1.3. Atender e responder às reclamações do ASSINANTE.

6.1.4. Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de cobertura da PRESTADORA, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos de indisponibilidade técnica.

6.1.5. Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e nos contratos celebrados com o ASSINANTE.

6.1.6. Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas.

6.1.7. Zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do ASSINANTE, empregando todos os meios e tecnologia necessários para assegurar este direito dos usuários, ressalvadas as hipóteses de determinações legais, de autoridades judiciais e/ou policiais.

6.2. São obrigações do ASSINANTE:

6.2.1. Efetuar o pagamento mensal dos produtos e ou serviços decorrentes deste Contrato, nas datas de vencimento dos documentos de cobrança.

6.2.2. Responsabilizar-se pela utilização adequada, inclusive por terceiros, dos serviços, redes e equipamentos contratados, comunicando à PRESTADORA qualquer eventual anormalidade dos serviços.

6.2.3. Somente conectar à rede da PRESTADORA os equipamentos que obedeçam aos padrões e características técnicas e legais aplicáveis, responsabilizando-se, por sua conta e risco, pela aquisição, operação, utilização, conservação, manutenção e proteção de seus equipamentos, aparelhos e redes internas.

6.2.4 Fornecer todas as informações solicitadas pela PRESTADORA necessárias à ativação do serviço.

6.2.4.1. Caso o ASSINANTE não forneça as informações necessárias à ativação do serviço, não será atribuível à PRESTADORA nenhuma responsabilidade na ocorrência de atrasos decorrentes da ausência da informação.

6.2.5 Dispor os equipamentos, na sua rede interna, necessários para a ativação do serviço. 6.2.6 Permitir o acesso de empregados, terceirizados e ou representantes da PRESTADORA, devidamente identificados, às suas dependências 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, para efetuar a manutenção de serviços e verificação de equipamentos instalados, sempre que necessário.

6.2.7. Comunicar a PRESTADORA, por escrito, em caso de necessidade superveniente de ampliação ou redução da quantidade de acessos integrantes, as quais serão avaliadas pelas Partes. A ampliação ou redução da quantidade de velocidade ou de acessos poderá exigir a revisão das condições previamente negociadas.

6.2.8. Não comercializar, ceder, locar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir o serviço a terceiros, sob pena de rescisão contratual, salvo nos casos em que o ASSINANTE for uma prestadora de serviços de telecomunicações autorizada pela Anatel.

6.2.9. Isentar a PRESTADORA de qualquer responsabilidade pelo atraso e/ou impossibilidade de acesso do técnico da PRESTADORA, em suas dependências, para efetuar manutenção (preventiva ou emergencial).

6.2.10. Isentar a PRESTADORA de responsabilidade, por acessos sem autorização a equipamentos e sistemas de informática ou pela prática de quaisquer ilícitos civis, criminais e ou administrativos, bem como por alteração, furto, roubo ou destruição de equipamentos, de arquivos de dados, programas, procedimentos ou informações de propriedade da Contratante.

6.2.11. Manter íntegros os equipamentos disponibilizados pela PRESTADORA, evitando quaisquer alterações físicas e ou lógicas, sob pena indenização ou de perda de garantia.

6.2.12. Preservar dados e ou restrições de acesso, considerando que a prestação do(s) serviço(s) pela PRESTADORA exclui o fornecimento de mecanismos adicionais de segurança lógica de rede, filtros ou priorização de pacotes.

6.2.13. Responsabilizar-se pelas consequências oriundas da utilização do endereço IP e por incidentes de segurança de rede, inclusive com a implementação de correções em sistemas, quando necessário.

6.2.14. Manter seus dados cadastrais devidamente atualizados junto à PRESTADORA. legais ou regulamentares, incluído o uso indevido dos serviços ou equipamentos pelo ASSINANTE;

## **CLÁUSULA SÉTIMA – DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS E DOS DESCONTOS**

Manutenção preventiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação do serviço, mediante aviso prévio ao ASSINANTE;

7.1. O ASSINANTE adimplente poderá requerer à PRESTADORA a suspensão temporária do(s) serviço(s), sem ônus, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, uma única vez a cada período de 12 (doze) meses, mantendo seu código de acesso e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço no mesmo endereço.

7.2. A solicitação de suspensão temporária de forma diversa da prevista nos itens anteriores sujeita o ASSINANTE ao pagamento pela facilidade de ser firmada pelas partes.

7.3. O ASSINANTE adimplente tem o direito de requerer gratuitamente a cessação da suspensão temporária a qualquer tempo, devendo a prestação do serviço ser reiniciada em até 24 (vinte e quatro) horas após o requerimento.

7.3.1. Decorridos 120 (cento e vinte) dias de suspensão, os serviços serão reativados automaticamente, salvo se o ASSINANTE indicar expressamente outra data para reativação, observados os limites descritos no item 7.1.

7.4. Durante a suspensão dos serviços previstos nos termos do item 7.1 não haverá cobrança da mensalidade relativa a prestação dos serviços, bem como o período não será computado para fins da permanência/fidelidade.

7.5. Além das hipóteses previstas neste contrato, na legislação e na regulamentação aplicável à PRESTADORA, esta poderá suspender (s) serviço(s) nos casos de:

- a) Descumprimento de obrigações contratuais,
- c) Manutenção corretiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação dos serviços;
- d) Em caso de recusa injustificada pelo ASSINANTE na entrega de documentos que comprovem os dados cadastrais informados.

7.6. A PRESTADORA concederá descontos nos valores mensais devidos pelo ASSINANTE na hipótese de interrupções da prestação do serviço superiores a 30 (trinta) minutos, por falhas de sua responsabilidade, cujas causas não decorram de caso fortuito ou força maior, nem sejam atribuíveis ao ASSINANTE ou a terceiros, desde que verificada a paralisação por período de tempo superior a 30 (trinta) minutos consecutivos, calculados de acordo com a seguinte fórmula:

$Vc = (Vm/720) \times N$ , sendo:

Vc = Valor do crédito

Vm = Valor da mensalidade

N = número de horas indisponíveis

720 = 24 horas x 30 dias.

7.7. Ocorrendo o disposto na cláusula acima, caberá ao ASSINANTE desconto de valor proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos consecutivos de interrupção. Os períodos adicionais de interrupção, ainda que frações de 30 minutos, serão considerados, para fins de desconto, como períodos inteiros de 30 minutos.

7.8. Para efeito de desconto, o período mínimo de interrupção a ser considerado é de 30 (trinta) minutos consecutivos, computado a partir da efetiva comunicação pelo ASSINANTE.

7.9. Não serão concedidos ocorrência dos seguintes casos:

- a) Caso fortuito ou força maior;
- b) Falha na infraestrutura, nos equipamentos ou na rede interna do ASSINANTE;
- c) Falha nos equipamentos da PRESTRADORA ocasionada pelo ASSINANTE;
- d) Impedimento do acesso de pessoal técnico da PRESTADORA e/ou terceiros indicados por esta, às dependências do ASSINANTE, para fins de manutenção ou restabelecimento do (s) serviço(s);
- e) Falha no meio de telecomunicação de acesso quando provido total ou parcialmente pelo ASSINANTE;
- f) Falhas decorrentes de atos ou omissões sobre os quais a PRESTADORA não possua controle direto ou indireto.

7.10. A PRESTADORA poderá realizar interrupções programadas nos serviços, motivadas por ações de manutenção, ampliação de redes e similares, sendo que o ASSINANTE deverá ser comunicado sobre o evento com antecedência.

7.11. O ASSINANTE, além das hipóteses catalogadas nos itens 6.1.1.1. e 7.9., não fará jus ao desconto tratado no item 7.6., quando a interrupção for devida a:

- c) Acidentes provocados pelo ASSINANTE ou terceiros;
- d) Interferências de outros sinais e/ou fenômenos eletromagnéticos que venham a causar perturbações nas portadoras e/ou sinais de transmissão de dados de qualquer espécie em caráter eventual ou permanente, cabendo, entretanto, à PRESTADORA a solução dos problemas dentro das condições e condicionantes da melhor técnica;
- e) Sobrecargas, má utilização, falhas de funcionamento dos equipamentos utilizados pelo ASSINANTE para acessar, utilizar e comunicar-se com a rede de telecomunicação da PRESTADORA;
- f) Acidentes com equipamentos externos (incluindo antenas, ligações por fio metálico ou fibra-óptica), causados por terceiros ou por chuvas intensas, granizo, raios e outros fenômenos atmosféricos.

7.12. O período de indisponibilidade será contado após a abertura de chamado técnico junto à PRESTADORA, devidamente identificado com Número de Protocolo e Número de Identificação do ASSINANTE (Customer-ID), não sendo admitido nenhum outro marco inicial de interrupção que não o registro formal do protocolo.

- a) Erros de manipulação ou operação dos equipamentos por si e, se aplicável, seus funcionários, prepostos e/ou contratados do ASSINANTE;

7.13. Caso haja chamado técnico que exija mobilização de pessoal, deslocamento, custos com hora(s) técnica(s) e/ou equipamento(s) e detecte-se não procedente o motivo de abertura do chamado ou falha no serviço por culpa não atribuível à PRESTADORA, as despesas desta visita improdutiva serão cobradas integralmente do ASSINANTE.

- b) Erros de manipulação ou operação dos equipamentos por pessoas estranhas que obtenham acesso às dependências do ASSINANTE;

7.14. Serviços que dependam de terceiros estão sujeitos a acordo específico e interromperão, para todos os efeitos, o restabelecimento da prestação dos serviços contratados.

7.15. A PRESTADORA não se responsabilizará pela demora/atraso no restabelecimento do serviço, se o ASSINANTE não prestar as informações suficientes para a compreensão do problema ou então aquelas solicitadas pela PRESTADORA com esse fim, ou, ainda, não permitir ou dificultar o acesso às suas dependências. A PRESTADORA não tem nenhuma obrigação de solucionar o mau funcionamento ou o não funcionamento do serviço se ele for devido a falhas ou inadequações do equipamento pelo mau uso do ASSINANTE.

7.16. A PRESTADORA também não responderá por panes, mau funcionamento e/ou qualquer outro tipo de problema apresentado pelo equipamento do ASSINANTE, inclusive os que decorra(m) do desgaste normal de uso e/ou problema(s) de fabricação e/ou decorrentes de problemas climáticos que impeçam, por questão de segurança, seu acesso aos equipamentos. A PRESTADORA, na forma discriminada neste contrato, responderá exclusivamente pelos problemas apresentados pelo(s) equipamento(s) do ASSINANTE se forem causados diretamente por sua intervenção. A PRESTADORA não realiza testes, nem manutenção nos equipamentos do ASSINANTE, cabendo a ele, salvo expressa e escrita disposição em contrário, assumir esses ônus e a responsabilidade em caso de indisponibilidade dos serviços por essa causa.

7.17. As perdas e danos pela interrupção dos serviços ficarão restritas aos reembolsos e compensações previstos neste instrumento, renunciando o ASSINANTE a quaisquer outras indenizações.

7.18. Fica interrompido o tempo de resolução para o restabelecimento dos serviços contratados quando evidenciado que, por problemas climáticos e /ou por questões de segurança no acesso de pessoal com conhecimento técnico diretamente no equipamento, houver o impedimento provisório, passando o prazo a contar imediatamente após constatado o restabelecimento de condições climáticas em normalidade ou da possibilidade de acesso no local.

7.19. Nenhuma das partes será responsável pelo não cumprimento das obrigações contraídas no Contrato quando o descumprimento decorrer de força maior ou caso fortuito, conforme disposto no artigo 393 do Código Civil Brasileiro, negativa de autorizações das autoridades competentes, condomínio(s) ou terceiros com poder de veto.

#### **CLÁUSULA OITAVA – DOS PREÇOS, DA FORMA, DAS MODALIDADES E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO DO SERVIÇO CONTRATADO**

8.1. O ASSINANTE pagará à PRESTADORA, TAXAS DE INSTALAÇÃO/HABILITAÇÃO, TAXAS DE SERVIÇOS e MENSALIDADE referentes à disponibilização dos serviços solicitados e/ou utilizados, conforme previamente informado ao ASSINANTE (por telefone, correio eletrônico, sms, Central do Assinante ou pessoalmente) no ato da solicitação de qualquer serviço.

8.1.1. Em decorrência do ajustado neste contrato, o ASSINANTE pagará à PRESTADORA as taxas referentes aos serviços abaixo, sem prejuízo de outras hipóteses:

- a) Instalação: valor correspondente à implantação do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM contratado, em conformidade com os pacotes e velocidades respectivamente escolhidos pelo ASSINANTE em proposta prévia;
- b) Habilitação: valor correspondente à habilitação e/ou configuração dos sistemas internos para a fruição do serviço contratado, nos casos onde não há necessidade de instalação técnica;
- c) Mensalidade: valor mensal correspondente à prestação do serviço contratado pago pelo ASSINANTE, de acordo com a velocidade pactuada.
- d) Taxa de Alteração do Ponto de Instalação: valor correspondente à alteração do local de instalação do serviço contratado dentro do imóvel, não cobrindo obras físicas ou estruturais;
- e) Taxa de Locação: valor correspondente ao valor do aluguel mensal de equipamento(s) locado(s);
- f) Taxa de Mudança de Endereço: valor correspondente à alteração do endereço de instalação do serviço contratado;
- g) Taxa de Visita Técnica: valor cobrado caso seja efetuada solicitação de reparo pelo ASSINANTE e, após o deslocamento de um técnico ao local de instalação do serviço contratado, seja constatado que o defeito reclamado não é atribuível à PRESTADORA (mau uso ou má conservação dos equipamentos; problemas na rede elétrica; alteração não autorizada na infraestrutura interna do ASSINANTE; dentre outros), bem como na hipótese de o ASSINANTE não se encontrar no local no dia e horário agendados para receber o técnico ou não permitir o acesso.

8.2. O ASSINANTE pagará à PRESTADORA os valores pré-estabelecidos na política comercial e constantes no TERMO DE ADESÃO, não sendo aceito qualquer outro valor que não os estabelecidos pela PRESTADORA nesta política comercial. Os valores referentes aos serviços ora contratados serão cobrados na forma prevista no TERMO DE ADESÃO.

8.3. Os valores devidos pelo ASSINANTE à PRESTADORA relativos à instalação, habilitação, assistência técnica e mensalidade decorrentes da prestação do serviço no endereço indicado pelo ASSINANTE são os efetivamente praticados na data da contratação, que variarão conforme as condições comerciais oferecidas pela PRESTADORA, a modalidade e plano escolhido pelo ASSINANTE no momento da contratação dos serviços.

8.4. A mensalidade decorrente da prestação dos serviços contratados será incluída na cobrança emitida mensalmente pela PRESTADORA, sempre referente ao serviço prestado no período do mês anterior, com data de fechamento anterior ao vencimento de fatura (cobrança pós paga). O valor da primeira mensalidade será cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da habilitação do serviço.

8.5. O ASSINANTE poderá optar por efetuar os pagamentos através de débito automático em conta corrente ou débito automático em cartão de crédito, desde que a PRESTADORA disponibilize estas modalidades de pagamento, ou através de boleto bancário (documento de cobrança mensal), emitido pela PRESTADORA em estabelecimento bancário prévia e expressamente por esta indicado, ou por meio diverso autorizado pela PRESTADORA.

8.6. Ao optar pelo débito automático (em conta corrente ou cartão de crédito, desde que disponíveis tais modalidades e em estabelecimentos bancários prévia e expressamente indicados no ato da contratação), o ASSINANTE fica ciente de que a fatura mensal passará a ser disponibilizada somente em versão eletrônica (no site [www.unifique.com.br](http://www.unifique.com.br)), podendo o ASSINANTE, a todo tempo, solicitar novamente a emissão de boleto para pagamento, sujeitando-se ao acréscimo no valor da mensalidade.

8.7. Quando disponível e tendo feita a opção para recebimento de documentos de cobrança via correio eletrônico (e-mail), o ASSINANTE deverá informar o endereço eletrônico no qual poderá receber as cobranças referentes ao presente contrato, responsabilizando-se pela veracidade e exatidão do endereço eletrônico informado.

8.8. A PRESTADORA enviará os documentos de cobrança através de entrega própria, por pessoa ou empresa credenciada, através de correio comum, pelos bancos conveniados, ou, quando disponíveis, por correio eletrônico (e-mail) ou fatura on-line (Centraldo Assinante).

8.9. A PRESTADORA emitirá a cobrança dos serviços prestados ao ASSINANTE com antecedência mínima de 05 (cinco) dias da data de vencimento escolhida pelo ASSINANTE.

8.10. O não pagamento por parte do ASSINANTE, de qualquer dos valores devidos em seus respectivos vencimentos, acarretará juros de mora, à razão de 1% (um por cento) ao mês, sobre o valor original da cobrança, até a data do efetivo pagamento, bem como a incidência de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do principal e a efetiva correção monetária do período.

8.11. A eventual tolerância da PRESTADORA em relação à dilação do prazo para pagamento não será interpretada como novação contratual. Na hipótese do plano de serviço escolhido pelo ASSINANTE prever o pagamento mediante boleto bancário e, sendo este o meio escolhido por ele, caberá a ele informar à PRESTADORA, antes da respectiva data de vencimento, o seu não recebimento, e solicitar à mesma a segunda via do documento, sob pena de aplicação de correção, juros e multa, na forma da cláusula anterior.

8.11.1. A PRESTADORA terá o prazo de 5 (cinco) anos para efetuar a cobrança de valores decorrentes de mensalidade, taxa de serviço, taxa de instalação ou outros eventualmente não lançados mensalmente nas faturas de serviço do ASSINANTE, devendo, para tanto:

- a) negociar previamente com o ASSINANTE os valores em aberto;
- b) emitir documento de cobrança separado em relação aos serviços anteriores a 90 (noventa) dias;
- c) não acrescentar encargos moratórios em relação aos serviços anteriores a 90 (noventa) dias;
- d) possibilitar o parcelamento dos valores pelo número de meses correspondentes ao período de atraso na apresentação da cobrança.

8.12. O valor dos serviços será reajustado na periodicidade mínima admitida em lei, atualmente de 12 (doze) meses, com base na variação do Índice Geral de Preços – Mercado/IGP-M, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro que vier a substituí-lo.

8.13. O não recebimento da cobrança pelo ASSINANTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o ASSINANTE deverá contatar com a PRESTADORA, através da central de atendimento, que informará o procedimento a ser adotado para a efetivação do pagamento devido ou emitirá a 2ª (segunda) via do documento através de recurso on-line disponibilizado no site [www.unifique.com.br](http://www.unifique.com.br).

8.14. As partes declaram que os valores mensais devidos pelo ASSINANTE à PRESTADORA são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

8.15. Cabe ao ASSINANTE certificar-se previamente dos preços praticados e das modalidades de pagamento, à época da contratação, pela PRESTADORA.

8.16. Em caso de inadimplemento, a PRESTADORA poderá iniciar, por si ou por intermédio de terceiros, os procedimentos legais de cobrança (avisos/notificações de cobrança, inscrição no cadastro de inadimplente – SPC/SERASA, ação judicial, dentre outros).

8.17. A PRESTADORA poderá praticar preços diversos pelos serviços oferecidos, a depender do prazo, do instrumento de pagamento e outras variantes e facilidades escolhidas pelo ASSINANTE.

#### **CLÁUSULA NONA – DA SUSPENSÃO PARCIAL E TOTAL DOS SERVIÇOS POR INADIMPLEMENTO**

9.1. O atraso no pagamento de qualquer quantia prevista no presente Contrato em período superior a 15 (quinze) dias, contados da notificação da existência de débito vencido, poderá implicar na suspensão parcial dos serviços contratados, sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato. O restabelecimento do serviço fica condicionado ao pagamento do(s) valor(es) em atraso, incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora, e será efetuado pela PRESTADORA, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar da plena quitação dos valores devidos.

9.2. A suspensão do serviço poderá ocorrer parcialmente e totalmente, nas seguintes situações:

- (i) Transcorridos 15 (quinze) dias, contados da notificação de existência de débito vencido, o ASSINANTE poderá ter suspenso parcialmente os serviços contratados;
- (ii) Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, o ASSINANTE poderá ter suspenso totalmente os serviços contratados.

9.3. Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço, a PRESTADORA poderá rescindir plenamente o Contrato, com a consequente e imediata extinção da prestação do serviço e o recolhimento dos equipamentos cedidos em comodato ou locados.

9.4. A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes do presente Contrato, TERMO DE ADESÃO, Contrato de Locação e do Contrato de Permanência, quando for o caso.

9.4.1. A visita técnica está condicionada à adimplência financeira do ASSINANTE. Na hipótese de inadimplência superior a 15 (quinze) dias do vencimento da fatura/cobrança, não será aberta Ordem de Serviço para realização da visita técnica com qualquer finalidade, até que seja(m) saldada(s) a(s) pendência(s) financeira(s).

9.5. Na hipótese de celebração de acordo entre a PRESTADORA e o ASSINANTE para o parcelamento de débitos, o Termo de Acordo e as parcelas referentes ao valor pactuado devem ser encaminhados ao ASSINANTE em documento de cobrança separado, salvo ajuste em contrário entre as partes.

9.5.1. O serviço será restabelecido no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contados da confirmação do pagamento da primeira parcela do acordo.

9.5.2. No caso de inadimplência do acordo, ainda que parcial, transcorridos 5 (cinco) dias da notificação de existência de débito vencido, a PRESTADORA pode suspender totalmente a prestação do serviço.

9.6. Persistindo o débito em aberto, a PRESTADORA reservar-se-á o direito de manter ou incluir o ASSINANTE nos órgãos de proteção ao crédito.



9.7. A PRESTADORA providenciará a solicitação de exclusão dos dados do ASSINANTE nos órgãos de proteção ao crédito tão logo tenha conhecimento da quitação realizada.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DO PROCEDIMENTO DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS/COBRANÇAS**

10.1. O ASSINANTE tem o prazo de 3 (três) anos para, mediante requerimento, contestar junto à PRESTADORA valores contra ele lançados, contado o prazo para a contestação a partir da data da cobrança considerada indevida, conforme preceitua o art. 81 da Resolução n. 632/2014 da ANATEL.

10.1.1. Haverá a suspensão da cobrança do valor contestado, ficando a nova cobrança condicionada à prévia justificativa junto ao ASSINANTE acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela PRESTADORA.

10.1.2. A PRESTADORA terá o prazo de 30 (trinta) dias para responder a contestação do ASSINANTE acerca dos débitos/cobranças lançados nas suas faturas mensais.

10.1.3. Em caso de ausência de resposta pela PRESTADORA ao requerimento de contestação de débito no prazo de 30 (trinta) dias a contar da contestação, o ASSINANTE terá direito a devolução automática do valor questionado.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO COMODATO, DA LOCAÇÃO E DA OPÇÃO DE VENDA DOS EQUIPAMENTOS**

11.1. Os equipamentos descritos na OS DE INSTALAÇÃO e/ou no TERMO DE ADESÃO, conectados à rede da PRESTADORA, possibilitam o acesso do ASSINANTE, motivo pelo qual são imprescindíveis para a fruição do serviço ora contratado. O ASSINANTE receberá da PRESTADORA tais equipamentos em regime de comodato, sendo que o ASSINANTE ficará responsável pelos bens, assumindo inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade dos equipamentos, devendo restituí-los à PRESTADORA, mediante visita previamente agendada com o ASSINANTE, caso haja rescisão do presente contrato, respondendo, ainda, nas hipóteses de dano, perda, furto, roubo e/ou extravio dos equipamentos que, em qualquer dos casos, gerarão a cobrança do valor de mercado d (s) equipamento(s) pela PRESTADORA ao ASSINANTE.

11.2 A PRESTADORA poderá disponibilizar outros equipamentos para a infraestrutura do ASSINANTE. Como tais equipamentos possuirão maior funcionalidade/capacidade serão ofertados sob o regime de locação e/ou mediante opção de compra, sendo que o ASSINANTE ficará responsável pelos bens, assumindo inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade dos equipamentos, devendo restituí-los à PRESTADORA, mediante visita previamente agendada com o ASSINANTE, caso haja rescisão do presente contrato, respondendo, ainda, nas hipóteses de dano, perda, furto, roubo e/ou extravio dos equipamentos que, em qualquer dos casos, gerarão a cobrança do valor de mercado do(s) equipamento(s) pela PRESTADORA ao ASSINANTE.

11.2.1. A locação será objeto de contrato específico, sendo o TERMO DE ADESÃO o meio de adesão ao mesmo.

11.2.2. A descrição dos equipamentos e o valor da locação serão destacados na OS (Ordem de Serviço) ou no TERMO DE ADESÃO.

11.3. É vedado ao ASSINANTE remover os equipamentos do local original da instalação, bem como alterar qualquer característica original da instalação. Também é vedado ao ASSINANTE qualquer espécie de reparo, manutenção ou abertura dos aparelhos para qualquer fim, considerando-se tal ocorrência como falta grave e ensejadora de imediata rescisão deste contrato. A manutenção dos equipamentos deverá ser feita por empregados da PRESTADORA ou por terceiros autorizados pela mesma.

11.4. Em caso de dano de equipamentos, locados ou cedidos em comodato, em decorrência de manutenção indevida, o ASSINANTE, além de arcar com os custos de reposição do equipamento danificado, arcará também com os custos de Taxa de Serviço e outros que se fizerem necessários para reparar a ação indevida do ASSINANTE.

11.5. O ASSINANTE não poderá emprestar, ceder, locar ou sublocar, total ou parcialmente, os equipamentos cedidos ou locados sem a expressa anuência, por escrito, da PRESTADORA.

11.7. O ASSINANTE, a seu exclusivo critério, poderá desinstalar os equipamentos e entrega-los no endereço da PRESTADORA constante no TERMO DE ADESÃO, oportunidade em que os equipamentos serão recebidos, mediante recibo, e testados pela equipe técnica da PRESTADORA que, se constatar avarias e/ou adulterações, elaborará um laudo técnico, que será enviado ao ASSINANTE, e que embasará a emissão de cobrança do(s) equipamento(s) avariados e/ou adulterados.

11.8. Sendo a PRESTADORA a legítima proprietária dos equipamentos, com exceção daqueles adquiridos a título oneroso, em caso de eventual rescisão, o ASSINANTE devolverá ou disponibilizará os equipamentos para a retirada pela PRESTADORA, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, podendo agendar a devolução através da Central do Assinante, sob pena de, não o fazendo, ser obrigado ao ressarcimento do valor do(s) equipamento(s) vigente à época do pagamento.

11.9. Na hipótese de ausência do ASSINANTE no local e data agendada para a retirada e devolução do(s) equipamento(s), impossibilitando tal retirada pela PRESTADORA no prazo disposto no item 11.8, ou de recusa na devolução, fica facultado à PRESTADORA emitir documento de cobrança dos referidos equipamentos, conforme preço vigente dos mesmos à época em que se operar a cobrança, independente de prévia notificação, podendo levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do ASSINANTE aos órgãos de proteção ao crédito.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE E DA AGÊNCIA REGULADORA**

12.1. Nos termos da Resolução n. 614, de 28/05/2013, fica expresso neste contrato que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação de serviço de comunicação multimídia ora contratado, podem ser extraídas do site da Anatel [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), ou na Central de Atendimento da Anatel através do n. 1331, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 08 às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

12.1.1. SEDE: SAUS, Quadra 06, Blocos C, E, F, E e H, CEP70.070-940, BRASÍLIA/DF, PABS: (55 61) 2312-2000.

12.1.2. CORRESPONDÊNCIA ATENDIMENTO AO USUÁRIO: Assessoria de Relações com o Usuário – ARUSAUS, Quadra 06, Bloco F, 2o andar, CEP 70.070-940, Brasília/DF, FAX Atendimento ao usuário: (55 61) 2312-2264.

12.1.3. ATENDIMENTO DOCUMENTAL – BIBLIOTECA: SAUS, QUADRA 06, BLOCO F, TÉRREO, CEP 70.070-940, Brasília/DF.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA OPÇÃO/CONTRATO DE PERMANÊNCIA/FIDELIDADE**

13.1. As partes, por si, e, se aplicável, por seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, obrigam-se a manter sigilo sobre quaisquer informações confidenciais. Para os fins deste termo, a expressão "Informações Confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pelas partes em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado. Tais obrigações permanecerão em vigor mesmo após a rescisão ou término do contrato, pelo prazo de 2 (dois) anos.

13.2. As informações confidenciais compreendem quaisquer dados, materiais, documentos, especificações técnicas ou comerciais, ou dados gerais em razão do presente contrato, de que venham a ter acesso ou conhecimento, ou ainda que lhes tenham sido confiados, não podendo, sob qualquer pretexto, desculpa, omissão, culpa ou dolo, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimento a pessoas estranhas a essa contratação, salvo se houver consentimento expresso e conjunto das partes.

13.3. A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovado documentalmente que as informações confidenciais, nas seguintes situações:

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

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

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

13.3.4. Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, por seus prepostos e/ou fiscais.

13.4. As PARTES declaram possuir conhecimento de que o sigilo ora pactuado poderá não ser observado em decorrência de determinação legal e/ou de autoridade judicial ou policial.

### **CLAUSULA DÉCIMA QUARTA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

14.1. O presente instrumento tem início a partir da assinatura do TERMO DE ADESÃO e vigorará pelo prazo estipulado no TERMO DE ADESÃO e/ou CONTRATO DE PERMANÊNCIA. O contrato poderá vigorar por prazo superior ao estipulado nos mencionados documentos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas, desde que não haja manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de 30 (trinta) dias anterior ao seu término.

14.2. O presente contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo sem ônus para as partes, salvo nos casos de contrato com opção de permanência, onde o ASSINANTE deve verificar as condições especiais no TERMO DE ADESÃO e/ou CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA RESCISÃO CONTRATUAL**

15.1. O presente instrumento poderá ser rescindido nas seguintes hipóteses:

a) A qualquer tempo, por iniciativa da PRESTADORA, de forma imediata, independentemente de Notificação ao ASSINANTE, em caso de:

i) descumprimento de obrigações contratuais, inclusive inadimplemento, legais e/ou regulamentares relacionadas ao mau uso dos serviços pelo ASSINANTE;

ii) uso diverso daquele definido no Contrato, bem como configuração não autorizada;

iii) instalação não autorizada de equipamentos nos meios de acesso aos serviços ou intervenção do ASSINANTE nos equipamentos da PRESTADORA, que ocasione a violação no lacre de segurança;

iv) alteração do local de instalação ou da configuração de quaisquer equipamentos, sem a prévia e formal anuência da PRESTADORA;

v) suspeita de uso fraudulento dos serviços contratados, como distribuição indevida de sinais a terceiros, recepção indevida dos sinais transmitidos, revenda não autorizada dos serviços contratados, reprodução indevida dos sinais transmitidos, ou outras práticas consideradas lesivas ao presente contrato.

15.3. A PRESTADORA reserva-se o direito de vistoriar as instalações do ASSINANTE a fim de verificar a ocorrência de eventual uso indevido dos sinais de transmissão recebidos em decorrência do presente instrumento.

vi) Transferência ou cessão de direitos e/ou obrigações relacionadas ao presente CONTRATO pelo ASSINANTE a terceiros, sem prévia anuência da PRESTADORA.

15.4. A PRESTADORA poderá criar, alterar, extinguir, substituir e/ou descontinuar seus planos de serviços e promoções a qualquer tempo, com o propósito de se adequar a novas tecnologias, infraestrutura, a eventuais normas legais e/ou regulamentares, por conveniência ou para melhor atender o cliente.

b) Por iniciativa do ASSINANTE, mediante comunicação através do email cancelamento@redeunifique.com.br ou através da Central do Assinante.

c) A qualquer tempo, independentemente de Notificação à outra parte, SEM QUALQUER ÔNUS para as partes:

i) Por distrato, em virtude de acordo mútuo das Partes.

ii) Em virtude de recuperação judicial, decretação de falência e/ou liquidação judicial e/ou extrajudicial de qualquer uma das Partes.

iii) Suspensão ou cassação de autorização concedida pelo Poder Público Competente à PRESTADORA.

iv) Na hipótese de as condições técnicas para a prestação do serviço deixarem de existir e/ou na impossibilidade da prestação do serviço com qualidade mínima.

v) Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias.

15.2. Nos casos de contratação com prazo de permanência, será devido o pagamento da multa e/ou do benefício estabelecido no CONTRATO DE PERMANÊNCIA e/ou no TERMO DE ADESÃO.

15.4.1. A alteração, extinção, substituição e/ou descontinuidade do plano de serviço ou promoção contratada será comunicada ao ASSINANTE com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, através de mensagem de texto (sms), mensagem eletrônica (email), contato telefônico, contato pessoal (loja física), mensagem inserida no boleto/fatura de serviços, comunicado na página oficial da PRESTADORA, na Central do Assinante ou outro meio disponível.

15.4.2. A extinção de determinado plano de serviço ou promoção não necessariamente será sucedida de outro plano de serviço ou promoção.

15.4.3. Caso exista a substituição de um plano de serviço ou promoção contratada pelo ASSINANTE, este não é obrigado a contratar o plano de serviço ou promoção substituído, podendo cancelar o contrato sem qualquer ônus.

15.4.4. Cientificado o ASSINANTE acerca da alteração, extinção, substituição e/ou descontinuidade do plano de serviço ou promoção através dos meios declinados no item 15.4.1. e inexistindo manifestação acerca do interesse em cancelar o contrato com a PRESTADORA no prazo de 30 (trinta) dias a contar do recebimento da cientificação, a inércia implicará na anuência e concordância integral das novas condições e preços praticados e na aceitação dos serviços.

15.4.5. Nenhuma indenização será devida pela alteração, extinção, substituição e/ou descontinuidade do plano de serviço ou promoção outrora contratados.

15.5. Fica desde já acordado entre as partes que, caso exista qualquer impedimento legal, judicial e/ou regulamentar ou técnico que proíba ou inviabilize, de alguma forma, a prestação do Serviços pela PRESTADORA, o presente contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, sem qualquer ônus.

15.6. A partir da rescisão do Contrato, o ASSINANTE está ciente de que deverá devolver os equipamentos de propriedade da PRESTADORA, quando aplicável, bem como efetuar o pagamento de todos os valores referentes aos serviços prestados, até o seu efetivo cancelamento.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS DECLARAÇÕES E GARANTIAS ANTICORRUPÇÃO**

16.1. O ASSINANTE, por si e por seus administradores, diretores, funcionários e agentes, bem como seus sócios que venham a agir em seu nome, se obriga a conduzir suas práticas comerciais, durante a consecução do presente contrato, de forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis. Na execução deste contrato, nem o ASSINANTE nem qualquer dos seus diretores, empregados, agentes ou sócios agindo em seu nome, devem dar, oferecer, pagar, prometer ou autorizar o pagamento, direta ou indiretamente, de qualquer dinheiro ou coisa de valor a qualquer autoridade governamental, consultores, representantes parceiros ou quaisquer terceiros, com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão do agente ou do governo, ou para assegurar qualquer vantagem indevida, ou direcionar negócios para qualquer pessoa, e que violem as regras anticorrupção.

16.2. Para fins da presente ASSINANTE declara neste ato que: Cláusula, o a) Não violou, viola ou violará as Regras anticorrupção; b) Tem ciência de que qualquer atividade que viole as Regras Anticorrupção é proibida e que conhece as consequências passíveis de tal violação.

16.3. Qualquer descumprimento das Regras Anticorrupção pelo ASSINANTE, em qualquer um dos seus aspectos, ensejará a rescisão motivada imediata do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação, observadas as penalidades previstas neste Contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

17.1. As partes contratantes são totalmente distintas e absolutamente independentes jurídica e financeiramente uma da outra, ficando isentas desde já por toda e qualquer responsabilidade perante os poderes públicos e terceiros, por encargos e obrigações civis, tributárias, previdenciárias, trabalhistas, penais e/ou quaisquer outras decorrentes das execução neste instrumento, estando cada qual apenas obrigadas a cumprir com suas obrigações dispostas neste contrato, não podendo as partes, inclusive, assumir compromissos ou responder perante terceiros, uma pela outra.

17.2. O ASSINANTE autoriza expressamente a PRESTADORA a notificá-lo de sua inadimplência em caso de atraso de qualquer verba decorrente do presente Contrato, por qualquer meio definido pela PRESTADORA, podendo ser por e-mail, telefone, por escrito, inclusive via fax ou SMS, utilizando, para tanto, os dados fornecidos pelo ASSINANTE. 2017.3. É responsabilidade do ASSINANTE preservar-se contra a perda de dados, invasão de rede e outros eventuais danos causados pela utilização da Internet, não cabendo à PRESTADORA qualquer responsabilidade pela segurança da rede e dados do ASSINANTE, bem como por eventuais danos e prejuízos sofridos pelo ASSINANTE, sejam a que título for.

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

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

17.6. O ASSINANTE poderá encontrar informações sobre o serviço no portal eletrônico da PRESTADORA ([www.unifique.com.br](http://www.unifique.com.br)) e na Central de Atendimento.

17.7. Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por qualquer das Partes, do direito ou faculdade que lhe assistem pelo presente Contrato, ou a concordância com o atraso no cumprimento ou cumprimento parcial das obrigações da outra Parte, não afetarão os direitos ou faculdades que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, nem alterará as condições estipuladas neste Contrato.

17.8. O presente Contrato obriga as Partes e seus sucessores a qualquer título.

17.9. Não obstante a rescisão do contrato ou o término da prestação do Serviço, as partes ficarão plenamente vinculadas ao fiel cumprimento de suas obrigações, inclusive no tocante aos valores devidos pelo ASSINANTE pela utilização do serviço e às obrigações constantes nesta contratação e no Contrato de Permanência, em decorrência dos descontos, vantagens, benefícios e prazo de permanência lá previstos.

17.10. A responsabilidade da PRESTADORA está limitada à concessão de desconto, nas hipóteses de indisponibilidade e interrupção do serviço, conforme disposto neste documento. Entende e aceita desde já o ASSINANTE que o não cumprimento da obrigação pela PRESTADORA de garantir a disponibilidade da Rede de Telecomunicações é plenamente compensado pela concessão do referido desconto, não sendo cabível por nenhuma razão de fato ou de direito qualquer adicional de caráter compensatório ou indenizatório.

17.11. Os tributos e encargos fiscais devidos, direta ou indiretamente, em virtude deste Contrato ou de sua execução, serão de exclusiva responsabilidade do contribuinte definido na respectiva norma tributária, ressalvado o direito da PRESTADORA em repassar os encargos ao ASSINANTE decorrente de modificação de legislação.

17.12. A PRESTADORA poderá ceder, total ou parcialmente, os direitos e obrigações deste Contrato, sem necessidade de anuência do ASSINANTE, sem prejuízo das obrigações já assumidas.

17.13. Se uma das Partes for compelida a figurar em qualquer processo administrativo ou judicial, por ação ou omissão da outra Parte, decorrente do serviço contratado neste contrato, fica a Parte responsável obrigada a tentar a substituição e a ressarcir a Parte prejudicada o valor correspondente à condenação transitada em julgado, despesas, custas judiciais e honorários advocatícios. 17.14. É de inteira responsabilidade do ASSINANTE qualquer informação ou uso inadequado do serviço que venha a prejudicar terceiros, inclusive por direitos que dizem respeito à propriedade intelectual, respondendo pelo dano a que der causa.

17.15. Na hipótese de qualquer cláusula, termo ou disposição deste Contrato ser judicialmente declarado inválido, ilegal ou inexequível, a validade, legalidade ou exequibilidade das demais disposições, não será, de qualquer modo, afetada ou prejudicada e nenhuma das Partes será penalizada pela declaração de invalidade, ilegalidade ou inexequibilidade da presente contratação.

17.16. O Contrato poderá ser alterado a qualquer momento por força de alterações decorrentes da lei e da regulamentação aplicável. O ASSINANTE será comunicado pela PRESTADORA previamente, salvo se o prazo estabelecido não comportar aviso prévio, hipótese que a alteração será automaticamente aplicada no presente contrato.

17.17. A PRESTADORA poderá introduzir modificações ou aditivo contratual no presente instrumento, mediante o devido registro em cartório, e compromete-se a divulgar no site [www.unifique.com.br](http://www.unifique.com.br) e/ou em outros meios de comunicação as novas versões do presente contrato, ficando facultado ao ASSINANTE o direito de formalizar sua oposição, de forma fundamentada, em até 30 (trinta) dias corridos contados da divulgação. Após esse prazo, passam a vigorar as novas condições contratuais.

17.18. Não serão permitidas as alterações do Plano de Serviço solicitadas por ASSINANTES que não estejam em dia com as suas obrigações.

17.19. A ausência de quitação de quaisquer débitos pelo ASSINANTE, inclusive a não devolução dos equipamentos locados ou cedidos em comodato, depois de transcorridos os prazos para pagamento e após a comunicação prévia pela PRESTADORA ao ASSINANTE, de acordo com as disposições legais, poderá levar à inscrição do nome do ASSINANTE aos órgãos de proteção ao crédito, protesto em cartório de registro de títulos e documentos e /ou ação judicial, cabendo ao ASSINANTE ressarcir a Parte prejudicada o valor correspondente à condenação transitada em julgado, despesas, custas judiciais e honorários advocatícios.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO FORO 18.1. Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca do domicílio do ASSINANTE, quando se tratar de pessoa física, e o foro da comarca do local da prestação do serviço, quando se tratar de consumidor corporativo.

18.2. Este instrumento está devidamente registrado e arquivado no Ofício de Registros Cíveis das Pessoas Jurídicas e Títulos de Documentos da Comarca de Itapeverica da Serra, no Estado de São Paulo, e entrará em vigor na data de seu registro para todos os ASSINANTES que contratarem o serviço a partir desta data.

São Lourenço da Serra, 20 de Maio de 2019  
Neton Com e Serv de Inf Ltda Me  
PRESTADORA  
Representada pelo seu Procurador  
Josias Ferreira da Costa